

CENTRO UNIVERSITÁRIO INTERNACIONAL – UNINTER
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU EM DIREITO
MESTRADO ACADÊMICO EM DIREITO

ISABELLA BONFIM

A BUSCA PELA TUTELA DO TEMPO DO CONSUMIDOR POR MEIO DO
INCIDENTE DE RESOLUÇÃO DE DEMANDAS REPETITIVAS

CURITIBA

2023

ISABELLA BONFIM

**A BUSCA PELA TUTELA DO TEMPO DO CONSUMIDOR POR MEIO DO
INCIDENTE DE RESOLUÇÃO DE DEMANDAS REPETITIVAS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Direito, área de concentração Poder, Estado e Jurisdição do Centro Universitário Internacional – UNINTER, linha de pesquisa: Jurisdição e Processo na Contemporaneidade, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Direito.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Andreza Cristina Baggio.

CURITIBA

2023

B713b Bonfim, Isabella

A busca pela tutela do tempo do consumidor por meio do incidente de resolução de demandas repetitivas / Isabella Bonfim. – Curitiba, 2023.

120 f.

Orientadora: Profa. Dra. Andreza Cristina Baggio
Dissertação (Mestrado em Direito) - Centro
Universitário Internacional UNINTER.

1. Defesa do consumidor – Legislação - Brasil. 2. Incidente processual. 3. Tutela do consumidor. 4. Lesão (Direito). 5. Danos (Direito). 6. Responsabilidade (Direito) – Brasil. I. Título.

CDD 340

Catálogo na fonte: Vanda Fattori Dias – CRB-9/547

TERMO DE APROVAÇÃO

ISABELLA BONFIM

A BUSCA PELA TUTELA DO TEMPO DO CONSUMIDOR POR MEIO DO INCIDENTE DE RESOLUÇÃO DE DEMANDAS REPETITIVAS

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Direito pelo Programa de Pós-Graduação em Direito do Centro Universitário Internacional UNINTER.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Andreza Cristina Baggio
Centro Universitário Internacional - UNINTER

Membros:

Prof. Dr. William Soares Pugliese – Universidade Federal do Paraná –
Avaliador externo

Prof^ª. Dr^ª. Laís Gomes Bergstein – Complexo Educacional Renato
Saraiva – CERS - Avaliador externo

Data da aprovação:
Curitiba, 28 de março de 2023.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, sou grata a Deus por permitir a realização de mais um sonho em minha vida e me agraciar com saúde, sabedoria e determinação, pois sem essas dádivas não teria conseguido.

Agradeço à minha família que sempre permaneceu ao meu lado, apoiando e oferecendo todo o suporte para que eu pudesse me dedicar ao mestrado. Em especial, aos meus pais Ivan Sérgio Bonfim e Maria Helena Paschoal Bonfim que desde a época de graduação me incentivam a estudar e alcançar os meus objetivos.

Também estendo os meus agradecimentos à minha filha Raíssa Bonfim Alves que apesar da pouca idade foi capaz de compreender a minha ausência e mesmo assim permanecer junto a mim. Igualmente, ao Felipe Meucci Garzon que sempre me ajudou com compreensão e paciência. Ao meu irmão Raul Bonfim que possui o dom de tornar as coisas mais leves e com isso me proporcionou muitas conversas descontraídas, facilitando os momentos de ansiedade.

Ato contínuo, agradeço a todos os professores do PPGD da Uninter pelo auxílio e aprendizado, especialmente, a minha ilustre orientadora Andreza Cristina Baggio que desde o início prestou toda assistência necessária para que eu pudesse desenvolver a minha pesquisa da melhor forma possível, além do estímulo e confiança ao longo dessa trajetória.

Por fim, e não menos importante, agradeço aos meus colegas do mestrado, Maria Luísa Altoé Nieweglowski, Ruan Raddi Mira Hilário, Fernando Bueno Castro e outros, pela amizade e incentivo. Também, agradeço à Amanda Viega Spaller pela colaboração acadêmica.

“Podemos vender nosso tempo, mas não podemos comprá-lo de volta.” (Fernando Pessoa)

RESUMO

O objetivo desta dissertação é realizar uma reflexão sobre os resultados do julgamento de um incidente de resolução de demandas repetitivas no que concerne ao reconhecimento da reparação de danos causados ao consumidor em razão do desperdício de seu tempo, bem como analisar sob a ótica do direito processual civil a aplicabilidade da tese jurídica fixada em sede de IRDR (Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas) aos demais casos que versem a mesma questão de direito. O questionamento a ser respondido recai sobre a premissa se o mencionado instituto processual poderá ou não colaborar com a reparação e prevenção de danos em virtude do dispêndio de tempo nas relações de consumo. Para responder essa indagação adota-se o método dedutivo a começar da análise teórica da literatura que trata do assunto, da legislação vigente e do aparato jurisprudencial existente. Argumenta-se como hipótese a possibilidade de o IRDR promover a colaboração quanto ao reconhecimento do dever de reparação dos danos provocados ao consumidor diante do seu tempo perdido, sendo necessário observar a forma processual definida em relação à aplicação da tese jurídica. Por essa razão, a primeira parte deste trabalho aborda sobre a tutela do consumidor no direito brasileiro, tratando-se a respeito da caracterização do dano temporal e a responsabilidade do fornecedor pela lesão ao tempo do consumidor. A segunda parte analisa desde a natureza jurídica do incidente de resolução de demandas repetitivas até o seu processamento e o resultante efeito vinculativo da tese jurídica fixada. Na terceira parte é realizado um estudo de caso a partir da seleção de dois IRDRs que tratam do tema ora estudado, sendo que em um deles a tese jurídica fixada já decidiu que a espera prolongada em fila para atendimento bancário provoca dano moral indenizável, destacando que essa questão pende de análise pelo STJ (Superior Tribunal de Justiça). Esta dissertação demonstra que a tese firmada em IRDR pode contribuir para o reconhecimento da existência de dano moral passível de reparação pelo fornecedor que causa a perda despropositada do tempo do consumidor. A pesquisa encontra-se estruturada a partir da área de concentração Poder, Estado e Jurisdição, se enquadrando na linha de pesquisa Jurisdição e Processo na Contemporaneidade.

Palavras-Chave: Tutela do consumidor; Lesão ao tempo; Responsabilidade do fornecedor; Incidente de resolução de demandas repetitivas; Resultados da tese jurídica.

ABSTRACT

The objective of this study is to reflect on the results of the judgment of an incident of resolution of repetitive demands regarding the recognition of the repair of damages caused to the consumer due to the waste of his time, as well as to analyze from the perspective of procedural law civil the applicability of the legal thesis established in the IRDR (Incident of Resolution of Repetitive Claims) to the other cases that deal with the same question of law. The question to be answered rests on the premise whether or not the aforementioned procedural institute can collaborate with the repair and prevention of damages due to the expenditure of time in consumer relations. To answer this question, the deductive method is adopted, starting with the theoretical analysis of the literature that deals with the subject, the current legislation and the existing jurisprudential apparatus. It is argued as a hypothesis the possibility of the IRDR promoting collaboration regarding the recognition of the duty to repair the damage caused to the consumer in view of his lost time, being necessary to observe the procedural form defined in relation to the application of the legal thesis. For this reason, the first part of this work deals with consumer protection in Brazilian law, dealing with the characterization of temporal damage and the supplier's responsibility for damage to the consumer's time. The second part analyzes from the legal nature of the incident of resolution of repetitive demands to its processing and the resulting binding effect of the fixed legal thesis. In the third part, a case study is carried out from the selection of two IRDR that deal with the subject studied, and in one of them the fixed legal thesis already decided that the prolonged waiting in line for bank service causes indemnifiable moral damage, highlighting that this issue is pending analysis by the STJ (Superior Court of Justice). This dissertation demonstrates that the thesis established in IRDR can contribute to the recognition of the existence of moral damage liable to be repaired by the supplier that causes the unreasonable loss of the consumer's time. The research is structured from the area of concentration Power, State and Jurisdiction, fitting into the line of research Jurisdiction and Process in Contemporaneity.

Keywords: *Consumer protection; Time injury; Supplier responsibility; Incident of resolution of repetitive demands; Results of the legal thesis.*

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
1. A PROTEÇÃO DO TEMPO DO CONSUMIDOR NO DIREITO BRASILEIRO	13
1.1 PRINCÍPIOS NORTEADORES DAS RELAÇÕES DE CONSUMO	13
1.1.1 Princípio da boa-fé objetiva.....	17
1.1.2 Princípio da vulnerabilidade.....	20
1.2 A PERCEPÇÃO JURÍDICA DO TEMPO.....	26
1.2.1 A tutela do tempo do consumidor.....	29
1.2.2 Caracterização do dano temporal ao consumidor.....	34
1.3 A RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR PELA LESÃO AO TEMPO DO CONSUMIDOR	41
1.4 O DEVER DE PREVENÇÃO DO DANO TEMPORAL AO CONSUMIDOR	45
2 INCIDENTE DE RESOLUÇÃO DE DEMANDAS REPETITIVAS.....	49
2.1 DEFINIÇÃO E NATUREZA JURÍDICA DO IRDR	49
2.2 PRESSUPOSTOS DE ADMISSIBILIDADE DO INCIDENTE.....	52
2.2.1 Efetiva repetição de processos: demandas repetitivas.....	53
2.2.2 Questão unicamente de direito	54
2.2.3 Ofensa à isonomia e à segurança jurídica.....	58
2.3 PROCESSAMENTO DO INCIDENTE DE RESOLUÇÃO DE DEMANDAS REPETITIVAS.....	60
2.3.1 Legitimação para suscitar o incidente e competência	60
2.3.2 Procedimento de instauração do incidente	63
2.2.3 Julgamento do incidente	69
2.4 EFEITO VINCULATIVO DA DECISÃO FIRMADA EM IRDR.....	72
3 IRDR E O DANO AO TEMPO DO CONSUMIDOR	78
3.1 LEVANTAMENTO DOS PRINCIPAIS IRDR'S QUE ABORDAM O TEMA	79
3.2 ASPECTOS PROCESSUAIS DOS INCIDENTES ANALISADOS	80
3.2.1 Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas nº 0004471-77.2019.8.16.0000/TJPR	80
3.2.2 Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas nº 5273333.26.2019.8.09.0000/TJGO	84

3.3 PONTOS RELEVANTES QUANTO A INTERPOSIÇÃO DE RECURSO ESPECIAL CONTRA DECISÃO DO IRDR	88
3.3.1 Pressuposto de cabimento - causa decidida em única ou última instância.....	89
3.3.2 Efeito Suspensivo	91
3.3.3 A ampliação da tese jurídica por meio do Recurso Especial.....	92
3.4 OS RESULTADOS DA TESE JURÍDICA FIRMADA NO IRDR.....	96
3.4.1 O reconhecimento do dano em decorrência do tempo perdido	96
3.4.2 Tese jurídica: coisa julgada ou <i>ratio decidendi</i>	98
3.4.3 A aplicabilidade da tese fixada no IRDR aos demais casos	103
3.4.4 Distinção e superação da tese jurídica firmada no IRDR.....	104
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	109
REFERÊNCIAS	113

INTRODUÇÃO

O tema desta dissertação se originou a partir da constatação de que o tempo se tornou um fenômeno essencial à vida, pois, considerada a sua condição de escassez e irrecuperabilidade mostrou ser necessária, a sua proteção pelo ordenamento jurídico. Esta proteção torna-se relevante naquelas relações jurídicas compostas por sujeitos vulneráveis como é o caso das relações de consumo, quando a vulnerabilidade do consumidor facilita eventual conduta antijurídica do fornecedor, que propositalmente, deixa de sanar um problema de consumo de forma espontânea, rápida e eficiente.

Partindo dessa premissa, tem se tornado corriqueiro os consumidores manifestarem certa insatisfação com a morosidade para serem atendidos pelos fornecedores, principalmente em situações que o consumidor passa horas ao telefone para solicitar alguma providência ou cancelar um serviço ou ainda, quando permanece por um longo período na fila do banco aguardando para ser atendido.

A principal consequência dessas situações é justamente o desperdício do tempo por conta do comportamento inadequado do fornecedor que se esquia de seus deveres, se valendo de obstáculos que dificultam o consumidor obter a efetiva solução do problema de consumo apresentado, fazendo com que este na maioria das vezes seja induzido a optar pela desistência de reclamar o seu direito ou que ele mesmo satisfaça a necessidade para evitar um prejuízo maior, por exemplo. A partir de então, se observa que o judiciário passou a receber inúmeras demandas no tocante à reparação de danos em razão do dispêndio do tempo dos consumidores.

Ocorre que essa litigância repetitiva provocou o surgimento de decisões controvertidas acerca do reconhecimento da existência de dano indenizável diante da demora na prestação de atendimento, isto é, em algumas demandas os juízes entenderam que a conduta do fornecedor que acarreta a perda do tempo vital do consumidor caracteriza lesão aos seus interesses e por isso haveria a responsabilidade de indenizar o dano extrapatrimonial sofrido. Já em outras, os juízes afastaram essa possibilidade, entendendo haver mero dissabor ou aborrecimento, o que inibe a ocorrência de dano moral indenizável. Assim, tornou-se necessário recorrer a mecanismos que visam oferecer tutela jurisdicional capaz de afastar o risco de ofensa à isonomia e à segurança jurídica, como é o caso do incidente de resolução de demandas repetitivas.

Com isso desperta a curiosidade em compreender, como um microsistema destinado à resolução de demandas repetitivas poderá contribuir para o reconhecimento da responsabilização do fornecedor pelo dano causado devido à lesão ao tempo do consumidor? E

ainda, quais efeitos a eventual tese jurídica fixada produzirá no que tange à sua aplicabilidade aos demais casos que versam sobre o assunto?

Argumenta-se, como hipótese, que o IRDR (Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas) poderá colaborar para a tutela do tempo dos consumidores a partir da fixação de uma tese jurídica que reconheça o evento danoso que se consuma com a prática abusiva do fornecedor que deixa de prestar um serviço de qualidade, acarretando a perda intolerável do tempo do consumidor. Fato é que o IRDR consiste em um mecanismo de uniformização de decisões aplicáveis a casos semelhantes e, por isso, é importante que se obtenha um resultado favorável quanto à reparação de danos oriundos da lesão ao tempo e, desse modo, se evitará decisões divergentes acerca da mesma questão de direito e proporcionará maior segurança jurídica ao consumidor.

Além disso, é fundamental que sejam estabelecidos os critérios de quantificação da reparação, pois dessa forma o IRDR também servirá de instrumento na prevenção de danos, uma vez o fornecedor terá conhecimento de que a sua conduta de menosprezar o problema apresentado pelo consumidor configurará conduta lesiva e conseqüentemente a sua responsabilização pelo fato danoso, fazendo com que ele adote medidas efetivas para prevenir o desperdício de tempo dos consumidores.

Por isso, o objetivo deste estudo é refletir acerca dos resultados do julgamento do incidente de resolução de demandas repetitivas que tenha por questão controvertida a existência de danos morais indenizáveis aos consumidores em virtude do tempo perdido. Ressalte-se que para fins de recorte metodológico, inicialmente foram realizadas pesquisas junto aos Núcleos de Gerenciamento de Precedentes - NUGEP dos Tribunais Estaduais, o que possibilitou identificar a existência de dois incidentes de resolução de demandas repetitivas que tratam sobre questão da espera excessiva nas filas de banco e que servirão de paradigma para realizar esta pesquisa, pois tal situação em específico representa uma parcela dos diversos modos que caracterizam a ofensa ao tempo do consumidor.

Para tanto, este estudo se vale da técnica de revisão de literatura, vez que é feita uma fundamentação teórica a respeito do reconhecimento do tempo como um bem jurídico tutelável e do incidente de resolução de demandas repetitivas. Quanto ao método de pesquisa, utilizou-se o bibliográfico que abarca livros, artigos científicos, com ênfase às bases de periódicos da CAPES, teses e dissertações. Pontua-se também a análise da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, bem como dos Tribunais Estaduais, almejando demonstrar tratamento jurídico acerca da proteção ao tempo dos consumidores.

No primeiro capítulo, faz-se uma reflexão sobre a proteção do tempo do consumidor no direito brasileiro, mas antes de adentrar de forma específica no assunto é realizada uma análise dos princípios que norteiam as relações de consumo destacando-se o da boa-fé objetiva e vulnerabilidade, tendo em vista que estes dão embasamento à configuração do dano temporal. Aborda-se as causas que caracterizam o dano decorrente do tempo perdido como, por exemplo, o desvio produtivo do consumidor e conseqüentemente trata-se da responsabilidade do fornecedor em reparar o prejuízo pela perda do tempo do consumidor, bem como sobre o seu dever de prevenir que este dano ocorra.

Em seguida, passa examinar o microssistema processual denominado “incidente de resolução de demandas repetitivas”. Tal exame é pertinente na medida em que o IRDR é o mecanismo eleito para se refletir acerca do tema que envolve a possibilidade de consolidar o entendimento a respeito da lesão ao tempo do consumidor. Por isso é verificada a sua natureza jurídica, os pressupostos de admissibilidade e seu processamento. Ainda, analisa-se o efeito vinculativo da tese jurídica fixada no incidente, que deverá ser observada pelos juízes e tribunal da mesma jurisdição em que foi julgado o incidente.

No último capítulo, realiza-se um estudo a partir da seleção de dois incidentes de resolução de demandas repetitivas, sendo um deles, admitido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, o qual se encontra suspenso e pendente de julgamento devido à afetação do tema pelo Superior Tribunal de Justiça e o outro, admitido e julgado pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, em que foi fixada tese jurídica no sentido de que a demora excessiva na prestação dos serviços bancários gera dano moral indenizável e que nessa hipótese, tal dano será presumido. Conforme dito, a questão está pendente de julgamento no STJ e, por esse motivo, tornou-se relevante tratar a respeito dos pontos mais importantes quanto à interposição de recurso especial contra a decisão que julga o incidente.

Como conclusão do terceiro capítulo, analisam-se os resultados do julgamento do incidente de resolução de demandas repetitiva a fim de constatar se houve ou não, contribuição para a consolidação do reconhecimento da existência de dano moral passível de reparação pelo fornecedor que viola o bem jurídico do consumidor, isto é, o seu tempo. Também, explora-se sob a ótica do processo civil a aplicabilidade da tese fixada aos demais casos presente e futuros, apontando-se a possibilidade de afastar sua incidência na hipótese de haver distinção (*distinguishing*) ou superação da tese jurídica firmada em sede de IRDR.

1. A PROTEÇÃO DO TEMPO DO CONSUMIDOR NO DIREITO BRASILEIRO

A partir de uma concepção principiológica, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) foi estruturado com o objetivo de garantir proteção e promover o equilíbrio nas relações jurídicas de consumo. Os consumidores passaram a ser considerados vulneráveis nessa relação diante das vantagens jurídicas, técnicas e informacionais que os fornecedores detêm.

Apesar de a lei consumerista não dispor de forma específica a respeito da proteção do tempo do consumidor, existe um vasto aparato normativo que permite refletir sobre a responsabilidade do fornecedor pelos prejuízos causados ao consumidor em virtude do desperdício de seu tempo. Esse fenômeno pode ocorrer quando são fornecidos produtos ou serviços com vícios ou defeitos e diante de um mal atendimento, o fornecedor deixa de solucionar o problema de forma rápida e eficaz, gerando no consumidor uma sensação de desprezo, além fazê-lo sentir que seu tempo de vida foi desperdiçado.

Sobre o assunto, Dessaune reforça que:

(...) o consumidor, impelido por seu estado de carência e por sua condição de vulnerabilidade, despende então uma parcela do seu tempo vital – que é um recurso produtivo -, adia ou suprime algumas de suas atividades planejadas ou desejadas¹.

Ocorre que na maioria das vezes o consumidor se vê obrigado a despende de seu tempo para solucionar algo inerente aos deveres exclusivos do fornecedor. Diante da valorização do tempo dos consumidores torna-se necessário demonstrar que na hipótese de sua perda injustificável e intolerável, caracterizará a ocorrência de um dano de natureza extrapatrimonial ou até mesmo patrimonial e em razão disso, configurará a responsabilidade do fornecedor em indenizar o consumidor, assim como o dever de prevenir eventuais condutas consideravelmente abusivas.

1.1 PRINCÍPIOS NORTEADORES DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Para compreender sobre a proteção do tempo do consumidor, pode-se considerar que o Código de Defesa do Consumidor brasileiro é reconhecido como uma lei principiológica, justamente por adotar um sistema normativo baseado em princípios que garantem ampla proteção aos consumidores. O objetivo desses princípios é orientar a interpretação das

¹ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017, p. 236.

disposições postas na norma consumerista, o que gera uma melhor aplicação dos direitos e garantias de proteção aos consumidores. Nas palavras de Soares “os princípios consumeristas funcionam como reguladores teleológicos da atividade interpretativa, iluminando a aplicação das normas jurídicas estampadas neste diploma legal”².

Vale destacar que antes mesmo do advento do Código de Defesa do Consumidor, já figurava a adoção dos princípios por força da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro³, que os consagrou como uma das fontes para suprir as lacunas da lei. Nesse sentido, Nery Jr. e Rosa Maria de Andrade Nery, ensinam que os princípios “têm como função principal auxiliar o juiz no preenchimento das lacunas”⁴. Ainda, a palavra princípio está atrelada à ideia de começo ou início e no Direito associa-se à origem das regras jurídicas e, à vista disso, Cavalieri Filho explica que:

(...) pelos princípios se inicia a análise do ordenamento jurídico e se afere para onde ele se norteia. E na base da ordem jurídica, bem no seu início, estão os valores éticos e morais abrigados no ordenamento jurídico, compartilhados por toda a comunidade em dado momento e em dado lugar, como a liberdade, a igualdade, a solidariedade, a dignidade da pessoa humana, a boa-fé e outros tantos.⁵

No Código de Defesa do Consumidor as orientações principiológicas podem ser extraídas de diversos artigos, como por exemplo, o artigo 4º que regulamenta a Política Nacional de Relações de Consumo que deve atender determinados princípios, destacando-se os princípios da vulnerabilidade do consumidor e o da boa-fé. Além disso, referente ao mencionado dispositivo, Claudia Lima Marques leciona que “transparência, confiança e harmonia nas relações de consumo: O CDC institui no Brasil o princípio da proteção da confiança do consumidor”⁶, isso porque os objetivos e princípios elencados no art. 4º procuram assegurar o equilíbrio na relação de consumo, garantindo ao consumidor informação, adequação do produto ou serviço, proibição do uso de cláusulas abusivas, dentre outras condições.

² SOARES, Ricardo Maurício Freire. A dimensão principiológica do código brasileiro de defesa do consumidor. *Argumentum Revista de Direito – UNIMAR*. Marília, n. 9, p. 79-108, 2008, p. 86.

³ “Art. 4º Quando a lei for omissa, o juiz decidirá o caso de acordo com a analogia, os costumes e os princípios gerais de direito.”

⁴ NERY JR., Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. *Código Civil anotado*. 10. ed., rev., ampl. e atual. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 141.

⁵ FILHO, Sergio Cavalieri. *Programa de Direito do Consumidor*. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2022. 9786559772766. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559772766/>. Acesso em: 16 jun. 2022, p. 59.

⁶ MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013, p. 227.

A base principiológica presente no Código de Defesa do Consumidor sugere uma interpretação harmoniosa da legislação que tutela os direitos dos consumidores, pois conforme observado por Cavalieri Filho:

(...) toda e qualquer relação de consumo terá que ser examinada à luz do princípio da transparência; todo e qualquer contrato de consumo terá que respeitar os princípios da confiança e da informação; toda e qualquer cláusula contratual terá que ser interpretada à luz do princípio da boa-fé⁷.

Diante do mencionado pelo autor, é possível observar o papel fundamental que os princípios exercem na dinâmica interpretativa da norma consumerista.

Outro ponto de destaque a respeito dos princípios que sustentam as relações de consumo, é que alguns dos princípios constitucionais também afetam a interpretação aplicada ao sistema brasileiro de proteção do consumidor, afinal, a Constituição de 1988 se encontra no topo da hierarquia normativa e como destacado por Rizzatto Nunes “qualquer exame de norma jurídica infraconstitucional deve ser iniciado, portanto, da norma máxima, daquela que irá iluminar todo o sistema normativo”⁸.

Desse modo, têm-se os princípios da dignidade da pessoa humana, que é garantia fundamental, da liberdade que torna o consumidor livre para escolher o produto ou serviço colocado à sua disposição, bem como, de qual fornecedor irá adquiri-los, da isonomia que busca viabilizar a igualdade entre as partes na relação de consumo e o da publicidade que visa proteger o consumidor de falsos anúncios publicitários de produtos ou serviços, que também são aplicados na interpretação da Lei nº 8.078/90.

Conforme Miragem “os princípios gerais do direito do consumidor que se reconhecem a partir do Código de Defesa do Consumidor, incidem sobre as relações jurídicas de consumo, visando à correta interpretação e aplicação das regras que a regulamentam”⁹. Ainda que de forma breve, importa enunciar sobre alguns dos princípios gerais destacados no art. 4º, do Código de Defesa do Consumidor que devem ser atendidos pela Política Nacional das Relações de Consumo. Já no próprio *caput* desse dispositivo é possível extrair o princípio da transparência que para Rizzatto Nunes, “se traduz na obrigação do fornecedor de dar ao

⁷ FILHO, Sergio Cavalieri. *Programa de Direito do Consumidor*. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2022. 9786559772766. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559772766/>. Acesso em: 16 jun. 2022, p. 61.

⁸ NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. Rio de Janeiro: Editora Saraiva, 2021. 9786555593525. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786555593525/>. Acesso em: 16 jun. 2022, p. 17.

⁹ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 127.

consumidor a oportunidade de conhecer os produtos e serviços que são oferecidos e, também, gerará no contrato a obrigação de propiciar-lhe o conhecimento prévio de seu conteúdo”¹⁰.

Dentre o rol de incisos que compõem o art. 4º do CDC, o inciso II autoriza que o Estado intervenha diretamente para garantir a proteção e os direitos do consumidor. Assim, cabe ao Estado estar presente nas relações de consumo por meio de seus órgãos destinados à defesa dos consumidores, como por exemplo, Procons estaduais e municipais, Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), Defensorias Públicas e outros.

Também há o princípio da harmonia das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, pois não basta o Código de Defesa do Consumidor garantir a proteção do consumidor perante o fornecedor, é necessário que haja uma harmonização das relações de consumo para que a proteção da parte vulnerável, não obste o progresso tecnológico e econômico¹¹. Adiante, o inciso VI do artigo já mencionado prevê que a:

Coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores¹².

Deste modo, é possível observar o princípio da efetividade que surge diante da preocupação com a proteção efetiva ou eficiente, dos consumidores. Destaca-se ainda, que a partir de julho de 2021 foram incluídos na política das relações de consumo o “fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores e também prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor”¹³. Tais princípios decorrem da necessidade de garantir um tratamento diferenciado para os consumidores superendividados.

Nesse sentido, Claudia Lima Marques explica que:

A base da Lei 14.181/2021 é a boa-fé, tanto no crédito responsável e no combate à exclusão social, quanto na imposição de uma nova ‘cultura do pagamento’ ou a

¹⁰ NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. Rio de Janeiro: Editora Saraiva, 2021. 9786555593525. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786555593525/>. Acesso em: 16 jun. 2022, p. 60.

¹¹ THEODORO JUNIOR, Humberto. *Direitos do Consumidor*. Rio de Janeiro. Grupo GEN, 2020. 9788530992941. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992941/>. Acesso em: 29 jul. 2022, p. 34.

¹² BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Fernando Collor, 11 set. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso: 29 jul. 2022.

¹³ Art. 4º, incisos IX e X do Código de Defesa do Consumidor.

superação da cultura da dívida e da exclusão social dos consumidores superendividados¹⁴.

Em outras palavras, é necessário que haja a concessão de crédito de maneira responsável, bem como que se forneça a educação financeira adequada, a fim de prevenir prejuízo ao mínimo existencial do consumidor.

Diante de todo o exposto, no próximo tópico, passa-se a dar ênfase a dois princípios reconhecidos expressamente pelo Código de Defesa do Consumidor, quais sejam, os da boa-fé objetiva e vulnerabilidade, os quais são fundamentais para que haja equilíbrio e respeito aos interesses dos consumidores.

1.1.1 Princípio da boa-fé objetiva

A boa-fé nas relações de consumo representa para Baggio um “imperativo de conduta, por meio da qual exigem-se o respeito e a lealdade para com o parceiro contratual, afastando-se os abusos e a possibilidade de que as partes prevaleçam no contrato da fragilidade do outro”¹⁵. Ou seja, esse princípio busca aplicar a harmonia e equilíbrio entre consumidor e fornecedor, uma vez que a boa-fé tem o condão de limitar a autonomia da vontade das partes a fim de evitar que “uma parte econômica ou tecnicamente superior conseguisse, em virtude de tal posição, condições mais vantajosas de contratação em detrimento do contratante mais fraco”¹⁶.

Ressalta Martins-Costa que “a boa-fé obrigacional, também dita boa-fé objetiva, chegou tarde ao Direito brasileiro. Só muito recentemente, a partir de 1990, o direito legislado passou a contemplá-la como regra específica, e ainda assim no domínio próprio das relações de consumo”¹⁷. No Código de Defesa do Consumidor, o princípio da boa-fé vem expressamente

¹⁴ MARQUES, Claudia Lima. Nota sobre a atualização do CDC em matéria de superendividamento lei 14.181/2021: a noção de mínimo existencial e sua aplicação imediata. In: *Estudos de direito do consumidor*. v. 2. Brasília: Editora OAB Nacional, 2021, p. 4.

¹⁵ BAGGIO, Andreza Cristina. *O direito do consumidor brasileiro e a teoria da confiança*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012, p. 49.

¹⁶ KHOURI, Paulo Roberto Roque Antônio. *Direito do Consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo*. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2020. 9788597026443. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597026443/>. Acesso em: 18 jun. 2022, p. 73.

¹⁷ MARTINS-COSTA, Judith. A Boa-Fé como Modelo (uma aplicação da Teoria dos Modelos, de Miguel Reale). *Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Direito – PPGD /UFRGS*. Porto Alegre, v. 2, n. 4, 2014, p. 348. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/ppgdir/article/view/49203>. Acesso em: 18 jun. 2022.

previsto no art. 4º, III¹⁸ e art. 51, IV¹⁹ e é com base nesses dispositivos que se pode observar o caráter objetivo desse princípio, devido ao fato da boa-fé estar relacionada a um paradigma de conduta e não ao estado psicológico das partes.

Desse modo, Cavalieri Filho elucidada que “a chamada boa-fé objetiva que, desvinculada das intenções íntimas do sujeito, indica o comportamento objetivamente adequado aos padrões de ética, lealdade, honestidade e colaboração exigíveis nas relações de consumo”²⁰. Isso não significa que o CDC afasta a boa-fé subjetiva, mas é o princípio da boa-fé objetiva que faz tornar presente o justo equilíbrio entre os sujeitos que estabelecem uma relação jurídica de consumo, afastando quaisquer condições abusivas capazes de causar lesão ao consumidor.

Conforme brevemente exposto, o consumidor é a parte vulnerável da relação de consumo e por essa razão, o Código de Defesa do Consumidor busca estabelecer maior equilíbrio entre consumidores e fornecedores, exigindo-se que o comportamento das partes seja de acordo com a boa-fé. Ainda, a interpretação aplicada no contrato de consumo também deverá ser realizada nos limites impostos por esse princípio, na medida em que se possa identificar eventuais abusividades. Segundo Khouri:

O contrato será considerado objetivamente ofensivo à boa-fé quando se mostre flagrantemente desequilibrado, com concessão de vantagens econômicas exageradas para o fornecedor, bem como quando se mostre absolutamente desigual em um confronto entre os limitados direitos conferidos ao consumidor e as suas demasiadas obrigações e, por fim, quando frustre as legítimas expectativas criadas nas relações de consumo.²¹

Assim, dentre as funções do princípio da boa-fé objetiva no âmbito consumerista, é possível destacar as seguintes: a) função criadora que abrange os chamados deveres anexos à prestação principal, como por exemplo, dever de informar, de cuidado, de cooperação; b)

¹⁸ “Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;”

¹⁹ “Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;”

²⁰ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Direito do Consumidor*. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2022. 9786559772766. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559772766/>. Acesso em: 18 jun. 2022, p. 67.

²¹ KHOURI, Paulo Roberto Roque Antônio. *Direito do Consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo*. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2020. 9788597026443. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597026443/>. Acesso em: 18 jun. 2022, p. 74.

função limitadora que limita o exercício abusivo de direitos, na medida em que define condutas e cláusulas consideradas abusivas; e c) função interpretadora que propõe melhor interpretação de um contrato ou relação de consumo.²²

Observa-se que a interpretação feita à luz da boa-fé objetiva deve estar presente nas relações de consumo, na medida em que suas funções sejam exercidas em razão da ética, harmonia e do equilíbrio contratual. Nas palavras de Dal Pai Moraes, o princípio da boa-fé objetiva, “traduz a necessidade de que todos devam agir concretamente, objetivamente, seguindo os deveres anexos de conduta, ou seja, atuando com transparência, com plena informação sobre seus desígnios, protegendo o outro lado do contato relacional”²³.

Também, não se pode olvidar da disposição contida no art. 422 do Código Civil brasileiro²⁴ que faz referência ao princípio da boa-fé objetiva, que sob a ótica da teoria geral dos contratos, constitui a chamada cláusula geral. Nesse contexto, Baggio elucida que:

E, como cláusula geral, a boa-fé insere no âmbito das relações de consumo preocupações éticas e valorativas que deverão ser consideradas quando da análise dos efeitos do negócio. Decorrente da solidariedade contratual, a boa-fé serve como instrumento à eficaz tutela às legítimas expectativas que nascem da contratação de consumo, proporcionando, portanto, a proteção da confiança, que, se não está expressa no ordenamento jurídico brasileiro, nele se desenha a partir da boa-fé.²⁵

Em vista disso, a boa-fé objetiva é indispensável para a orientação das condutas das partes, principalmente para que sejam afastadas as práticas abusivas manifestadas pelos fornecedores nas relações contratuais de consumo. Desse modo, é interessante destacar que a violação da cláusula geral de boa-fé objetiva implica na responsabilidade civil contratual²⁶, afinal, com observado por Baggio:

²² MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013, p. 234.

²³ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito*. 3. ed., rev., atual. e ampl. de acordo com o Código Civil de 2002, e com acréscimos relativos a internet, neuromarketing, conceitos psicanalíticos e questões tributárias. Porto Alegre: Livro do Advogado Editora, 2009, p. 105.

²⁴ “Art. 422. Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.”

²⁵ BAGGIO, Andreza Cristina. *O direito do consumidor brasileiro e a teoria da confiança*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012, p. 53.

²⁶ Veja-se o entendimento adotado no REsp: 1276311 RS 2008/0236376-7. STJ. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Data de julgamento: 20/09/2011. Quarta turma. Data de Publicação: DJe 17/10/2011: “A violação dos deveres anexos, também intitulados instrumentais, laterais, ou acessórios do contrato - tais como a cláusula geral de boa-fé objetiva, dever geral de lealdade e confiança recíproca entre as partes -, implica responsabilidade civil contratual, como leciona abalizada doutrina com respaldo em numerosos precedentes desta Corte, reconhecendo que, no caso, a negatização caracteriza ilícito contratual”.

A violação aos deveres anexos de conduta pode trazer consequências diversas para o contrato, podendo em algumas situações resultar na invalidação do negócio, ou, ainda, no dever de indenizar, bem como em alterações no conteúdo do contrato, de forma a justificar a sua manutenção²⁷.

A partir dessa concepção, é possível relacionar a lesão ao tempo do consumidor como uma das consequências oriundas da violação do princípio da boa-fé objetiva, uma vez que a norma contida no inciso II do art. 4º do Código de Defesa do Consumidor impõe o dever de qualidade e adequação dos produtos e serviços fornecidos aos consumidores.

A fim de melhor elucidar o descrito acima, destaca-se um trecho do acórdão prolatado no Recurso Especial nº 1.737.412/SE, que tinha por discussão o dever de qualidade no tempo de atendimento presencial em agências bancárias, vindo o Superior Tribunal de Justiça firmar o entendimento no sentido de que o desrespeito voluntário das garantias legais, com intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, indica ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva, configurando lesão intolerável e injusta à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor²⁸.

Diante dessas constatações, tem-se que a boa-fé objetiva como um princípio, visa estabelecer uma conduta leal e transparente entre as partes a fim de proporcionar uma relação de consumo harmoniosa, afastando eventuais abusividades que ocasionam um desequilíbrio econômico e colocam o consumidor em desvantagem.

No que tange aos deveres anexos como decorrentes da boa-fé objetiva, conserva-se a ideia de função criadora, pois independentemente de cláusula geral expressa haverá o dever de informação, cuidado, cooperação e inclusive de responsabilidade pela ineficiência do fornecimento de produtos e serviços de qualidade ao consumidor.

1.1.2 Princípio da vulnerabilidade

A Lei nº 8.078/1990 (CDC) tem por escopo a proteção do consumidor que adquire produtos e serviços do fornecedor, o qual detém a capacidade de controlar o mercado de consumo. Nas palavras de Olga Maria Val, ele é quem comanda “o que produzir, como produzir e para quem produzir, sem falar-se na fixação de suas margens de lucro”²⁹ e isso faz com que

²⁷ BAGGIO, Andreza Cristina. *O direito do consumidor brasileiro e a teoria da confiança*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012, p. 51.

²⁸ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp 1.737.412/SE* relatado pela ministra Nancy Andrihgi e julgado em 5/02/2019. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/673844404/recurso-especial-resp-1737412-se-2017-0067071-8/inteiro-teor-673844419>. Acesso em: 24 jun. 2022.

²⁹ VAL, Olga Maria do. Política nacional das relações de consumo. *Doutrinas Essenciais de Direito do Consumidor*. São Paulo, v. 1. p. 1373 - 1396, 2011 p. 1380.

haja uma verticalização das relações de consumo, colocando o consumidor em condição de vulnerável³⁰, pois o consumidor acaba se sujeitando ao sistema de persuasão gerado pelo próprio fornecedor que possui maior poder econômico capaz de controlar os consumidores através de suas publicidades ou por *status* social e não por suas necessidades propriamente ditas.

O Código de Defesa do Consumidor definiu a vulnerabilidade como um dos princípios estruturantes da Política Nacional das Relações de Consumo (CDC, art. 4º, I). Almeida define que a vulnerabilidade é "a espinha dorsal da proteção ao consumidor, sobre que se assenta toda a linha filosófica do movimento. É indubitável que o consumidor é a parte mais fraca das relações de consumo; apresenta ele sinais de fragilidade e impotência diante do poder econômico"³¹.

Ainda, ter a vulnerabilidade como objeto de proteção, demonstra o reconhecimento da desigualdade estabelecida entre consumidor e fornecedor que pode advir do desequilíbrio técnico ou econômico em uma relação de consumo³².

Observa-se que a vulnerabilidade é uma característica inerente ao consumidor que possui a qualidade ou condição de sujeito mais frágil, o que justifica a necessidade de existir um conjunto de regras específicas de proteção capazes de propiciar maior igualdade entre os sujeitos que compõem a relação jurídica de consumo.

Nesse aspecto, quanto ao tratamento dos consumidores é certo compreender que estes são tratados pela lei de forma desigual para que realmente se possa estabelecer a verdadeira igualdade, em cumprimento ao princípio constitucional da isonomia, devendo os desiguais serem tratados desigualmente conforme a suas desigualdades.³³

Apesar do Código de Defesa do Consumidor contemplar expressamente o reconhecimento da vulnerabilidade, Efing elucida que a vulnerabilidade se configura "pelo simples fato de o cidadão se encontrar na situação de consumidor, independente de grau cultural, econômico, político, jurídico, etc."³⁴, portanto, há uma presunção absoluta de vulnerabilidade em favor dos consumidores. Contudo, esse entendimento não se aplica na

³⁰ "1. Que se pode vulnerar. 2. Diz-se do lado fraco de uma questão ou do ponto por onde alguém pode ser ferido ou atacado. 'vulnerável'". In: Dicionário Priberam da Língua Portuguesa [em linha], 2008-2021, <https://dicionario.priberam.org/vulner%C3%A1vel>. Acesso em: 12 jul. 2022.

³¹ ALMEIDA, João Batista de. *A proteção jurídica do consumidor*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000, p. 11.

³² BAGGIO, Andreza Cristina. A complexidade das relações de consumo e o problema da catividade do consumidor segundo o código de defesa do consumidor brasileiro. *Revista do Instituto do Direito Brasileiro*. Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa. ano 1. n. 10, 2012, p. 5850.

³³ NERY JUNIOR, Nelson. Os princípios gerais do código brasileiro de defesa do consumidor. *Doutrinas Essenciais de Direito do Consumidor*. São Paulo, v. 1, p. 273 – 305, 2011, p. 277.

³⁴ EFING, Antônio Carlos. *Fundamentos do Direito das Relações de Consumo*. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2004, p. 105.

hipótese do consumidor ser pessoa jurídica, uma vez que deverá estar evidenciada a sua vulnerabilidade econômica, técnica ou jurídica³⁵, isto é, dependerá de aferição do caso concreto.

O consumidor é sem dúvida aquele que carece de conhecimento técnico a respeito do produto ou serviço oferecido pelo fornecedor, porém, Claudia Lima Marques ressalta que a vulnerabilidade vai além do desconhecimento “sobre o objeto que está adquirindo e, portanto, é mais facilmente enganado quanto às características do bem ou quanto a sua utilidade”³⁶, pois existem várias espécies de vulnerabilidade, sendo elas: jurídica, política ou legislativa, neuropsicológica, econômica e social, ambiental e tributária³⁷.

Veja-se a vulnerabilidade jurídica para Bruno Miragem:

Se dá na hipótese da falta de conhecimentos, pelo consumidor, dos direitos e deveres inerentes à relação de consumo que estabelece, assim como a ausência da compreensão sobre as consequências jurídicas dos contratos que celebra”³⁸

Ainda, é possível incluir nessa espécie:

A dificuldade de acesso à Justiça; a impossibilidade de aguardar a demorada e longa tramitação de um processo judicial que, por deturpação de princípios processuais legítimos, culmina por conferir privilegiada situação aos réus, mormente os chamados litigantes habituais³⁹

Observa-se que os fornecedores, acabam possuindo vantagens quanto ao litígio instaurado devido ao fato de que já passaram várias vezes por problema semelhante e sabem conduzir o processo melhor que o consumidor que é considerado litigante eventual.

Nesse momento vale ressaltar que a vulnerabilidade não se confunde com a hipossuficiência que está prevista no art. 6º, inciso VII do Código de Defesa do Consumidor⁴⁰

³⁵ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Recurso Especial n. 1.010.834/GO*. Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 03 ago. 2010. Data de Publicação: DJe 13 out. 2010. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/19134910/recurso-especial-resp-1010834-go-2007-0283503-8/inteiro-teor-19134911>. Acesso em: 12 jul. 2022.

³⁶ MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 8. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revistas dos Tribunais, 2016, p. 326.

³⁷ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito*. 3.ed., rev., atual. e ampl. de acordo com o Código Civil de 2002, e com acréscimos relativos a internet, neuromarketing, conceitos psicanalíticos e questões tributárias. Porto Alegre: Livro do Advogado Editora, 2009, p. 141.

³⁸ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 129.

³⁹ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Direito do Consumidor*. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2022. 9786559772766. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559772766/>. Acesso em: 12 jul. 2022, p. 78.

⁴⁰ CDC, Art. 6º. “São direitos básicos do consumidor: [...] VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;”

e que contempla a possibilidade de inversão do ônus da prova em favor do consumidor como meio de facilitar a defesa de seus direitos. Conforme os ensinamentos de Theodoro Jr., a respeito da hipossuficiência, veja-se:

Trata-se de impotência do consumidor, seja de origem econômica, seja de outra natureza, para apurar e demonstrar a causa do dano cuja responsabilidade é imputada ao fornecedor. Pressupõe uma situação em que concretamente se estabeleça uma dificuldade muito grande para o consumidor de desincumbir-se de seu natural *onus probandi*, estando o fornecedor em melhores condições para dilucidar o evento danoso.⁴¹

Destarte, que nem sempre o consumidor será hipossuficiente haja vista que caberá ao magistrado analisar o caso concreto para verificar se ele possui ou não condições de obter as provas que são indispensáveis para comprovar o fato constitutivo de seu direito. Assim, Baggio explica que a hipossuficiência é, “elemento processual, e significa a especial dificuldade no processo que terá o consumidor para produzir uma determinada prova, podendo configurar alguma ‘insuficiência’ com relação ao processo”⁴².

Já a vulnerabilidade política ou legislativa está atrelada ao fato de que as leis resultam do enfrentamento de questões específicas que foram solucionadas por aqueles que são considerados mais fortes e capazes de impor sua vontade⁴³, fazendo com que na maioria das vezes não sejam atendidos os interesses dos mais fracos. Isso fomenta a necessidade de se atentar às atividades do Poder Legislativo e Executivo para que seja evitada a criação de leis capazes de prejudicar o desenvolvimento de mecanismos favoráveis aos consumidores.

Quanto à vulnerabilidade neuropsicológica, Baggio explica que ela “se manifesta na sociedade de consumo a partir da constatação de que o grande número de informações às quais o consumidor é exposto pode confundir, criar estímulos desnecessários e alienar o mais sensível”⁴⁴.

Ainda, há a vulnerabilidade econômica e social que é ocasionada pela disparidade financeira entre consumidor e fornecedores, e segundo Dal Pai Morais estes “possuem melhores

⁴¹ THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Direitos do Consumidor*. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2020. 9788530992941. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992941/>. Acesso em: 13 jul. 2022, p. 58.

⁴² BAGGIO, Andreza Cristina. *O direito do consumidor brasileiro e a teoria da confiança*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012, p. 42.

⁴³ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito*. 3.ed., rev., atual. e ampl. de acordo com o Código Civil de 2002, e com acréscimos relativos a internet, neuromarketing, conceitos psicanalíticos e questões tributárias. Porto Alegre: Livro do Advogado Editora, 2009, p. 154.

⁴⁴ BAGGIO, Andreza Cristina. *O direito do consumidor brasileiro e a teoria da confiança*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012, p. 43.

condições de impor a sua vontade àqueles, por intermédio da utilização de mecanismos técnico mais avançados que o poderio monetário pode conseguir”⁴⁵.

No que tange à vulnerabilidade ambiental, esta decorre do fato de que o consumo massificado contribui para o aumento de lixos eletrônicos, plásticos, dentre outros resíduos que ferem o meio ambiente. Além disso, Efing observa que “a ausência de informações sobre o destino dos resíduos consumidos no pós-consumo se mostram cada dia mais evidentes”⁴⁶ e isso dificulta que o consumidor opte por produtos que não causem prejuízos ambientais.

Por último, Valério esclarece que a vulnerabilidade tributária está atrelada ao fato de que “setores da política e da economia passaram a se utilizar da relação de consumo para implantar tributos ilegais e inconstitucionais nas contas dos vulneráveis, visando resolver problemas de ‘caixa’, de custeio e, para tanto, sendo escolhidos justamente os mais fracos”⁴⁷. Ou seja, o consumidor na posição de contribuinte fica à mercê da vontade daqueles que possuem melhor conhecimento técnico e maior força político-econômica.

Conforme visto, a vulnerabilidade do consumidor parte da presunção de que há um desequilíbrio técnico, jurídico e socioeconômico perante o fornecedor. Por sua vez, existem grupos de pessoas que apresentam condições pessoais mais fragilizadas o que agrava a sua vulnerabilidade, nessa hipótese têm-se os chamados hipervulneráveis, como é o caso de crianças, idosos e os portadores de necessidades especiais, que segundo Canto, necessitam de “um tratamento especial por parte dos fornecedores e, também, por parte dos aparatos estatais legiferantes, administrativos e judiciais, de maneira a otimizar a realização do princípio da igualdade”⁴⁸.

Ainda, destaca-se a Resolução 11/2021 do Mercosul que reconhece novos grupos de pessoas com vulnerabilidade agravada, sendo aquelas na condição de migrante; de turista, aquelas pertencentes a comunidades indígenas, povos originários ou minorias étnicas; pessoas

⁴⁵ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito*. 3.ed., rev., atual. e ampl. de acordo com o Código Civil de 2002, e com acréscimos relativos a internet, neuromarketing, conceitos psicanalíticos e questões tributárias. Porto Alegre: Livro do Advogado Editora, 2009, p. 175.

⁴⁶ EFING, Antônio Carlos; GONÇALVES, Heloísa Alva Cortez. Lixo, o luxo da sociedade: resíduos sólidos eletroeletrônicos, obsolescência programada e pós-consumo. *Revista Brasileira de Direitos Fundamentais & Justiça*. PUCRS. Porto Alegre, v. 14, n. 42, p. 405–428, 2020, p. 416. Disponível em: <https://dfj.emnuvens.com.br/dfj/article/view/687>. Acesso em: 13 jul. 2022.

⁴⁷ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito*. 3.ed., rev., atual. e ampl. de acordo com o Código Civil de 2002, e com acréscimos relativos a internet, neuromarketing, conceitos psicanalíticos e questões tributárias. Porto Alegre: Livro do Advogado Editora, 2009, p. 193.

⁴⁸ CANTO, Rodrigo Eidelwein do. *A vulnerabilidade dos consumidores no comércio eletrônico: a reconstrução da confiança na atualização do código de defesa do consumidor*. São Paulo: Editora Revistas dos Tribunais, 2015, p. 91.

que se encontram em situação de vulnerabilidade socioeconômica; que pertencem a uma família monoparental na condição de filhas/os menores ou com deficiência e; pessoas que tenham problemas graves de saúde⁴⁹.

Pode-se dizer que a hipervulnerabilidade das crianças decorre da proteção legal intitulada no Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei n. 8.069/90) que consagra o direito ao respeito, abrangendo a inviolabilidade da integridade física, psíquica e moral da criança e do adolescente⁵⁰ e que também está pautada no art. 37, § 2º do Código de Defesa do Consumidor, que considera abusiva a publicidade que se aproveita da deficiência de julgamento da criança.

Do mesmo modo, exige-se respeito ao portador de necessidades especiais, pois como elucidado por Nichiyama, “a hipervulnerabilidade do consumidor portador de deficiência encontra-se justamente na dificuldade encontrada por ele em ter acesso aos bens de consumo”⁵¹. Em relação a situação de hipervulnerabilidade do consumidor idoso, por exemplo, ela decorre da diminuição ou perda de determinadas aptidões físicas e psicológicas.

Miragem destaca que “a necessidade e catividade em relação a determinados produtos ou serviços no mercado de consumo, que o coloca numa relação de dependência em relação aos seus fornecedores”⁵² também pode gerar danos mais graves aos idosos e por essa razão se vislumbra maior proteção e preservação da sua dignidade.

Nessa conjuntura, Fernanda Tartuce e Coelho observam que:

A situação de vulnerabilidade presente tanto nas relações de consumo, quanto nas demais relações com partes vulneráveis, faz com que as ofensas aos direitos desses grupos com maior frequência os coloquem em situações degradantes de modo a ofender sua dignidade⁵³.

Também, no caso do consumidor idoso observa-se a sua fragilidade quanto ao tempo, pois geralmente este acaba se tornando escasso diante de uma doença grave ou qualquer situação que lhe faça questionar quanto tempo lhe resta.

⁴⁹ Disponível em: https://normas.mercosur.int/simfiles/normativas/85763_RES_011-2021_PT_Protecao%20Consumidor%20Hipervulneravel.pdf. Acesso em: 22 abr. 2023.

⁵⁰ ECA, Art. 17. “O direito ao respeito consiste na inviolabilidade da integridade física, psíquica e moral da criança e do adolescente, abrangendo a preservação da imagem, da identidade, da autonomia, dos valores, idéias e crenças, dos espaços e objetos pessoais.”

⁵¹ NISHIYAMA, Adolfo Mamoru. *A proteção constitucional do consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Atlas, 2010, p. 231.

⁵² MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 134.

⁵³ TARTUCE, Fernanda; COELHO, Caio Sasaki Godeguez. Reflexões sobre a autonomia do dano temporal e a sua relação com a vulnerabilidade da vítima. *In: Dano temporal: o tempo como valor jurídico*. 2 ed. rev. e ampl. Organizadores: BORGES, Gustavo. MAIA, Murilo Casas. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 229.

Importante nesse momento frisar que a dignidade do consumidor é preservada a partir do reconhecimento de sua vulnerabilidade face a relação de consumo mantida com o fornecedor. Miragem explica que “daí é que o reconhecimento dos direitos básicos do consumidor, assim também dos direitos da personalidade dos consumidores em uma relação de consumo, orienta-se no sentido de proteção, via legislativa, da integridade da pessoa humana”.⁵⁴

Dessaune comenta que “o fornecedor, ao se encontrar em posição de vantagem para impor ao consumidor vulnerável o próprio *modus solvendi* do problema de consumo que criou, tem o poder de transformar em pena o tempo que o consumidor precisa gastar tentando solucionar tal situação nociva”⁵⁵, com isso observa-se que em determinadas situações os fornecedores praticam abusos como a má prestação de serviços ou o fornecimento de produtos com baixa qualidade e a condição de vulnerabilidade do consumidor faz com que este enfrente dificuldades em obter uma solução adequada para o problema proveniente da relação de consumo. Posto isto, passa a adentrar na tutela do tempo do consumidor.

1.2 A PERCEPÇÃO JURÍDICA DO TEMPO

No atual cenário em que se vive, o tempo que até então era visto como um simples fenômeno natural passou a ser considerado como um fator de qualidade de vida, fazendo com que as pessoas comesçassem a valorizar cada minuto do seu dia, afinal este se tornou um recurso indispensável para o exercício de suas atividades, como o trabalho ou estudo, bem como os momentos de descanso ou de lazer. Nessa lógica, Rosa e Maia revelam:

Em verdade, o *tempo* é fator de *qualidade de vida* e, conseqüentemente, de *saúde*. Para descansar, trabalhar, locomover-se ao trabalho ou para casa, dedicar-se aos estudos, à família, à vida sentimental, o *tempo* é fator de ininterrupta necessidade e atenção cogente para necessária organização das múltiplas atividades exigidas do ser humano.⁵⁶

O tempo é consequência da modernidade, pois no passado ele não era objeto de preocupação, as pessoas o compreendiam de maneira distinta e somente em situações

⁵⁴ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 211.

⁵⁵ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama*. In: *Dano temporal: o tempo como valor jurídico*. 2 ed. rev. e ampl. Organizadores: Gustavo Borges e Murilo Casas Maia. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 109.

⁵⁶ ROSA, Alexandre de Moraes; MAIA, Maurilio Casas. O dano temporal na sociedade do cansaço: uma categoria lesiva autônoma? In: *Dano temporal: o tempo como valor jurídico*. 2 ed. rev. e ampl. Organizadores: BORGES, Gustavo. MAIA, Murilo Casas. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 28.

dramáticas é que se davam conta da sua escassez, cabendo dizer aquilo que José Fernando Simão reflete: “escrever sobre o tempo é escrever sobre angústia. Angústia por uma simples razão. O tempo é finito, pois termina com a vida dos seres, tenham eles consciência ou não de tal fato”⁵⁷.

Conforme o desenvolvimento da sociedade, a tecnologia proporcionou mudanças ao ritmo do tempo, as pessoas passaram a buscar novos meios para se chegar rapidamente de um lugar a outro, cita-se por exemplo, a invenção de veículos motorizados e que assim apontados por Bauman “podiam se mover mais rápido que as pernas dos humanos ou dos animais; e veículos que, em clara oposição aos humanos e aos cavalos, podem ser tornados mais e mais velozes, de tal modo que atravessar distâncias cada vez maiores tomará cada vez menos tempo”⁵⁸, isso fez com que tempo e espaço se tornassem dois elementos autônomos, sendo aquele utilizado como meio de conquistar este.

A pós-modernidade é marcada pela expansão do mercado de consumo, fazendo com que o ser humano passasse a despender de boa parte de seu tempo trabalhando para poder consumir mais. Sob essa circunstância Bergstein cita Cross para refletir que “nós nos tornamos uma classe atormentada ao mesmo tempo pelo lazer e pelo trabalho, frustrada pelas demandas de consumo do nosso tempo e obrigada a trabalhar mais que gostaríamos para obter os meios para consumir”⁵⁹.

Tais acontecimentos representam a dinamicidade do tempo, o qual tem seu uso modificado a todo instante, uma vez que acompanha as mudanças que ocorrem na sociedade, fazendo com que o atual momento se torne incompatível com aquele em que o tempo não era valorado dada a sua plenitude no espaço e sensação de infinito.

A partir disso, o tempo passa a ser compreendido como um recurso disponível aos seres humanos que o utilizam em favor de seus interesses econômicos, sociais, familiares, intelectuais etc., o tempo deixa de ser apenas um elemento filosófico ou natural e torna-se um bem capaz de contribuir para o alcance de inúmeros objetivos na vida dos indivíduos, assim como para satisfazer as suas necessidades.

Bergstein esclarece que o tempo é considerado um bem particular e que cada um, é dono do seu tempo. Menciona ainda que: “O tempo é, também um bem infungível, que não pode ser substituído, é indisponível, uma vez que, pela sua natureza, não pode ser objeto de

⁵⁷ SIMÃO, José Fernando. *Prescrição e Decadência: início dos prazos*. São Paulo: Atlas, 2013, p. 1.

⁵⁸ BAUMAN, Zygmunt. *Modernidade líquida*. Tradução: Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Zahar, 2001, p. 106.

⁵⁹ CROSS, Gray. *The making of Consumer Culture*, New York, 1993 apud BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 63.

qualquer ato de disposição”⁶⁰, isso gera uma mudança na valoração do tempo fazendo com que lhe seja atribuído a condição de bem jurídico⁶¹.

Nesse contexto, o tempo pode ser analisado sob duas perspectivas, a dinâmica em que o tempo consiste no acontecimento natural que pode causar efeitos no campo do Direito e a estática que reconhece o valor do tempo, considerando-o um bem passível de proteção jurídica⁶².

Assim, para Bergstein “o direito à autodeterminação na fruição do próprio tempo constitui um interesse merecedor de tutela à luz da dignidade da pessoa humana, assegurada no art. 1º, III, da Constituição”⁶³. Cramim observa que “cada lapso de tempo disponível retirado da pessoa é um período a menos de existência, de vida, independentemente do que se faça, não retornará ao seu titular”⁶⁴.

O tempo passou a ser compreendido como um bem jurídico inerente à vida da pessoa humana e por essa razão Cramim destaca que “não pode apenas permanecer restrito e qualificado no que tange ao seu *decurso*, numa acepção acessória, ligada geralmente, aos mais diversos prazos”⁶⁵, ou seja, é fundamental que ocorra a sua efetiva tutela jurisdicional, visto que o tempo é escasso, limitado, finito e irrecuperável, e na hipótese de sua violação restará caracterizado um prejuízo temporal ao ser humano.

Ressalte-se que a pessoa é livre para usufruir de seu próprio tempo e partir do momento que ele é subtraído indevidamente, a liberdade, a dignidade humana ou até mesmo a vida são desrespeitadas e considerando que estes se resumem aos direitos inerentes ao sujeito, a perda do tempo poderá ocasionar ofensa aos direitos da personalidade que também são protegidos pela Constituição de 1988 e pelo Código Civil brasileiro.

Na acepção jurídica do tempo, este associa-se à condição de bem jurídico inerente aos direitos da personalidade, merecedor de tutela à luz da Constituição de 1988 que tem como eixo

⁶⁰ BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 75.

⁶¹ “Diz-se da coisa, material (quanto ao valor econômico) ou imaterial (quanto a um interesse moral), que constitui ou pode constituir o objeto de um direito”. Definição extraída do dicionário jurídico. Disponível em: SIDOU, J. M O. Dicionário Jurídico, 11 ed. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2016. 9788530973056. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530973056/>. Acesso em: 18 jul. 2022.

⁶² GAGLIANO, Pablo Stolze. Responsabilidade Civil pela Perda do Tempo. *Revista Direito UNIFACS*. n. 168, p. 1 – 8, 2014, p. 2. Revista eletrônica disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/redu/issue/view/194>. Acesso em: 18 jul. 2022.

⁶³ BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 51.

⁶⁴ SCRAMIM, Umberto Cassiano Garcia. Da responsabilidade civil pela frustração do tempo disponível. *Revista dos Tribunais*. São Paulo, v. 968, p. 83 – 99, 2016, p. 88.

⁶⁵ SCRAMIM, Umberto Cassiano Garcia. Da responsabilidade civil pela frustração do tempo disponível. *Revista dos Tribunais*. São Paulo, v. 968, p. 83 – 99, 2016, p. 85.

central a dignidade da pessoa humana (art. 1º, III), bem como visa a garantia dos demais direitos fundamentais tais como a vida e a liberdade. Nas palavras de Maia “proteger o tempo significa não só dignidade temporal, como também liberdade temporal na escolha de seus caminhos – o que pode repercutir na digna qualidade de vida, anseio humano pós-moderno”⁶⁶.

Diante desse cenário, verifica-se a necessidade de adaptar a relação estabelecida entre tempo e o Direito que até então é pautada nos efeitos gerados pela influência do tempo, pois este é considerado como um fator capaz de ensejar a perda ou aquisição de um direito (decadência ou usucapião), por determinar o surgimento ou a extinção de um negócio jurídico (termo ou condição). Isto é, “direitos que não podem surgir senão em dadas contingências de tempo; [...]; direitos que não podem exercer-se fora de certo prazo; direitos que se adquirem e direitos que se perdem em consequência do decurso de um certo período de tempo”⁶⁷, conforme apontado por Ruggiero.

Desse modo, Marques e Miragem reforçam “que há uma tendência de valorização do tempo nas relações humanas, em sentido contrário ao anterior em que o tempo sanava conflitos, como na prescrição extintiva: agora o tempo é valor que compõe o dano ressarcível”⁶⁸. Sendo assim, o Direito tende a garantir maior proteção ao tempo dos seres humanos, justamente pelo fato dele ser essencial para as atividades da vida, bem como em razão de sua limitação e escassez.

Portanto o tempo disponível deve ser utilizado conforme o livre arbítrio de cada pessoa e a vista da sua condição de irrecuperabilidade é necessário que ele seja juridicamente tutelado na medida em que se possa evitar a lesão ao tempo do indivíduo gerando sucessivamente a responsabilidade de indenização, caso este dano ocorra.

Nesta ocasião, não há dúvidas que o tempo é o suporte implícito da vida, mas em certas situações como as de consumo, torna-se ainda mais dificultoso preservar esse bem jurídico e por essa razão é preciso analisar especificadamente o valor do tempo do consumidor diante das condutas consideravelmente abusivas praticadas pelo fornecedor.

1.2.1 A tutela do tempo do consumidor

⁶⁶ MAIA, Maurilio Casas. O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro - é dignidade e liberdade. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, v. 92. p. 161 – 176, 2014, p. 162.

⁶⁷ RUGGIERO, Roberto. *Instituições de direito civil*. v. I. Introdução e parte geral, direito das pessoas. São Paulo: Saraiva, 1973, p. 281-282.

⁶⁸ MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 205.

Verificou-se que na pós-modernidade o tempo começou a ser valorizado pelas pessoas, pois como observado por Maurilio Casas Maia “todos têm o tempo como fator determinante para o êxito de suas empreitadas e até mesmo para sua própria subsistência, na medida em que a informação de modo veloz atravessa oceanos e o tempo, nesse contexto, torna-se valor cada vez mais caro – e raro”⁶⁹.

Em verdade, as modificações ocorridas na sociedade contribuíram para que o tempo se tornasse um bem de valor inestimável e sempre mais escasso, pois o ritmo vivenciado na contemporaneidade faz com que se tenha a percepção de aceleração do tempo, tornando-se comum ouvir frases do tipo “não vai dar tempo” ou “não tenho tempo” e isso acaba impactando no cotidiano das pessoas que a cada dia lutam contra o tempo.

Marques e Miragem citam Carvalho Netto ao afirmarem que:

As vidas individuais são cada vez mais longas em termos quantitativos, em número de anos, e, paradoxalmente percebidas qualitativamente pelos indivíduos que as vivem como cada vez mais rápidas, breves, ou seja insuficientes para tudo o que poderiam haver feito, até mesmo no âmbito do lazer.⁷⁰

Outro marco da sociedade contemporânea foi a intensificação do consumo, Baggio salienta que “a sociedade de consumo é o modelo em que vivemos, rodeados pela necessidade de adquirir, pela produção massificada de objetos e bens, pela criação de necessidades que nem sempre podem ser justificadas a partir de sua utilidade prática”⁷¹. Essa nova sociedade massificada estabeleceu aquilo que é chamado de relações de consumo que em regra são formadas pelo consumidor que busca satisfazer suas necessidades e desejos por meio de serviços ou produtos comercializados pelo fornecedor.

A partir disso se justifica a existência do direito do consumidor que surge pela imprescindibilidade de uma regulação jurídica capaz de estabelecer e garantir proteção a parte consideravelmente vulnerável que se apresenta na figura daquele que utiliza ou adquire produtos e serviços e que não possui expertise sobre essa relação⁷².

⁶⁹ MAIA, Maurilio Casas. O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro - é dignidade e liberdade. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, v. 92. p. 161 – 176, 2014, p. 161.

⁷⁰ CARVALHO NETO, Melenick de. Modernidade, tempo e direito. Belo Horizonte, 2022 apud MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 204-205.

⁷¹ BAGGIO, Andreza Cristina. Novos paradigmas para uma nova sociedade: a sociedade de consumo e as relações contratuais. *Revista Scientia Iuris*. Londrina, v. 12. p. 139-154, 2008, p. 139.

⁷² MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 43.

Com o surgimento do Código de Defesa do Consumidor, foi estabelecida uma estrutura normativa que regulamenta a proteção dos consumidores, garantindo-lhes o respeito “à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo”⁷³, além de reconhecer expressamente sua vulnerabilidade e lhe atribuir direitos básicos para efetivação de sua defesa.

O CDC tem a função de tutelar o consumidor perante o fornecedor que tem o dever de fornecer serviços e produtos de qualidade, sem que haja qualquer tipo de violação aos direitos dos consumidores. O consumidor é titular de direitos básicos que se encontram discriminados no art. 6º do CDC. Esclarece Gama sobre os direitos do consumidor:

São as linhas mestras do ideal a ser seguido na proteção das incolumidades física, psíquica e econômica dos consumidores, bem como de certas garantias instrumentais mínimas, capazes de conferir efetividade à tutela jurídica do consumidor⁷⁴.

É fundamental compreender que são esses direitos que impõem ao fornecedor o dever de comercializar produtos e serviços de qualidade, de prestar informações claras e adequadas sobre os produtos e serviços, de agir com boa-fé, de não empregar práticas abusivas, de não gerar riscos ou danos ao consumidor, de sanar espontaneamente os vícios que seu produto ou serviço apresentem e de reparar efetivamente os eventuais danos causados ao consumidor⁷⁵.

Mesmo diante da existência de um instrumento legal destinado à proteção do consumidor, é comum observar que o seu tempo acaba sendo subtraído de modo indevido, como por exemplo, nas situações em que um cliente fica horas na fila do banco aguardando para ser atendido. Ou quando o consumidor acaba gastando horas do seu dia para solicitar alguma providência ou conseguir realizar o cancelamento de serviços prestados por empresas de sistemas de comunicações ou também nos casos em que o fornecedor obriga o consumidor a tentar, por diversas vezes, realizar a troca ou reparação de um produto com defeito⁷⁶.

⁷³ BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Fernando Collor, 11 set. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 22 jul. 2022.

⁷⁴ GAMA, Hélio Zaghetto. *Curso de direito do consumidor*. 3. ed. rev., ampl. e atual. Rio de Janeiro Forense, 2006, p. 50.

⁷⁵ DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama. In: *Dano temporal: o tempo como valor jurídico*. 2 ed. rev. e ampl. Organizadores: BORGES, Gustavo. MAIA, Murilo Casas. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 102.

⁷⁶ TARTUCE, Fernanda; COELHO, Godeguez Caio Sasaki. Reflexões sobre a autonomia do dano temporal e a sua relação com a vulnerabilidade da vítima. In: *Dano temporal: o tempo como valor jurídico*. 2 ed. rev. e ampl. Organizadores: BORGES, Gustavo. MAIA, Murilo Casas. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 214.

Devido a tais acontecimentos, o consumidor deixa de realizar seus compromissos diários, profissionais, bem como fica impedido desfrutar de momentos de descanso ou lazer com a família. Ou seja, perdeu seu bem precioso: o tempo.

É necessário assegurar a valorização do tempo do consumidor, o qual deseja aproveitar sua liberdade da melhor forma possível, afinal se ele opta por adquirir um produto ou serviço fornecido por um terceiro (fornecedor) é porque deseja utilizar de seu tempo livre para desempenhar outras atividades. Nesse sentido, Dessaune aponta que:

O fornecimento de um produto ou serviço de qualidade ao consumidor tem o poder de liberar os recursos produtivos que ele utilizaria para produzi-lo para uso próprio, assim permitindo que ele empregue o seu tempo e as suas competências liberadas em outras atividades⁷⁷.

Ressalte-se que nas relações de consumo o tempo passa a ser visto como uma missão implícita do fornecedor, podendo até se tornar a prestação principal como bem observado por Monteiro Filho, “imagine-se a contratação do serviço de entrega expressa. A rapidez integra-se à essência do negócio pactuado, de tal forma que o descumprimento do prazo estipulado configura inadimplemento da prestação principal.”⁷⁸

Ademais, a escassez do tempo fez com que aumentasse a procura por produtos e serviços que contenham a qualidade adequada para atender de forma rápida as legítimas expectativas e necessidades do consumidor, uma vez que o grau de credibilidade e lealdade do fornecedor será avaliado diante da rapidez em prestar o serviço ou solucionar o problema apresentado e é isso que contribuirá para satisfação do consumidor, gerando o crescimento do consumo⁷⁹.

Assim, Laís Bergstein elucida que “quando o tempo é imperioso para a resolução do problema de consumo, o acesso ao fornecedor por meios eficazes e céleres de comunicação constitui direito básico do consumidor, derivado do dever de qualidade e da própria vinculação da oferta”⁸⁰.

⁷⁷ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017, p. 54-55.

⁷⁸ MONTEIRO FILHO, Carlos Edison do Rêgo. Lesão ao tempo: configuração e reparação nas relações de consumo. *Revista da AJURIS*. Porto Alegre, v. 43, n. 141, 2016, p. 93.

⁷⁹ PINTO, Cristiano Vieira Sobral. A prática abusiva das robochamadas e a perda do tempo livre do consumidor. *In: Dano temporal: o tempo como valor jurídico*. 2 ed. rev. e ampl. Organizadores: BORGES, Gustavo. MAIA, Murilo Casas. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 241.

⁸⁰ BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 110.

Conforme já mencionado, a partir da criação do sistema de proteção e defesa dos consumidores reconheceu-se a vulnerabilidade do consumidor ante o fornecedor. Desde então, a principal função da tutela jurisdicional consumerista é estabelecer o equilíbrio necessário para que a relação de consumo se torne mais harmoniosa. Fato é que a condição de vulnerabilidade do consumidor afeta o seu direito de usufruir livremente de seu tempo, devendo este ser objeto de preocupação do fornecedor que tem a missão de liberar os recursos produtivos⁸¹ do consumidor.

Ainda, viu-se que existem determinadas pessoas que estão mais suscetíveis às abusividades dos fornecedores, os chamados hipervulneráveis e essa característica também acomete o tempo, como é o caso dos consumidores idosos que em tese não têm tempo a perder ou até mesmo os consumidores adoentados que precisam de um atendimento célere devido à frágil situação que se encontram, mas na maioria das vezes essas circunstâncias são ignoradas pelos fornecedores⁸².

Isso demonstra que a prestação de um atendimento de má qualidade define o comportamento falho do fornecedor, o que acaba se agravando devido à fraqueza técnica, jurídica e econômica dos consumidores, condições estas que dificultam a possibilidade de exigirem uma prestação de serviço mais adequada ou maior atenção às suas expectativas.

Também é importante lembrar que o princípio da boa-fé objetiva envolve o dever de conduta das partes nas relações de consumo. Monteiro Filho enfatiza que “como concretização do princípio da boa-fé objetiva, leis estaduais e municipais do País vêm reconhecendo que a perda do tempo útil gera lesão à pessoa humana”⁸³.

Oportunamente, destaca-se que atualmente existem algumas normas que visam a proteção ao tempo do consumidor, como é o caso da “Lei do SAC” (Decreto nº 11.034/2022) que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC pelos diversos canais integrados de comunicação e atendimento dos fornecedores a fim de garantir o direito básico à informação adequada e clara sobre os serviços produtos, estabelecendo inclusive o tempo máximo para que eventual ligação seja recepcionada pelo atendente ou transferida⁸⁴.

⁸¹ Desenvolvendo o raciocínio, Marcos Dessaune define recursos produtivos como sendo o tempo e as competências (conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes) da pessoa necessários para o desempenho de qualquer atividade. (DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017, p. 55)

⁸² BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 68.

⁸³ MONTEIRO FILHO, Carlos Edison do Rêgo. Lesão ao tempo: configuração e reparação nas relações de consumo. *Revista da AJURIS*. Porto Alegre, v. 43. n. 141, 2016, p. 95.

⁸⁴ Lei do SAC, Art. 5º Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes observarão as seguintes condições mínimas para o atendimento telefônico do consumidor: III - tempo máximo de espera para: a) o contato direto com

Além do exemplo citado acima, existem leis municipais e estaduais que estipulam cronologicamente o tempo máximo para espera de atendimento, tal como a Lei nº 13.400/2001 do Estado do Paraná que determina que bancos e supermercados devem atender o consumidor em até 20 minutos⁸⁵.

Destarte, a má prestação de serviços e o fornecimento de produtos contendo vícios ou defeitos que não são sanados de forma rápida e espontânea pelos fornecedores podem gerar danos ao consumidor, uma vez que este fica obrigado a dispor de seu próprio tempo para obter uma solução do problema ocorrido. Diante dessa conjuntura, é fundamental que o tempo dos consumidores seja preservado a fim de evitar danos capazes de ensejar a responsabilização do fornecedor pelos prejuízos causados ao consumidor, o que dá origem a uma nova percepção jurídica quanto à existência de dano temporal nas relações de consumo.

1.2.2 Caracterização do dano temporal ao consumidor

Fato indiscutível é que o tempo do consumidor também merece proteção. Não são raras as vezes que se pode constatar abusos por parte dos fornecedores, seja em virtude da má prestação de serviços ou até mesmo pela violação da boa-fé objetiva, o que pode acarretar a perda injusta de tempo dos consumidores. Um exemplo clássico, é o fornecedor que descumpra com seus deveres contratuais e força o consumidor a passar horas via telefone buscando atendimento para solucionar o que necessita.⁸⁶

A perda involuntária do tempo tornou-se algo inaceitável pelo ser humano especialmente por ser algo irrecuperável. Os consumidores também passaram a perceber que a perda injustificável de seu tempo por culpa dos fornecedores, lhes causam prejuízos. Segundo Loureiro e Santana “esse tempo perdido frequentemente ultrapassa as bordas da razoabilidade, proporcionalidade, boa-fé e até mesmo disposições legais expressas como se dá no caso do tempo máximo de espera nas filas das instituições bancárias”⁸⁷.

o atendente, quando essa opção for selecionada; e b) a transferência ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição.

⁸⁵ Lei 13.400, Art. 1º, § 1º. “Fica determinado que as instituições bancárias, financeiras e de crédito, bem como os supermercados, deverão colocar à disposição dos seus usuários, pessoal suficiente e necessário, no setor de caixa, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável. § 1º. Entende-se atendimento em tempo razoável, como mencionado no "caput", o prazo máximo de 20 (vinte) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados.”

⁸⁶ MONTEIRO FILHO, Carlos Edison do Rêgo. Lesão ao tempo: configuração e reparação nas relações de consumo. *Revista da AJURIS*. Porto Alegre, v. 43. n. 141, 2016, p. 92.

⁸⁷ LOUREIRO, Rene Edney Soares; SANTANA, Héctor Valverde. Dano moral e responsabilidade objetiva do fornecedor pela perda do tempo produtivo do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, v. 106. p. 357 – 378, 2016, p. 362.

Ainda, Marques e Miragem ressaltam que “a valorização do tempo, e consequentemente o seu menosprezo, passam a ser identificados como fatores relevantes pelo direito. Nem a perda do tempo mediante estratégias organizadas do fornecedor pode mais ser qualificada como ‘mero aborrecimento normal’.”⁸⁸

Denota-se que a perda desproporcional do tempo do consumidor resulta do descumprimento dos deveres do fornecedor, uma vez que este é obrigado a disponibilizar no mercado de consumo produtos e serviços de qualidade que sejam adequados e seguros, além de prestar informações claras a respeito deles.

A princípio, o simples inadimplemento contratual não ensejaria a reparação de danos morais, todavia a efetiva frustração da expectativa do consumidor em receber um atendimento de qualidade ou ter o seu problema solucionado de forma rápida e eficiente, justifica a responsabilidade do fornecedor em indenizar os danos⁸⁹ causados pela perda indevida do tempo do consumidor.

Antes de tratar a respeito da responsabilidade do fornecedor em reparar eventual dano causado ao consumidor, é importante analisar se de fato a perda do tempo enseja algum tipo de dano indenizável, afinal, como define Cavalieri Filho⁹⁰ a “responsabilidade civil é um dever jurídico sucessivo que surge para recompor o dano decorrente da violação de um dever jurídico originário”.

Ainda, afirma que “é possível dizer que toda conduta humana que, violando dever jurídico sucessivo que surge para recompor o dano decorrente da violação de um dever jurídico originário, causa prejuízo a outrem é fonte geradora de responsabilidade civil”⁹¹, logo, sem a ocorrência de dano não há que se falar em dever de indenizar.

Segundo Marcos Dessaune ao citar Mulholland, haveria duas concepções de dano. A primeira, é que este pode consistir na lesão de um interesse atrelado a pessoa e tutelado pelo Direito, sendo de ordem material ou moral e a segunda, consistiria na consequência jurídica,

⁸⁸ MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 205.

⁸⁹ LOUREIRO, Rene Edney Soares; SANTANA, Héctor Valverde. Dano moral e responsabilidade objetiva do fornecedor pela perda do tempo produtivo do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, v. 106. p. 357 – 378, 2016, p. 362.

⁹⁰ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de responsabilidade civil*. 15. ed. rev. e ampl. 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2021, p. 37.

⁹¹ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de responsabilidade civil*. 15. ed. rev. e ampl. 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2021, p. 37.

isto é, quando é atribuído ao dano sofrido um quantum que deverá ser reparado por aquele que o causou⁹².

Na concepção de Cavaliere Filho, há um conceito amplo da definição de dano, pois no entendimento do autor:

Se trata de uma lesão a um bem ou interesse juridicamente tutelado, qualquer que seja a sua natureza, quer se trate de um bem patrimonial, quer se trate de um bem integrante da personalidade da vítima, como a sua honra, a imagem, a liberdade etc. Em suma, dano é lesão de um bem jurídico, tanto patrimonial como moral, vindo daí a conhecida divisão do dano em patrimonial e moral.⁹³

Com base nesses posicionamentos observa-se que, o dano em si, consiste na lesão a um bem jurídico tutelado, capaz de causar prejuízos, seja de cunho patrimonial ou extrapatrimonial, e acarretará a responsabilidade civil do sujeito que o causou, em indenizar a pessoa afetada.

Ressalte-se que o direito à indenização pelo dano material ou moral consiste em uma garantia fundamental prevista nos incisos V e X do art. 5º da Constituição de 1988⁹⁴. Quanto à definição de tais danos, Miragem aduz que “os danos materiais, ou também identificados como danos patrimoniais, são os prejuízos econômicos que decorrem de uma determinada ofensa ao direito alheio”⁹⁵.

No que tange ao dano moral, existem diversas vertentes doutrinárias. Maria Helena Diniz resume que “o dano moral é, na verdade, lesão ao direito da personalidade”⁹⁶, na mesma corrente, segue Carlos Roberto Gonçalves, que define dano moral como sendo aquilo “que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, o bom nome etc.”⁹⁷ Nessa perspectiva, é possível deduzir que o dano moral decorrerá da violação à dignidade da pessoa humana, uma vez que tais valores estão diretamente relacionados ao homem.

⁹² MULHOLLAND, Caitlin Sampaio. A responsabilidade civil por presunção de causalidade. Rio de Janeiro, 2009 apud DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017, p. 107.

⁹³ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de responsabilidade civil*. 15. ed. rev. e ampl. 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2021, p. 117.

⁹⁴ “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;”

⁹⁵ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 595.

⁹⁶ DINIZ, Maria Helena. *Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil*. v.7. São Paulo: Editora Saraiva, 2022. E-book. 9786555598650. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786555598650/>. Acesso em: 28 ago. 2022, p. 43

⁹⁷ GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito civil brasileiro: responsabilidade civil*. 11. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 387.

Assim, Souza explica que os “danos morais, em verdade, passaram a ser reconhecidos não apenas como a violação aos direitos da personalidade, mas, de modo mais amplo e objetivo, como a ofensa à própria dignidade humana, e o dever de indenizar decorre da cláusula geral de tutela da personalidade”⁹⁸.

Diante disso, observa uma vertente de aspecto objetivo, pois o simples fato de haver lesão ao direito da personalidade configurará o dano moral, sem que haja a necessidade de averiguar o grau de sofrimento do indivíduo. Gustavo Tepedino elucida que:

Segundo tal entendimento, não será o grau do sofrimento imposto à vítima, mas a caracterização de violação dos direitos da personalidade, notadamente da dignidade humana, que deflagrará o dever de indenizar.⁹⁹

Importa ainda diferenciar o aludido dano moral do chamado dano existencial, o qual também consiste numa espécie de dano causado à pessoa de maneira extrapatrimonial. Veja-se nas palavras de Amorim, sobre o dano existencial:

Consiste na violação a quaisquer dos atributos e direitos fundamentais da pessoa, tutelados direta ou indiretamente pela Constituição, causando danos ao indivíduo e ao seu projeto de vida, prescindindo de qualquer repercussão financeira¹⁰⁰.

Quanto à distinção propriamente dita, esta consiste no fato do dano moral estar relacionando à ideia de sentimento, ou seja, à alteração negativa do ânimo da pessoa, enquanto o dano existencial resultará na limitação ou na modificação prejudicial do desenvolvimento normal da vida do sujeito¹⁰¹.

Conforme abordado em outro momento, o tempo é um fenômeno que vai além de um mero fator de contagem de prazo ou de preclusão de algum direito. Ele se revela como um bem de valor jurídico, do qual as pessoas temem perdê-lo ou desperdiçá-lo devido à sua condição de irrecuperabilidade. Como observado por Cristiano Vieira Sobral Pinto, “o tempo é sem dúvida

⁹⁸ SOUZA, Sylvio Capanema de; WERNER, José Guilherme Vasi; NEVES, Thiago Ferreira Cardoso. *Direito do Consumidor*. 1. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018, p. 199.

⁹⁹ TEPEDINO, Gustavo. *Fundamentos do Direito Civil - Responsabilidade Civil*. v. 4. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2020. E-book. 9788530992453. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992453/>. Acesso em: 28 ago. 2022, p. 42.

¹⁰⁰ AMORIM, Bruno de Almeida Lewer. *Responsabilidade civil pelo tempo perdido*. In: *Dano temporal: o tempo como valor jurídico*. Organizadores: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 131.

¹⁰¹ SOARES, Flaviana Rampazzo. *Responsabilidade civil por dano existencial*. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2009, p. 46.

o objeto de desejo dos indivíduos que almejam uma qualidade de vida e que pretendam desfrutar seus dias de forma mais amena, tendo a ilusão de um prolongamento de seu tempo de vida”¹⁰².

Logo, a dinâmica social vivenciada atualmente faz com que a violação do tempo afete diretamente os interesses da pessoa, vindo a caracterizar lesão aos elementos essenciais do ser humano e conseqüentemente à sua dignidade. Marcos Dessaune, ainda afirma que “o tempo é suporte implícito da existência humana, isto é, da vida, que dura certo tempo e nele se desenvolve”¹⁰³.

Salienta-se que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o respeito à dignidade do consumidor. Desse modo, o fornecedor deve se abster de manter qualquer conduta lesiva que resulte na violação dos direitos essenciais da personalidade do consumidor. Maria Helena Diniz adverte que “a importância desses direitos e a posição privilegiada que vem ocupando na Lei Maior são tão grandes que sua ofensa constitui elemento caracterizador de dano moral e patrimonial indenizável”¹⁰⁴.

Assim, entende-se que quando o fornecedor presta um mau atendimento, criando um problema de consumo que não é sanado espontaneamente, de forma rápida e eficiente, ele induz o consumidor vulnerável a desviar-se de suas atividades existenciais para buscar uma solução, acarretando um prejuízo existencial ao consumidor¹⁰⁵ justamente por causar a perda intolerável de seu tempo.

Considerando que os direitos da personalidade abrangem todos os atributos essenciais à pessoa, o tempo também deve ser merecedor da tutela jurídica e na hipótese de sua violação, o consumidor deverá ser ressarcido, pois como afirmado por Marques e Miragem:

Agora o tempo é valor e compõe o dano ressarcível. Muitas das condenações em danos morais levam em consideração o tempo, como qualidade e como segurança do fornecimento do produto e do serviço¹⁰⁶.

¹⁰² PINTO, Cristiano Vieira Sobral. A prática abusiva das robochamadas e a perda do tempo livre do consumidor. In: *Dano temporal: o tempo como valor jurídico*. Organizadores: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurílio Casas. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 241.

¹⁰³ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017, p. 180.

¹⁰⁴ DINIZ, Maria Helena. *Curso de direito civil brasileiro: teoria geral do direito civil*. v.1. São Paulo: Editora Saraiva, 2022. E-book. 9786555598698. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786555598698/>. Acesso em: 29 ago. 2022, p. 50.

¹⁰⁵ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017, p. 169.

¹⁰⁶ MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 205.

Marcos Dessaune, também sustenta que “uma lesão antijurídica ao tempo que dá suporte à vida, na qualidade de atributo da personalidade tutelado no elenco dos direitos da personalidade, configura um dano ao titular do direito violado, sujeito à reparação”¹⁰⁷.

No que tange à caracterização do dano temporal ocasionado ao consumidor, deve-se também observar a conduta do fornecedor, pois se este diante de um problema (vício ou defeito) do produto ou reclamação apresentada pelo consumidor deixar de atendê-lo, menosprezando as suas expectativas de resolver a demanda suscitada, resultará na inobservância de seu dever jurídico originário causando danos ao consumidor. Quanto ao menosprezo, Laís Bergstein ensina que:

O menosprezo reside na desvalorização do tempo e dos esforços travados pelo consumidor em relação ao fornecedor dentro de uma relação jurídica de consumo, em qualquer de suas fases, seja para resolução de um vício do produto ou do serviço, seja para compreender as instruções técnicas inadequadamente apresentadas, por exemplo.¹⁰⁸

Com isso, o comportamento do fornecedor capaz de provocar desequilíbrio na relação de consumo por meio de práticas abusivas, pode resultar no desperdício indesejável do tempo existencial da pessoa consumidora causando-lhe um efetivo prejuízo¹⁰⁹. A partir desses entendimentos, deduz-se que a conduta dolosa ou culposa do fornecedor que causa a perda injustificável do tempo do consumidor é capaz de ensejar a responsabilidade civil de reparar os danos causados pela violação de um direito inerente ao ser humano, isto é, o tempo vital.

De todo modo, para Guglinski, é possível que a perda do tempo venha caracterizar um tipo de dano autônomo. Veja-se as palavras do autor:

Pode ocorrer que a perda desarrazoada do tempo não desencadeie na vítima, necessariamente, sentimentos negativos ou, no máximo, cause apenas uma irritação ordinária, própria da solução das demandas cotidianas. Nesse sentido, a perda do tempo será o dano em si.¹¹⁰

Assim, estar-se-ia diante de uma nova espécie de dano ou de uma mera ampliação da concepção de dano moral? Nesse momento, é difícil definir uma resposta concreta para tal

¹⁰⁷ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017, p. 193.

¹⁰⁸ BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 113.

¹⁰⁹ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017, p. 193.

¹¹⁰ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, v. 99. p. 125-156, 2015, p. 148.

questionamento, tendo em vista que não depende apenas de entendimentos doutrinários, mas também daqueles adotados pelos tribunais e isso pretende-se analisar ao final desta pesquisa.

Ainda, quanto ao dano causado pela lesão ao tempo do consumidor, importa salientar que é comum observar situações em que o reconhecimento da existência de dano moral, por exemplo, é afastado devido ao entendimento de que a demora no atendimento ou na solução de um problema de consumo implica mero dissabor ou aborrecimento do cotidiano.

Para Cavalieri Filho, “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 os amigos e até no ambiente familiar”¹¹¹. Bessa esclarece que “a compreensão exata do que seja um mero dissabor ou aborrecimento é difícil de ser estabelecida de modo a não gerar dúvidas. Mas, com certeza, nenhum juiz condenará, por exemplo, um estabelecimento por que alguém esperou cinco minutos na fila [...]”¹¹².

Todavia, partindo do princípio de que o tempo compõe o conjunto dos direitos da personalidade, as situações que lhe causam efetiva lesão devem ser apreciadas com cautela a fim de identificar as consequências emocionais provocadas pelo evento de desvio produtivo.

Também, vale reforçar que a perda do tempo decorrente da conduta abusiva do fornecedor afeta o equilíbrio psicológico da pessoa consumidora e isso merece ser considerado como evento causador de dano extrapatrimonial e inclusive patrimonial. Como observado por Bergstein ao indicar a hipótese de um “profissional liberal que perdeu horas de trabalho no deslocamento e na resolução de problemas ocasionados pelo fornecedor. O mesmo se diz em relação ao consumidor que deixou de comparecer a um evento ou compromisso, perdendo valor previamente investido”¹¹³.

Portanto, independentemente de gerar danos extrapatrimoniais ou patrimoniais, a subtração indevida do tempo do consumidor, ainda que não caracterize uma ofensa aos direitos da personalidade, acarretará um prejuízo¹¹⁴ que deverá ser reparado pelo fornecedor que cometeu o ilícito.

¹¹¹ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de responsabilidade civil*. 15. ed. rev. e ampl. 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2021, p. 133.

¹¹² BESSA, Leonardo Roscoe. *O consumidor e seus direitos: ao alcance de todos*. 3. ed. rev., atual. e ampl. Brasília: Brasília Jurídica, 2006, p. 41.

¹¹³ BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 172.

¹¹⁴ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, v. 99. P. 125-156, 2015, p. 149.

1.3 A RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR PELA LESÃO AO TEMPO DO CONSUMIDOR

Conforme aludido, o tempo subtraído indevidamente da pessoa consumidora resulta na violação de seus direitos da personalidade e inclusive na privação de sua liberdade, uma vez que lhe é restringida a autonomia de poder utilizar o seu tempo como bem entender, provocando a frustração de não realizar algo que realmente lhe seria produtivo.

O dever de o fornecedor reparar os danos causados ao consumidor em virtude da lesão ao seu tempo está pautado no princípio da reparação integral dos danos (art. 6º, inciso VI da Lei nº 8.078/90). No que tange a responsabilidade dos fornecedores, Flávio Tartuce explica que “o regramento fundamental é a reparação integral dos danos, que assegura aos consumidores as efetivas prevenção e reparação de todos os danos suportados, sejam eles materiais ou morais, individuais, coletivos ou difusos”¹¹⁵.

O Código de Defesa do Consumidor classifica a responsabilidade do fornecedor em duas espécies: pelo fato do produto e do serviço e pelo vício do produto e do serviço. A primeira hipótese consiste na responsabilidade do fornecedor pelos acidentes de consumo, isto é, quando o produto ou serviço não oferece segurança ao consumidor causando-lhe danos, respondendo o fornecedor pelo fato do produto ou do serviço.

Já a responsabilidade pelo vício abrange a adequação do produto ou serviço, quer dizer, quando estes não atendem aos fins que o consumidor espera.¹¹⁶ Ainda, a doutrina defende a existência de uma terceira espécie de responsabilidade civil de consumo, aquela pela prática abusiva no mercado de consumo. Dessa parte “da premissa de que qualquer prática abusiva é um ato antijurídico”¹¹⁷ capaz de gerar um evento danoso ao consumidor.

Por conseguinte, no âmbito das relações consumeristas, caso o produto ou serviço não ofereça a devida segurança que o consumidor espera¹¹⁸ e venha acarretar danos como aqueles “decorrentes de acidente automobilístico ocorrido em virtude de defeito de fabricação da direção ou dos freios; de incêndio ou curto-circuito provocado por defeito de eletrodoméstico;

¹¹⁵ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim. *Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual*. volume único. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2021. E-book. 9786559640270. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559640270/>. Acesso em: 07 set. 2022, p. 8.

¹¹⁶ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 566.

¹¹⁷ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017, p. 123.

¹¹⁸ CDC, Art. 12, § 1º “O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - sua apresentação; II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi colocado em circulação.”

de uso de medicamento nocivo à saúde; [...]”¹¹⁹, restará configurada a responsabilidade de fato do fornecedor pelos riscos gerados em razão de sua atividade.

Além disso, o CDC visa garantir a qualidade de produtos e serviços fornecidos e assegura a reparação de danos causados ao consumidor em virtude da inadequação dos mesmos e, por essa razão, quanto à responsabilidade pelo vício Sylvio Capanema de Souza aduz que “não refletiria uma simples proteção contra a mera existência do vício, de modo a evitá-lo, afastá-lo ou eliminá-lo. Vai além, impondo ao fornecedor, desde logo, a vinculação de seu patrimônio quanto aos danos dele decorrentes.”¹²⁰

Conforme já mencionado, para restar configurada a responsabilidade civil é necessário que ocorra um dano derivado da conduta do agente que ficará responsável pelo ressarcimento dos prejuízos ocasionados. Nesse momento, está claro que na hipótese de um produto ou serviço violar a exigência de qualidade-segurança e qualidade-adequação, o fornecedor será responsável pelos danos causados. Mas não se pode olvidar que a perda injustificável do tempo também provoca um dano ressarcível, afinal, atribuiu-se valor jurídico ao tempo, o que evidencia a sua tutela, principalmente no âmbito das relações de consumo em que frequentemente é constatada a privação do consumidor usufruir livremente de seu tempo.

No que tange ao dano provocado pelo tempo subtraído indevidamente, Bergstein cita que este “viola o interesse jurídico do consumidor de *segurança* das contratações, de garantia que a relação de consumo não lhe privará do exercício do direito à autodeterminação do uso de seu próprio tempo, impactando negativamente em outras esferas da sua vida”¹²¹, isto é, para autora se trata de um fato do produto ou serviço e não de um vício, justamente por alcançar a pessoa do consumidor em sua integridade psicofísica.

A fim de contribuir para o entendimento, imagine-se a situação em que o consumidor adquire um par de fones de ouvido e um dos lados não está funcionando. A princípio, o problema consistiria em um vício do produto, pois está ligado diretamente à coisa. Agora, suponha-se que após transcorrer o lapso temporal previsto no art. 18, § 1º do CDC¹²², o consumidor não teve seu problema solucionado de forma rápida e eficaz, fazendo com que ele

¹¹⁹ GONÇALVES, Carlos Roberto. *Responsabilidade Civil*. São Paulo: Editora Saraiva, 2021. E-book. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786555592931/>. Acesso em: 09 set. 2022, p. 230.

¹²⁰ SOUZA, Sylvio Capanema de; WERNER José Guilherme Vasi; NEVES, Thiago Ferreira Cardoso. *Direito do Consumidor*. 1. Ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018, p. 96.

¹²¹ BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 193.

¹²² CDC, art. 18, § 1º “Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III - o abatimento proporcional do preço.

tenha que se deslocar até à assistência técnica ou telefonar por várias vezes para o “SAC” do fabricante na esperança de exercer um direito que deveria ter sido efetivado espontaneamente pelo fornecedor.

A partir dessa contextualização, observa que o dano gerado pelo tempo perdido está associado à conduta do fornecedor e não ao vício direto do produto, ou seja, seria um dano *extra rem* que para Cavalieri Filho é um dano que não decorre do vício do produto ou do serviço, mas advém da conduta do fornecedor e ainda frisa que se trata de um dano que “decorre de causa superveniente (o não atendimento pronto e eficiente ao consumidor, a demora injustificável na reparação do vício)”¹²³.

É interessante observar que a lesão ao tempo do consumidor pode resultar do mau atendimento prestado pelo fornecedor ou quando este deixa de adotar medidas eficientes e céleres para solucionar eventuais problemas decorrentes de produtos ou serviços disponibilizados por ele no mercado.

Tais condutas acarretam no chamado desvio produtivo do consumidor, o que consiste no evento danoso oriundo da prática abusiva do fornecedor que dificulta ou recusa assumir sua responsabilidade de resolver espontânea e efetivamente o problema de consumo potencialmente lesivo, incumbindo ao consumidor o *modus solvendi*, isto é, transfere ao consumidor o seu dever jurídico originário de sanar o problema, bem como os custos profissionais (temporal, operacional e material) que decorrem do problema primitivo¹²⁴ e sucessivamente, o desperdício do tempo do consumidor.

Notadamente, passam a ser definidos os principais fundamentos que corroboram para a responsabilização do fornecedor pela perda do tempo do consumidor. O primeiro está nas previsões contidas no Código de Defesa do Consumidor que tratam da responsabilidade do fornecedor pelos prejuízos decorrentes do exercício de sua atividade no mercado de consumo. Pablo Stolze, enfatiza que a “indevida interferência de terceiro, que resulte no desperdício intolerável do nosso tempo livre, é situação geradora de potencial dano, na perspectiva do princípio da função social”¹²⁵.

Logo, vale ressaltar que nesse cenário deverão ser consideradas as situações que de fato extrapolam o mero aborrecimento, pois somente o desperdício de tempo aparentemente

¹²³ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de responsabilidade civil*. 15. ed. rev. e ampl. 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2021, p. 596.

¹²⁴ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017, p. 246.

¹²⁵ GAGLIANO, Pablo Stolze. Responsabilidade Civil pela Perda do Tempo. *Revista Direito UNIFACS*. n. 168, p. 1 – 8, 2014, p. 6. Revista eletrônica disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/redu/issue/view/194>. Acesso em: 15 set. 2022.

intolerável e que acarretou um efetivo prejuízo ao consumidor, será capaz de justificar a responsabilidade pela reparação de eventuais danos ocorridos.

Em segundo, há o estado de carência do sujeito mais frágil da relação de consumo - a vulnerabilidade - que é tutelada pela lei consumerista, visando impedir a promoção de qualquer ato que viole os direitos estabelecidos pelo CDC. Neste contexto, Tartuce e Coelho elucidam quanto à reparabilidade do dano temporal ao dizerem que “além de estar aliada à proteção, à liberdade e dignidade da pessoa humana, depende de uma premissa: que uma das partes se encontre vulnerável na relação jurídica”¹²⁶, portanto, a condição de vulnerabilidade do consumidor colabora para que o fornecedor utilize de suas vantagens técnicas e econômicas para ocasionar a perda indevida do tempo dos consumidores, caracterizando um ato ilícito.

Também, tem-se o princípio da boa-fé objetiva que está atrelado ao comportamento das partes que, conforme apontado por Cristiano Vieira Sobral Pinto:

O fornecedor tem o dever de prestar o seu serviço ou produto com a devida segurança e isento de vícios, pois na falta dessas observações fica claro o descumprimento da lealdade, cooperação e zelo, o que comprova a violação ao princípio da boa-fé objetiva¹²⁷.

No que tange à conduta do fornecedor que causa a perda intolerável do tempo do consumidor, destaca-se o art. 51, inciso I do CDC que veda a prática abusiva por meio de cláusulas que “impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos”¹²⁸.

Assim, observa-se que a transferência do *modus solvendi* ao consumidor consiste em um ato abusivo uma vez que acarreta a renúncia a alguns direitos do consumidor, como por exemplo, a liberdade de escolha e de ação¹²⁹, além disso, há o fato do fornecedor furtar-se da sua responsabilidade pelo problema de consumo o que também caracteriza como uma conduta antijurídica.

¹²⁶ TARTUCE, Fernanda; COELHO, Caio Sasaki Godeguez. Reflexões sobre a autonomia do dano temporal e a sua relação com a vulnerabilidade da vítima. In: *Dano temporal: o tempo como valor jurídico*. 2 ed. rev. e ampl. Organizadores: BORGES, Gustavo; MAIA, Murilo Casas. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 227.

¹²⁷ PINTO, Cristiano Vieira Sobral. A prática abusiva das robochamadas e a perda do tempo livre do consumidor. In: *Dano temporal: o tempo como valor jurídico*. Organizadores: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 243.

¹²⁸ BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Fernando Collor, 11 set. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso: 15 set. 2022.

¹²⁹ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017, p. 247.

Denota-se que a lesão ao tempo do consumidor é uma consequência direta do comportamento do fornecedor e isso também está atrelado à falta de mecanismos eficientes capazes de evitar que os consumidores se desviem de suas atividades para resolver um problema oriundo da relação de consumo. Essa prática é muito comum, pois não são raros os casos em que o consumidor é menosprezado pelo fornecedor em razão da falta de apreço pela reclamação apresentada ou até mesmo pela ausência de uma estrutura de qualidade que preste um bom atendimento ao consumidor.

Desse modo, ao definir a responsabilização do fornecedor pela perda do tempo do consumidor também é importante considerar duas situações: a primeira delas é se houve o menosprezo do consumidor ou do problema suscitado, ou seja, se os pedidos e as reclamações do consumidor foram ignorados pelo fornecedor. A segunda consiste na hipótese se o fornecedor poderia ter evitado a perda de tempo do consumidor por meio da implementação de mecanismos ágeis e eficazes de resolução do problema, caracterizando assim, o duplo critério denominado menosprezo planejado¹³⁰, o qual também fundamenta o dever de indenizar o dano ocorrido pela lesão ao tempo nas relações de consumo.

Isto posto, restam demonstrados os pressupostos capazes de ensejar a responsabilidade do fornecedor pelos danos causados ao consumidor em virtude da violação de seu tempo. Mas a necessidade de que haja a efetiva reparação pela perda do tempo do consumidor também é fundamental para prevenir que esse tipo de conduta lesiva seja praticado pelos fornecedores.

1.4 O DEVER DE PREVENÇÃO DO DANO TEMPORAL AO CONSUMIDOR

Até o momento buscou-se demonstrar que no âmbito das relações de consumo a frustração do tempo do consumidor é capaz de lhe acarretar danos ensejando, portanto, o dever de indenizar por parte do fornecedor que causou a lesão a esse bem jurídico ligado diretamente à pessoa consumidora. Por ora, pretende-se enfatizar a ideia de que a responsabilidade do fornecedor pela perda desmotivada do tempo do consumidor deve ampliar o seu papel para além da mera reparação do dano, visando também desestimular a ocorrência desse tipo de conduta que provoca lesão à dignidade, personalidade e liberdade da pessoa humana, uma vez que tais garantias estão atreladas ao uso do tempo.

O art. 6º do CDC ao estabelecer os direitos básicos do consumidor teve o cuidado de incluir em seu inciso VI a efetiva prevenção de danos patrimoniais e morais, individuais,

¹³⁰ BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 197.

coletivos e difusos, além, obviamente, do direito de indenização caso eventuais danos ocorram. Na lição de Bergstein, “o direito à reparação integral de danos é antecedido – fática e juridicamente – pelo direito básico do consumidor e correlato *dever* do fornecedor de produtos e serviços e também do Estado, de promoverem a *efetiva prevenção de danos*.”¹³¹

Nesse aspecto, Ada Pellegrini esclarece que “quando se fala em *prevenção* de danos, fala-se certamente, em primeiro lugar, nas atitudes que as próprias empresas fornecedoras de produtos e serviços devem ter para que não venham a ocorrer danos ao consumidor ou a terceiros”¹³², a partir dessa definição, é possível compreender que o fornecedor tem o dever de se abster de praticar condutas capazes de causar danos ao consumidor, além da obrigação de se atentarem aos possíveis riscos que os consumidores ficarão expostos diante de um produto ou serviço eventualmente disponibilizados no mercado de consumo, a fim de prevenirem eventuais danos que possam ocorrer.

No que tange ao dano gerado pela retirada do tempo da pessoa consumidora, é inquestionável o reconhecimento da responsabilização pelos prejuízos causados justamente para que o consumidor seja indenizado pelo tempo que lhe foi indevidamente subtraído. Essa possibilidade de reparação também acaba caracterizando um meio de incentivar a prevenção, ou desestimular que o fornecedor adote um comportamento abusivo, antijurídico que viole a boa-fé objetiva e seus deveres anexos, na medida em que sejam evitadas essas posturas capazes de provocar lesão ao tempo do consumidor.

Sendo assim, é relevante o apontamento feito por Andrade quando cita que:

O “paradigma reparatório”, calcado na teoria de que a função da responsabilidade civil é, exclusivamente, a de reparar o dano, tem-se mostrado ineficaz em diversas situações conflituosas, nas quais ou a reparação do dano é impossível, ou não constitui resposta jurídica satisfatória, como se dá, por exemplo, quando o ofensor obtém benefício econômico com o ato ilícito praticado, mesmo depois de pagas as indenizações pertinentes, de natureza reparatória e/ou compensatória; ou quando o ofensor se mostra indiferente à sanção reparatória, vista, então, como um preço que ele se propões a pagar para cometer o ilícito ou persistir na sua prática.¹³³

Isso traduz o que corriqueiramente se constata no âmbito das relações de consumo judicializadas, pois ao definir um parâmetro indenizatório, o julgador deve se atentar ao fato de

¹³¹ BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado*: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 145.

¹³² GRINOVER, Ada Pellegrini; et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor*: comentado pelos autores do anteprojeto: direito material e processo coletivo. volume único. Colaboração: OLIVEIRA FILHO, Vicente Gomes de; BRAGA, João Ferreira. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 231.

¹³³ ANDRADE, André Gustavo de. Indenização punitiva. *Revista da EMERJ*. Rio de Janeiro. v. 9. n. 36, 2006, p. 136. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista36/revista36_135.pdf. Acesso em: 16 set. 2022.

que se aquela medida aplicada ou aquele *quantum* fixado serão suficientes não apenas para reparar o dano causado ao consumidor, mas também para auxiliar na redução ou até mesmo eliminação de condutas abusivas praticadas pelos fornecedores que acabam por violar o tempo dos consumidores. Desse modo, entende-se que o reconhecimento do dano temporal tem o condão de ressarcir os prejuízos sofridos e de prevenir futuros casos semelhantes.

De acordo com Scramim, “quando da estipulação do valor dos danos morais decorrentes da violação ao tempo disponível, recomenda-se a mesma cautela existente ao se tratar das lesões aos direitos da personalidade: a necessidade de se coibir futuras ou reiteradas práticas”¹³⁴. A compensação do dano deve ser suficiente para que os fornecedores adotem medidas capazes de prevenir a lesão ao tempo dos consumidores, bem como evitem que essas situações ocorram novamente.

Mas independentemente da responsabilização pelo dano do tempo perdido, o dever de prevenção também advém das estratégias que podem ser adotadas pelos fornecedores para evitar consequências danosas em virtude do desvio produtivo do consumidor, como por exemplo, a prestação de um atendimento adequado, capaz de superar expectativas do consumidor e satisfazer as suas necessidades de forma espontânea, rápida e eficiente.

Na prática, o adequado atendimento aos consumidores pode ser realizado mediante a tomada de algumas medidas, tais como a implementação de canais para receber e registrar as reclamações dos consumidores; a adoção de meios alternativos para solucionar o conflito; investimento em estrutura para adequar o atendimento às demandas apresentadas pelos consumidores conforme a dimensão da empresa evitando atraso na resolução do problema; a realização de treinamentos para que não haja violação aos critérios de atendimento estabelecidos pela Lei do SAC ou agências reguladoras¹³⁵, dentre outras circunstâncias que poderão ser adotadas como forma de evitar que o tempo do consumidor seja desperdiçado.

No entanto, nem sempre o fornecedor age em conformidade com as diretrizes da boa-fé objetiva ou da prevenção de danos e isso, conseqüentemente, obriga a pessoa consumidora recorrer ao Poder Judiciário para resolver o problema de consumo ou até mesmo para ser indenizada pelo prejuízo decorrente da prática abusiva do fornecedor que causou o evento de desvio produtivo. Tal fato acarreta a judicialização em massa da questão de direito no que se

¹³⁴ SCRAMIM, Umberto Cassiano Garcia. Da responsabilidade civil pela frustração do tempo disponível. *Revista dos Tribunais*. São Paulo, v. 968, p. 83 – 99, 2016, p. 96.

¹³⁵ BERGSTEIN, Laís. A consolidação do dano pela perda do tempo do consumidor no Brasil e o duplo critérios para sua compensação: o menosprezo planejado. In: *Dano temporal: o tempo como valor jurídico*. 2 ed. rev. e ampl. Organizadores: BORGES, Gustavo. MAIA, Murilo Casas. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 95.

refere ao dano pelo tempo desperdiçado e diante da falta de uniformização de entendimentos acerca do assunto, ocasiona-se a insegurança jurídica e o risco à isonomia.

Diante dessa constatação, é evidente a necessidade de estabilização quanto a tutela ao tempo do consumidor e para isso existem institutos processuais que objetivam a produção de uma tese jurídica capaz de afastar decisões divergentes em casos idênticos, como por exemplo, o incidente de resolução de demanda repetitivas, o qual passa analisar no próximo capítulo.

2 INCIDENTE DE RESOLUÇÃO DE DEMANDAS REPETITIVAS

Com a vigência da Lei nº 13.105/2015 (Código de Processo Civil) foi incluído no ordenamento jurídico brasileiro um rol de mecanismos que visam uniformizar a jurisprudência dos tribunais, afastando a insegurança jurídica que afeta a previsibilidade das decisões por parte dos jurisdicionados que necessitam saber como juízes e tribunais estão interpretando a lei diante de determinado caso concreto.

O art. 926 do Código de Processo Civil¹³⁶ demonstra a existência de uma preocupação com a desuniformização da jurisprudência brasileira, afinal como observado por Gico Jr. “considerando que há milhares de juízes no Brasil, tanto em uma quanto em outra hipótese, é razoável esperar que juízes diferentes, com posições e histórias diferentes, estabeleçam regras jurídicas diferentes como o resultado de suas atividades de integração e de hermenêutica”¹³⁷ e isso acaba violando o princípio da isonomia que impõe aos tribunais o dever de decidirem casos iguais de forma idêntica.

Diante dessa perspectiva, os tribunais e magistrados devem evitar decisões diferentes sobre idêntica questão de direito e para isso o Código de Processo Civil prevê alguns instrumentos específicos que auxiliam o julgador aplicar a norma jurídica a partir de um único entendimento, proporcionando maior segurança jurídica e diminuição do tempo de julgamento.

Dentre os instrumentos previstos, tem-se o incidente de resolução de demandas repetitivas que segundo Sofia Temer, “visa a resolver questão de direito comum a diversos processos, fixando entendimento que será aplicável a todos os casos repetitivos”¹³⁸, o que permite afastar a tomada de decisões divergentes, bem como proporcionar maior agilidade na prestação jurisdicional a partir da fixação de uma tese jurídica sobre determinada questão de direito, conforme será estudado adiante.

2.1 DEFINIÇÃO E NATUREZA JURÍDICA DO IRDR

A criação do incidente de resolução de demandas repetitivas foi inspirada no procedimento denominado *Musterverfahren* adotado na Alemanha, onde no período de 1960 a 1980 inúmeros procedimentos administrativos e judiciais foram instaurados perante a Administração Pública e ao Tribunal alemão. Com o grande volume de demandas ajuizadas em

¹³⁶ “CPC, Art. 926. Os tribunais devem uniformizar sua jurisprudência e mantê-la estável, íntegra e coerente.”

¹³⁷ GICO JÚNIOR, Ivo Teixeira. *Análise econômica do processo civil*. Indaiatuba: Editora Foco, 2020, p. 169.

¹³⁸ TEMER, Sofia. *Incidente de resolução de demandas repetitivas*. Salvador: JusPodivim, 2016, p. 79.

virtude de um projeto de construção do aeroporto internacional de Munique, verificou-se que boa parte dos processos possuíam termos e fatos idênticos e isso fez com que o órgão judicial de primeiro grau (*Verwaltungsgericht München*) realizasse uma triagem, selecionando algumas demandas que seriam processadas e julgadas, enquanto as demais permaneceriam suspensas aguardando o julgamento dos denominados procedimentos-modelo¹³⁹.

Ressalte-se que o instituto alemão *Musterverfahren* e o IRDR possuem consideráveis diferenças, não só pela forma procedimental, mas também por sua natureza. O procedimento-modelo alemão se assemelha a uma espécie de incidente coletivo, diferentemente, o incidente de resolução de demandas repetitivas não se trata de uma técnica processual coletiva visto que se limita a fixar uma tese jurídica. No que tange à diferenciação entre o IRDR e as ações coletivas, Barbosa e Cantoario esclarecem:

A decisão do incidente não é título executivo judicial. Não pode ser executada diretamente. A decisão da ação coletiva poderá, a depender do resultado da ação. A projeção *erga omnes*, no incidente, é só da razão de decidir, não da coisa julgada. Cada juiz deverá decidir a demanda suspensa à luz da premissa assentada no incidente. É só a compreensão da questão jurídica que vincula e não a decisão da ação paradigma em si¹⁴⁰.

Desse modo, o incidente de resolução de demandas repetitivas visa selecionar um caso dentre inúmeros outros idênticos para ser processado e julgado, com o intuito de que seja firmado um único entendimento (tese) sobre aquela determinada questão de direito que obrigatoriamente será aplicado aos demais casos concretos em tramitação e inclusive aos futuros que venham conter mesma matéria unicamente de direito.

Como visto, o mecanismo do IRDR não se equipara a um processo coletivo, e por essa razão o instituto não pode ser identificado como uma ação processual, a qual consiste no “direito abstrato subjetivo público de pedir a tutela jurisdicional”¹⁴¹ e que estabelece inicialmente a relação processual entre autor e juiz e, posteriormente, com o réu. Também se observa que o IRDR não pode ser definido como um recurso, pois além de não preencher os pressupostos intrínsecos e extrínsecos, ele não objetiva propiciar o reexame de eventual decisão proferida na relação jurídica processual estabelecida a partir de uma petição inicial.

¹³⁹ MENDES, Aluisio Gonçalves de Castro. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: sistematização, análise e interpretação do novo instituto processual*. Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 29.

¹⁴⁰ BARBOSA, Andrea Carla; CANTOARIO, Diego Martinez Fervenza. O incidente de resolução de demandas repetitivas no projeto de Código de Processo Civil: apontamentos iniciais. In: *O novo processo civil brasileiro (direito em expectativa): Reflexões acerca do Projeto do novo Código de Processo Civil*. Coordenação: FUX, Luiz. Rio de Janeiro: Forense, 2011, p. 456.

¹⁴¹ CAVALCANTI, Marcos de Araújo. *Incidente de resolução de demandas repetitivas (IRDR)*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 172.

Denota-se que a própria denominação do instituto revela a sua natureza jurídica, isto é, a de incidente processual. Nesse sentido, Marcelo Abelha¹⁴² explica que incidente processual “pode ser definido como algo que cai (ponto, questão ou ação) sobre algo que preexiste (processo), com a formação de um procedimento lateral e autônomo ao principal destinado à sua resolução (do incidente)”.

Didier Jr., também leciona sobre o incidente:

Nasce de um processo existente, mas adquire vida própria. Considera-se incidente esse processo, porque foi instaurado sempre de algum modo relacionado a algum processo pendente e porque visa a um provimento jurisdicional que de algum modo influirá sobre esse ou seu objeto¹⁴³.

Ainda, o incidente de resolução de demandas repetitivas possui as principais características de um incidente processual, sendo elas: a acessoriedade, pois para que seja instaurado é necessário a existência de outras demandas repetitivas que abordem a mesma questão unicamente de direito; o procedimento incidental, uma vez que a norma processual civil definiu um procedimento autônomo e específico de competência originária dos tribunais e a accidentalidade, visto que gera um desvio ao desenvolvimento normal tanto do processo paradigma quanto aos demais repetitivos¹⁴⁴.

O incidente de resolução de demandas repetitivas consiste em uma técnica processual que objetiva fixar tese jurídica que será aplicada aos casos, presentes e futuros, que tratem da mesma questão unicamente de direito. Em torno disso foi gerada a discussão se o incidente também estaria destinado a solucionar o conflito subjetivo existente no processo em que foi suscitado, nessa hipótese aplica-se o termo “causa-piloto” que, segundo Antônio do Passo Cabral, “a opção pelo parâmetro do processo-teste ou causa-piloto, fazendo com que o tribunal julgue o caso, faz com que a cognição do IRDR seja empreendida à luz de direitos subjetivos concretos, postulados pelas partes em juízo”¹⁴⁵, esse entendimento decorre do que dispõe o parágrafo único do art. 978 do Código de Processo Civil¹⁴⁶.

¹⁴² ABELHA, Marcelo. *Suspensão de segurança*: sustação da eficácia de decisão judicial proferida contra o Poder Público. 2. ed. São Paulo: Editora RT, 2006, p. 39.

¹⁴³ DIDIER JR. Fredie. *Curso de direito processual*: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo do conhecimento. 19 ed. Salvador: Editora Jus Podivm, 2017, p. 539

¹⁴⁴ CAVALCANTI. Marcos de Araújo. *Incidente de resolução de demandas repetitivas (IRDR)*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 179.

¹⁴⁵ CABRAL, Antonio do Passo. Comentários aos art. 976 a 987. In: CABRAL, Antonio do Passo; CRAMER, Ronaldo. *Comentários ao novo Código de Processo Civil*. Rio de Janeiro: Forense, 2015, p. 1418.

¹⁴⁶ “O órgão colegiado incumbido de julgar o incidente e de fixar a tese jurídica julgará igualmente o recurso, a remessa necessária ou o processo de competência originária de onde se originou o incidente”.

De outro modo, pode-se dizer que a partir do julgamento do IRDR é apenas fixada uma tese sobre a questão de direito comum, sem que haja o julgamento do conflito subjetivo, operando dessa forma a chamada “cisão cognitiva, com a fixação da tese em abstrato”¹⁴⁷. Nesse sentido, Aluísio Mendes e Roberto Rodrigues afirmam que:

O procedimento-modelo idealizado no Projeto de novo Código de Processo Civil reveste-se da natureza de processo objetivo, uma vez que tem por escopo não a resolução da lide individual na qual surge, mas sim a elaboração de uma ‘decisão-quadro’, de uma tese jurídica aplicável às questões de direito comuns que dão origem à multiplicidade de demandas idênticas.¹⁴⁸

A princípio o IRDR não julgaria a causa propriamente dita, vez que seu objetivo é estabelecer uma tese restrita às questões unicamente de direito que se repetem em inúmeras demandas, formando um procedimento-modelo que se aplicaria tanto ao caso subjetivo utilizado para formação do incidente, como nos demais casos pendentes ou futuros fundados na mesma questão de direito.

No entanto, não se pode ignorar a regra prevista no art. 978, § único do CPC que atribui ao órgão colegiado incumbido de fixar a tese no IRDR, julgar o recurso, a remessa necessária ou o processo de competência originária de onde se originou o incidente, havendo assim a chamada causa-piloto.

Nesse aspecto, Koehler observa que os tribunais locais “estão adotando procedimentos diversos para o julgamento do IRDR, alguns o julgando como causa-piloto, outros como procedimento-modelo”¹⁴⁹, apesar dessa divergência, neste momento não se pretende esgotar a discussão tendo em vista a necessidade de acompanhar o entendimento jurisprudencial adotado pelos tribunais.

2.2 PRESSUPOSTOS DE ADMISSIBILIDADE DO INCIDENTE

Após analisar a definição e natureza jurídica do incidente de resolução de demandas repetitivas convém examinar quando é cabível a sua instauração a partir dos pressupostos legais

¹⁴⁷ TEMER, Sofia. *Incidente de resolução de demandas repetitivas*. Salvador: JusPodivim, 2016, p. 67.

¹⁴⁸ MENDES, Aluisio Gonçalves de Castro; RODRIGUES, Roberto de Aragão Ribeiro. Reflexões sobre o incidente de resolução de demandas repetitivas previsto no Projeto de novo Código de Processo Civil. *Revista de Processo*. São Paulo, v. 211, p. 191 – 207, 2012, p. 191.

¹⁴⁹ KOEHLER, Frederico Augusto Leopoldino. Aspectos relevantes do recurso especial interposto contra o acórdão que julga incidente de resolução de demandas repetitivas. *Revista de Processo*. São Paulo, v. 334. p. 157 – 184, 2022, p. 160.

previstos no art. 976 do Código de Processo Civil, que deverão ocorrer simultaneamente, sendo eles: a efetiva repetição de processos, a necessidade que contenham a mesma questão unicamente de direito e a existência de risco de ofensa à isonomia e à segurança jurídica.

Antes de abordar de forma específica os pressupostos acima mencionados, deve-se observar que o art. 976, § 4º do CPC traz o que se denomina de pressuposto negativo de admissibilidade, pois “o IRDR somente será cabível quando os tribunais superiores, no âmbito de sua respectiva competência, não tiverem afetado recurso para definição de tese sobre questão de direito material ou processual repetitiva”¹⁵⁰.

Dessa forma, é incabível o incidente de resolução de demandas repetitivas quando a questão de direito suscitada estiver afetada por recursos especial ou extraordinário repetitivos, pois nessa hipótese estará em trâmite remédio processual cuja função é firmar entendimento que servirá de base para o julgamento de outras causas ou recursos repetitivos, se assemelhando aos efeitos do julgamento do IRDR.

Ressalte-se que eventual inadmissibilidade do incidente pela ausência de qualquer pressuposto não impede que ele seja suscitado novamente, desde que satisfeito o requisito faltante (art. 976, § 3º do CPC). Adiante, passa-se a explorar os demais requisitos de cabimento do incidente de resolução de demandas repetitivas.

2.2.1 Efetiva repetição de processos: demandas repetitivas

Inicialmente, para que o IRDR seja instaurado a Lei nº 13.105/2015 (Código de Processo Civil) exige a efetiva repetição de processos, ou seja, é necessário que estejam tramitando perante um determinado órgão jurisdicional demandas consideravelmente repetitivas e que contenham questões comuns de direito. Apesar da mencionada lei não estipular um número mínimo de processos, essa efetiva repetição deve ser significativa em termos numéricos justamente para que se possa obter o resultado pretendido de uniformizar decisões proferidas em demandas cuja questão de direito se repete.

Neste contexto, também é importante considerar a classificação de demandas repetitivas que inclusive é apresentada por Sofia Temer a partir do texto do Código de Processo Civil de 2015:

É a existência de questões comuns, de direito material ou processual, ainda que estas questões não representem nenhuma parcela significativa do conflito subjetivo a ser resolvido em juízo, e ainda não que haja, propriamente, demandas homogêneas. Em

¹⁵⁰ CAVALCANTI, Marcos de Araújo. *Incidente de resolução de demandas repetitivas (IRDR)*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 209.

realidade, o IRDR visa a solucionar questões repetitivas e não necessariamente demandas repetitivas.¹⁵¹

Dessa forma, Didier Jr. observa-se que o termo demanda “é o nome processual que recebe a pretensão processual relativa à relação jurídica substancial posta à apreciação do Poder Judiciário”¹⁵² e por essa razão o termo “demandas repetitivas” extraído da nomenclatura do incidente processual em comento pode remeter à ideia de que somente a repetição de pretensões semelhantes, isto é, ações cuja causa de pedir e pedidos sejam homogêneos, seriam requisitos fundamentais para instauração do incidente.

No entanto, sob a análise dos critérios de admissibilidade do IRDR, não se pode ignorar o fato do inciso I do art. 976 empregar a expressão “mesma questão unicamente de direito” e isso faz com que para o sistema processual atual as demandas repetitivas sejam definidas pela questão de direito debatida, a qual obrigatoriamente deverá ser a mesma em todas as outras demandas que se repetem.

Logo, as demandas se caracterizam como repetitivas no plano abstrato, uma vez que discutem repetitivamente questões de origem comum. Nesse viés, Bastos elucida que “as demandas homogêneas se identificam no plano abstrato, no que diz respeito à questão fática ou jurídica em tese, mas não no âmbito de cada situação concreta”¹⁵³. Portanto, a repetitividade deve ser observada a partir da questão jurídica discutida no processo em si e não somente a causa de pedir e os pedidos, os quais inclusive poderão ser distintos, mas havendo semelhante questão unicamente de direito entre essas demandas repetitivas, o IRDR poderá ser instaurado.

2.2.2 Questão unicamente de direito

Em concordância com o que foi explicado no tópico anterior, o art. 976, inciso I do Código de Processo Civil exige a efetiva repetição de demandas que contenham controvérsia sobre a mesma questão unicamente de direito e não de fato, isso porque o objeto do IRDR segundo Sofia Temer “está restrito às questões de direito – material ou processual – que se repetem em diversos processos. Não se analisam questões de fato e questões de direito heterogêneas [...]”¹⁵⁴.

¹⁵¹ TEMER, Sofia. *Incidente de resolução de demandas repetitivas*. Salvador: JusPodivim, 2016, p. 60.

¹⁵² DIDIER JR. Fredie. *Curso de direito processual civil*. v. I. ed. 17. Salvador: JusPodivim, 2015, p. 286.

¹⁵³ BASTOS, Antonio Adonias Aguiar. Situações jurídicas homogêneas: um conceito necessário para o processamento das demandas de massa. In: *Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP*. São Paulo, v. 35, n. 186, p. 87-107, 2010, p. 97.

¹⁵⁴ TEMER, Sofia. *Incidente de resolução de demandas repetitivas*. Salvador: JusPodivim, 2016, p. 69.

Denota-se que o Código de Processo Civil restringiu ao cabimento do mencionado incidente somente as questões exclusivamente ou unicamente de direito, uma vez que no julgamento do IRDR não serão apreciados os aspectos problemáticos e probatórios do fenômeno ocorrido, mas sim e tão somente, será fixada tese jurídica sobre determinada questão homogênea de direito.

Nessa perspectiva, passa a considerar que o sistema jurídico brasileiro faz distinção de questões de fato das de direito. A fim de compreender essa sistemática, Teresa Arruda Alvim Wambier, traz o seguinte raciocínio:

Rigorosamente, seria impossível fazer-se distinção integral entre questão de direito e questão de fato, pelo menos no plano ontológico, já que o *fenômeno direito* ocorre, efetivamente, no momento de incidência da norma, no mundo real, no universo empírico. Assim, na verdade, o direito acontece quando se encontram o mundo dos fatos com o mundo das normas.¹⁵⁵

A partir desse fundamento se observa que a questão de fato está necessariamente associada a questão de direito e vice-versa. Contudo, para a instauração do incidente de resolução de demandas repetitivas é primordial que haja a separação de fato e direito, visto que a técnica processual exige que a repetição consista apenas na questão unicamente de direito, isto é, “quando a questão reclama mera interpretação de norma ou solução jurídica com base em substrato fático incontroverso”¹⁵⁶.

Percebe-se que nesse momento fica evidenciada a principal distinção entre questões de fato e questões de direito, uma vez que nesta não há investigação probatória, já naquela poderá reclamar a produção de provas diante da existência de controvérsias quanto à ocorrência do fato que ensejará a aplicação da norma.

Assim, o IRDR poderá ser instaurado diante da necessidade de apreciar como o texto normativo deve ser entendido e quais os efeitos jurídicos obtidos, ainda qual norma seria aplicável àquela determinada situação fática, e, se há compatibilidade entre o texto normativo e outras normas e a Constituição¹⁵⁷, ou seja, quando se pretender resolver uma questão unicamente de direito decorrente de fatos incontroversos.

Nessa hipótese, Cavalcanti destaca-se que “o NCPC está exigindo, na verdade que as aludidas questões de direito emanadas dos processos repetitivos (individuais ou coletivos)

¹⁵⁵ WAMBIER, Teresa Arruda Alvim. Distinção entre questão de fato e questão de direito para fins de cabimento de recurso especial. *Revista AJURES*. Porto Alegre. v. 25, n. 74, p. 253–278, 1998, p. 253.

¹⁵⁶ MARINONI, Luiz Guilherme. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: decisão de questão idêntica x precedente*. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuter Brasil, 2019, p. 105.

¹⁵⁷ TEMER, Sofia. *Incidente de resolução de demandas repetitivas*. Salvador: JusPodivim, 2016, p. 71.

sejam decorrentes de origem comum e homogêneas”¹⁵⁸, pois a situação fática concreta é o pressuposto para que se extraia a repetitiva questão de direito que será apreciada pelo órgão julgador, o qual firmará a tese jurídica aplicável aos demais processos que contenham essa mesma questão de direito.

Para exemplificar, suponha-se que diante da má prestação de serviço de um fornecedor que emprega práticas abusivas no mercado, acaba-se criando um problema de consumo que gera prejuízos para inúmeros consumidores e em razão disso, diversas demandas são ajuizadas reclamando tal abusividade e conseqüentemente pleiteando pela reparação do dano causado. Denota-se que nesse caso a questão de direito possui origem comum e o julgador deverá analisar qual norma jurídica se aplicará aquele fato (Código de Defesa do Consumidor) e quais serão os efeitos dessa incidência normativa (indenização por danos morais ou materiais).

Considerando essa situação hipotética, se cogitaria a instauração do IRDR em razão da efetiva repetição de demandas que contém a mesma questão de direito controversa, cabendo ao tribunal competente fixar tese jurídica que será aplicada aos demais casos cujo aspectos fáticos são de origem comum. Vale lembrar que também é exigível a presença de outro requisito, o risco de ofensa à isonomia e à segurança jurídica, como se verá mais adiante.

Ainda, importa elucidar que as questões que se repetem podem estar relacionadas tanto ao direito material quanto ao processual, uma vez que o Código de Processo Civil não restringe que as questões tratem exclusivamente da aplicação de uma norma jurídica (direito material), podendo consistir em uma questão “processual preliminar ao mérito ou posterior a ele, como, por exemplo, a controvérsia relacionada à competência para o julgamento ou pertinente ao cumprimento da sentença, respectivamente”¹⁵⁹.

Em síntese, a partir do novo Código de Processo Civil surge o propósito de uniformizar as decisões proferidas por juízes e tribunais, por essa razão a efetiva repetição de demandas com a mesma questão de direito também abrange questões de direito processual¹⁶⁰, pois é intuitivo supor que existem diversas demandas discutindo a respeito de requisitos ou pressupostos próprios do direito processual e nesse sentido, imagina-se as demandas repetitivas em que a questão de direito processual está relacionada a legitimidade *ad causam*.

¹⁵⁸ CAVALCANTI, Marcos de Araújo. *Incidente de resolução de demandas repetitivas (IRDR)*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 200.

¹⁵⁹ MENDES, Aluisio Gonçalves de Castro. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: sistematização, análise e interpretação do novo instituto processual*. Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 109.

¹⁶⁰ “Art. 928, CPC. Para os fins deste Código, considera-se julgamento de casos repetitivos a decisão proferida em: I - incidente de resolução de demandas repetitivas; II - recursos especial e extraordinário repetitivos. Parágrafo único. O julgamento de casos repetitivos tem por objeto questão de direito material ou processual.”

Como exemplo, o Tribunal de Justiça Estado do Tocantins admitiu um IRDR¹⁶¹ para definir se o Banco do Brasil possui legitimidade *ad causam* para figurar no polo passivo de demandas nas quais se discute eventual falha na prestação do serviço quanto a conta vinculada ao PASEP, saques indevidos e desfalques, além da ausência de aplicação dos rendimentos estabelecidas pelo Conselho Diretor do referido programa.

No caso apontado acima é possível constatar que a questão de direito apreciada envolve matéria processual e se limita a um determinado demandado. Mas, é possível que a mesma questão de direito se repita em demandas que contenham diferentes demandados, “suponha-se, por exemplo, produtos iguais fabricados por diferentes empresas têxteis ou atos de mesmo conteúdo praticados por diferentes empresas de telefonia”¹⁶². Dessa forma, apesar dos sujeitos do processo serem distintos, tanto demandante quanto demandado, a questão de direito enfrentada é idêntica, o que se admite a instauração do incidente. Afinal, o Código de Processo Civil não exige a homogeneidade dos litigantes, mas sim da questão unicamente de direito.

Como dito em outro momento, o mecanismo do IRDR surgiu com o advento da Lei nº 13.105/2015 que passou a dispor o Código de Processo Civil e a intenção do legislador ao prever esse tipo de incidente foi de proporcionar a uniformização das decisões proferidas por juízes e tribunais. No que diz respeito ao fundamento de uniformizar a jurisprudência, Theodoro Jr. explica que:

A par dessa sólida jurisprudência, que muito contribuirá para a solução mais rápida dos processos, o CPC/2015 instituiu mecanismos de enfrentamento das causas repetitivas, cuja função é não só simplificar e agilizar o julgamento em bloco das ações e recursos seriados, mas também participar, de modo efetivo, do programa de minimização do grave problema dos julgamentos contraditórios.¹⁶³

A partir dessa explanação, extrai-se o segundo requisito exigido para que possibilite a instauração do incidente de resolução de demandas repetitivas, ou seja, o risco de ofensa à isonomia e à segurança jurídica, o qual será analisado a seguir.

¹⁶¹ BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins. *Incidente de resolução de demandas repetitivas nº 0010218-16.2020.8.27.2700*. Disponível em: https://eproc2.tjto.jus.br/consulta_publica/2G/processo/00102181620208272700/documento/771629374446493771302721075943. Acesso em: 28 abr. 2022.

¹⁶² MARINONI, Luiz Guilherme. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: decisão de questão idêntica x precedente*. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuter Brasil, 2019, p. 112.

¹⁶³ THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Curso de Direito Processual Civil*. v. 3. Rio de Janeiro, Grupo GEN: 2020. 9788530992927. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992927/>. Acesso em: 28 abr. 2022, p. 650.

2.2.3 Ofensa à isonomia e à segurança jurídica

O art. 976 do Código de Processo Civil estabelece que o IRDR será cabível desde que, simultaneamente, ocorra a efetiva repetição de processos que contenham controvérsia sobre a mesma questão unicamente de direito e risco de ofensa à isonomia e à segurança jurídica. Apesar da lei não exigir expressamente a ocorrência efetiva de decisões divergentes a respeito de determinada questão de direito repetitiva, Cavalcanti entende que “sem divergência decisória não haverá risco aos referidos princípios constitucionais e, então, faltará interesse processual na instauração do incidente”¹⁶⁴.

Nesse aspecto, observa-se que o principal objetivo do IRDR é justamente evitar que aquelas determinadas demandas que contenham idêntica questão de direito sejam julgadas de maneira distintas, o que causaria insegurança jurídica ao jurisdicionado, vez que este seria surpreendido por uma decisão divergente daquela que foi proferida em um outro caso semelhante ao seu.

O fato de o IRDR visar a prevenção da violação à isonomia e à segurança jurídica, não lhe torna um incidente preventivo, pois para sua admissibilidade também é exigida a tramitação de repetidas demandas que contenham a mesma questão de direito. Ocorre que muito se discutiu na fase do anteprojeto do novo Código de Processo Civil no tocante ao suposto caráter preventivo do mencionado incidente, isso porque nos termos do anteprojeto da Comissão de Juristas, o IRDR teria cabimento “sempre que identificada controvérsia com potencial de gerar relevante multiplicação de processos fundada em idêntica questão de direito e de causar grave insegurança jurídica, decorrente do risco de coexistência de decisões conflitantes”¹⁶⁵.

Conforme a ideia elucidada por Bastos, essa preocupação com a potencialidade de gerar inúmeros processos poderia ser vista de forma positiva, uma vez que a partir da fixação de um precedente, o incidente impediria desde logo a multiplicação de demandas ajuizadas em virtude da prolação de decisões em sentidos diversos¹⁶⁶.

Contudo, o autor observa a necessidade de preservar as linhas fundamentais de um Estado Democrático, oportunizando o debate entre os interessados, isso porque na esfera

¹⁶⁴ CAVALCANTI, Marcos de Araújo. *Incidente de resolução de demandas repetitivas (IRDR)*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 215.

¹⁶⁵ SENADO FEDERAL. *Anteprojeto do novo código de processo civil*. art. 895. Disponível em: <http://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/496296>. Acesso em: 28 abr. 2022.

¹⁶⁶ BASTOS, Antonio Adonias. A potencialidade de gerar relevante multiplicação de processos como requisito do incidente de resolução de causas repetitivas no projeto do novo CPC. In: DIDIER JUNIOR, Fredie; MOUTA, José Henrique; Klippel, Rodrigo (coords.). *O projeto do novo Código de Processo Civil: estudos em homenagem ao Professor José de Albuquerque Rocha*. Salvador: JusPodivm, 2011, p. 35.

judicial o contraditório está relacionado à concepção democrática de processo. Ainda, Nery Junior e Nery explicam que:

Ao mencionar, como requisito para a instauração do incidente, *risco de ofensa à isonomia e à segurança jurídica*, já pressupõe a existência de controvérsia; do contrário, se a questão é sempre decidida de modo uniforme, ainda que tenha potencial para a multiplicação de ações, não há razão para a instauração do incidente, pois não há o quê prevenir.¹⁶⁷

Desse modo, restou afastada a redação apresentada inicialmente no anteprojeto da Comissão de Juristas, fazendo com que atualmente o IRDR seja instaurado somente quando já estiverem tramitando diversas demandas que contenham controvérsia sobre a mesma questão de direito e que possam ser julgadas de maneira dissonante, isto é, que haja risco à isonomia e à segurança jurídica.

O requisito previsto no inciso II do art. 976 do Código de Processo Civil demonstra a importância da previsibilidade das decisões judiciais, afinal como afirmado por Canotilho “a segurança jurídica é a garantia da estabilidade jurídica, segurança de orientação e a realização do direito”¹⁶⁸.

Assim, pode-se dizer que o principal objetivo do IRDR é garantir a devida estabilidade da prestação jurisdicional por meio da fixação de uma tese jurídica que afaste o risco de, por exemplo, alguns juízes julgarem procedente, enquanto outros julgarem improcedente demandas que contenham a mesma questão unicamente de direito, garantindo a igualdade entre os litigantes que fazem parte de um determinado conflito de massa.

Inicialmente, verificou-se que à luz do art. 976, incisos I e II do Código de Processo Civil, o IRDR será instaurado quando houver a efetiva repetição de demandas que contenham a mesma questão de direito, também devendo estar presente o risco de ofensa à isonomia e à segurança jurídica. Com isso, se constata que o IRDR foi inserido no ordenamento jurídico brasileiro diante da preocupação de que fossem proferidas decisões antagônicas nas diversas demandas que tratam da mesma questão de direito, o que geraria incertezas quanto à orientação jurisdicional adotada sobre determinada questão jurídica, provocando insegurança ao jurisdicionado. A partir desse momento, cumpre analisar a forma em que se dá o processamento do IRDR.

¹⁶⁷ NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. *Comentários ao Código de Processo Civil*. São Paulo: Ed. RT, 2015, p. 1968.

¹⁶⁸ CANOTILHO, José Joaquim Gomes. *Direito Constitucional e Teoria da Constituição*. 7. ed. Coimbra: Almedina, 2003, p. 257.

2.3 PROCESSAMENTO DO INCIDENTE DE RESOLUÇÃO DE DEMANDAS REPETITIVAS

Uma vez constatados os pressupostos de admissibilidade, caberá a propositura do incidente de resolução de demandas repetitivas. O Código de Processo Civil estabeleceu um regramento próprio para procedimento do incidente, definindo sequencialmente os atos necessários para que esse microssistema seja instaurado, processado e ao final julgado. Por essa razão, é necessário analisar os principais aspectos relativos ao procedimento do IRDR, uma vez que eventual inobservância poderá acarretar a rejeição do mencionado incidente.

2.3.1 Legitimação para suscitar o incidente e competência

Antes de iniciar uma análise mais aprofundada do procedimento do IRDR, cumpre examinar quem são os legitimados para requerer a instauração do incidente. O art. 977 do Código de Processo Civil¹⁶⁹, dispõe que o juiz ou relator, as partes, o Ministério Público e a Defensoria Pública possuem legitimidade para provocar a instauração do incidente. Dessa forma, Mendes destaca que “quando o juiz se deparar com diversas demandas individuais repetitivas, deverá suscitar diretamente o incidente coletivo, desde que, obviamente, preenchidos os demais pressupostos”¹⁷⁰. Havendo a efetiva repetição de demanda contendo a mesma questão de direito e o risco de ofensa à isonomia e à segurança jurídica, o juiz de ofício poderá provocar a instauração do incidente.

Também se atribuiu às partes a legitimação para requerer a instauração do IRDR, pois conforme ainda apontado por Mendes:

O autor ou o réu poderá suscitar o Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas, indicando a questão de direito do seu processo que seja comum com a de outros processos, em quantidade significativa e que estejam tendo solução diversa perante os órgãos judiciais¹⁷¹.

Quanto aos demais legitimados, Cavalcanti aponta que “a legitimação do Ministério Público e da Defensoria Pública para suscitar e atuar no IRDR tem, a princípio, forte relação

¹⁶⁹ “CPC, Art. 977. O pedido de instauração do incidente será dirigido ao presidente de tribunal: I - pelo juiz ou relator, por ofício; II - pelas partes, por petição; III - pelo Ministério Público ou pela Defensoria Pública, por petição.”

¹⁷⁰ CAVALCANTI, Marcos de Araújo. *Incidente de resolução de demandas repetitivas (IRDR)*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 235.

¹⁷¹ MENDES, Aluisio Gonçalves de Castro. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: sistematização, análise e interpretação do novo instituto processual*. Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 128.

com a *legitimação extraordinária* dessas entidades para o ajuizamento de ação civil pública na defesa de direitos individuais homogêneos.”¹⁷²

Quanto a legitimação para suscitar e atuar no incidente, Temer frisa “que no IRDR, não há uma legitimação *prima facie* (extraída da posição ocupada em uma relação de direito material) para os atos processuais necessários à obtenção de provimento de mérito”¹⁷³, isso significa que a natureza jurídica da legitimação do microsistema processual ora estudado difere-se daquela aplicada tradicionalmente no processo civil e, no caso do IRDR, a legitimação para sua instauração é mais ampla, uma vez que o sujeito não precisa estar vinculado diretamente à relação substancial litigiosa de onde, costumeiramente, se extrai quem são os legitimados para atuar no processo.

Ainda, José de Albuquerque da Rocha explica que:

As normas que compõem o instituto em debate conferem poderes a um grupo de indivíduos, inclusive alguns estranhos ao litígio, para produzirem um pronunciamento sobre o direito em abstrato, quando a respeito de sua interpretação houver divergência, enquanto que, na ação e no recurso, as normas adjudicam poderes a pessoas interessadas para pedirem uma decisão em relação a um caso concreto, ou a modificação da decisão.¹⁷⁴

Como visto, a provocação para instauração do IRDR compete aos legitimados indicados no art. 977 do Código de Processo Civil. Portanto, não restam dúvidas que a legitimação poderá ser ordinária e, segundo Nery Junior e Nery, ocorre “quando há coincidência entre a legitimação de direito material e a legitimidade para estar em juízo”¹⁷⁵, ou seja, quando a própria parte que integra a relação jurídica de direito material requer a instauração do incidente e a legitimação também será extraordinária, tendo em vista que o legislador permitiu que outros sujeitos postulem em nome próprio, o interesse alheio, caso do Ministério Público e da Defensoria Pública.

Também se observa que o disposto no art. 983 do Código de Processo Civil¹⁷⁶ faz menção às *partes e demais interessados*. Essa concepção permite que a atuação no IRDR seja

¹⁷² CAVALCANTI, Marcos de Araújo. *Incidente de resolução de demandas repetitivas (IRDR)*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 244.

¹⁷³ TEMER, Sofia. *Incidente de resolução de demandas repetitivas*. Salvador: JusPodivim, 2016, p. 144.

¹⁷⁴ ROCHA, José de Albuquerque. *O procedimento da uniformização da jurisprudência*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1977, p. 101.

¹⁷⁵ NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. *Código de Processo Civil comentado e legislação extravagante*. 13. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Ed Revistas dos Tribunais, 2013, p. 221.

¹⁷⁶ “CPC, Art. 983. O relator ouvirá as partes e os demais interessados, inclusive pessoas, órgãos e entidades com interesse na controvérsia, que, no prazo comum de 15 (quinze) dias, poderão requerer a juntada de documentos, bem como as diligências necessárias para a elucidação da questão de direito controvertida, e, em seguida, manifestar-se-á o Ministério Público, no mesmo prazo.”

exercida a partir de um ato ou conjunto de atos. Nesse aspecto, é interessante trazer o pensamento de Cabral de que “as zonas de interesses, ao analisarem um ou alguns atos processuais, permitem a segmentação da participação processual, permitindo a atuação e a intervenção para finalidade específicas no processo, desde que úteis ao postulante”¹⁷⁷.

Portanto, no processamento do incidente haverá uma dinamicidade na tradicional concepção do interesse de agir, uma vez que o sujeito interessado na tese jurídica a ser firmada, poderá intervir no incidente a fim de contribuir para o seu julgamento. Dessa forma, destaca-se a explicação de Peixoto no sentido de que “o atributo da legitimidade vem deixando de ser verificado tão apenas *ad causam* para estar relacionado a cada ato processual específico, inclusive como forma de acompanhar o dinamismo da relação processual”¹⁷⁸.

Contudo, a legislação processual cível não deixa claro quem serão os sujeitos que atuarão efetivamente no processamento do incidente. Sofia Temer explica que o CPC “não prevê, por exemplo, critérios para escolha dos sujeitos que deverão conduzir o debate que precede a fixação da tese [...] e tampouco dispõe sobre formas efetivas de participação dos que serão afetados pela aplicação da tese em seus processos individuais ou coletivos”¹⁷⁹.

De todo modo, a partir do momento em que é dada ampla publicidade do incidente, torna-se possível a intervenção de quaisquer interessados que desejam contribuir para a discussão, inclusive aqueles que são partes nas demandas repetitivas fornecendo argumentos ou até mesmo *amicus curiae* oferecendo elementos técnicos que contribuam para a formação da tese jurídica¹⁸⁰.

O art. 977 do Código de Processo Civil além de indicar o rol dos legitimados ao pedido de instauração do incidente ora analisado, também deixa claro que a competência para processar e julgar a questão posta no IRDR será do tribunal. Mendes, explica que:

Quando se menciona tribunal competente para a apreciação do IRDR, está se referindo, em regra, a tribunal de segundo grau, ou seja, aos Tribunais Regionais Federais e aos Tribunais de Justiça, no âmbito da Justiça Comum¹⁸¹.

¹⁷⁷ CABRAL, Antonio do Passo. Despolarização do processo e “zonas de interesse”: sobre a migração entre polos da demanda. *Revista da SJRJ*. Rio de Janeiro, n. 26, p. 19-55, 2009, p. 42.

¹⁷⁸ PEIXOTO, Ravi. O tratamento processual dos litisconsortes: do litisconsórcio *ad processum* ao litisconsórcio *ad actum*. *Revista do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro, n. 73, p. 195-216, jul./set. 2019, p. 201.

¹⁷⁹ TEMER, Sofia. *Incidente de resolução de demandas repetitivas*. Salvador: JusPodivim, 2016, p. 131.

¹⁸⁰ ALVIM, Angélica Arruda. *Comentários ao código de processo civil: lei n. 13.105/2015*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2017, p. 1154.

¹⁸¹ MENDES, Aluisio Gonçalves de Castro. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: sistematização, análise e interpretação do novo instituto processual*. Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 134.

Inicialmente o pedido deve ser dirigido ao presidente de tribunal, tendo em vista que o julgamento do incidente será de competência do órgão definido pelo regimento interno dentre aqueles responsáveis pela uniformização de jurisprudência do tribunal¹⁸². Segundo Cavalcanti, vê-se que “a natureza desses incidentes impõe que o julgamento seja realizado por órgão jurisdicional de hierarquia superior”¹⁸³.

Diante da necessidade de alcance do efeito vinculativo da decisão não há possibilidade do incidente ser apreciado por um órgão jurisdicional de hierarquia inferior, pois o principal objetivo do IRDR é que a tese jurídica fixada seja aplicada aos demais processos repetitivos que estejam tramitando na área de jurisdição do respectivo tribunal que admitiu a suscitação do incidente.

Desse modo, observa-se que a norma processual civil atentou-se à importância da organização interna do tribunal, haja vista a necessidade de que exista um órgão de competência para a uniformização da jurisprudência e como apontado por Aluísio Gonçalves de Castro Mendes, “considerando a natureza e a função do IRDR, reforçou algo que seria inerente ao mecanismo criado: que fosse julgado por órgão que tivesse composição e atribuição compatível para a uniformização do entendimento do tribunal sobre a questão comum a ser apreciada”¹⁸⁴.

Ademais, Sofia Temer pontua que “é desejável que tal órgão tenha atuação específica na área da matéria discutida no incidente”¹⁸⁵, ou seja, a ausência de especialização em relação à matéria debatida no IRDR poderá contribuir para a falta de uniformidade, pois uma câmara especializada estará mais apta para julgar de maneira coerente, a fim de alcançar a uniformização daquela determinada questão de direito.

2.3.2 Procedimento de instauração do incidente

No que tange ao processamento propriamente dito do IRDR, Temer explica que este pode ser dividido em três fases: “a fase de instauração e admissão, que compreende os atos preparatórios ao debate para fixação da tese; a fase de afetação e instrução, que compreende a

¹⁸² “CPC, Art. 978. O julgamento do incidente caberá ao órgão indicado pelo regimento interno dentre aqueles responsáveis pela uniformização de jurisprudência do tribunal.”

¹⁸³ CAVALCANTI, Marcos de Araújo. *Incidente de resolução de demandas repetitivas (IRDR)*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 260.

¹⁸⁴ MENDES, Aluísio Gonçalves de Castro. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: sistematização, análise e interpretação do novo instituto processual*. Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 135.

¹⁸⁵ TEMER, Sofia. *Incidente de resolução de demandas repetitivas*. Salvador: JusPodivim, 2016, p. 119.

delimitação do objeto do incidente [...]; e a fase de julgamento, na qual serão analisadas a decisão, sua recorribilidade e seus efeitos”¹⁸⁶.

Como visto, a iniciativa para instaurar o IRDR deve partir da existência dos pressupostos previstos nos incisos I e II do art. 976 do CPC, ou melhor, deve estar configurada a efetiva repetição de demandas que contenham controvérsia sobre a mesma questão unicamente de direito e que esteja iminente o risco de ofensa à isonomia e à segurança jurídica.

Nesse sentido, vejamos a observação de Donizetti:

O primeiro requisito pode ser demonstrado com cópias de petições iniciais ou de petições de recursos dos quais ressaia a repetição. O segundo pode ser comprovado com sentenças ou acórdãos do tribunal ou, se for o caso, do TRF, com decisões divergentes sobre a controvérsia objeto do incidente. A divergência pode ocorrer no primeiro grau e no tribunal ou somente num desses órgãos.¹⁸⁷

A partir disso, o órgão competente procederá ao seu juízo de admissibilidade, a fim de examinar se todos os requisitos estão presentes para que então o IRDR seja admitido¹⁸⁸. Destaca-se que o exame de admissibilidade será feito pelo colegiado, afastando a possibilidade de que a decisão seja tomada monocraticamente¹⁸⁹.

Ademais, no incidente de resolução de demandas repetitivas não é exigido o pagamento de custas processuais e tão pouco haverá condenação em honorários advocatícios, que serão cabíveis apenas no julgamento dos processos individuais em que se aplicará a tese fixada, pois nas palavras de Yoshikawa, a sucumbência “somente se manifesta com o julgamento da causa, e não com a definição da tese jurídica, ainda que esta condicione, em alguma medida, o resultado daquele”¹⁹⁰.

Salienta-se, novamente, que o incidente não será admitido caso já exista algum recurso especial ou extraordinário repetitivo em trâmite perante os tribunais superiores que trate da mesma matéria abordada e que esteja pendente de análise. Portanto, há um pressuposto negativo de admissibilidade do IRDR por força do § 4º do art. 976 que estabelece o descabimento do

¹⁸⁶ TEMER, Sofia. *Incidente de resolução de demandas repetitivas*. Salvador: JusPodivim, 2016, p. 101.

¹⁸⁷ DONIZETTI, Elpídio. *Novo Código de Processo Civil Comentado*. 3. ed. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2018. 9788597016734. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597016734/>. Acesso em: 30 jun. 2022, p. 872.

¹⁸⁸ “CPC, Art. 981. Após a distribuição, o órgão colegiado competente para julgar o incidente procederá ao seu juízo de admissibilidade, considerando a presença dos pressupostos do art. 976.”

¹⁸⁹ Enunciado 91 do Fórum Permanente de Processualistas Cíveis: Cabe ao órgão colegiado realizar o juízo de admissibilidade do incidente de resolução de demandas repetitivas, sendo vedada a decisão monocrática.

¹⁹⁰ YOSHIKAWA, Eduardo Henrique de Oliveira. O incidente de resolução de demandas repetitivas no novo Código de Processo Civil: comentários aos arts. 930 a 941 do PL 8.046/2010. *Revista de Processo*. São Paulo, v. 37. n. 206. p. 243 – 270, 2012, p. 253.

incidente em caso de afetação de recurso para definição de tese sobre questão repetitiva no Superior Tribunal de Justiça ou no Supremo Tribunal Federal.

Veja-se as palavras de Cavalcanti no tocante ao abordado:

Não haverá qualquer *interesse processual* na instauração do IRDR, já que, apreciado o mérito do recurso paradigma, a tese jurídica adotada pelo STF ou pelo STJ será aplicada no território nacional a todos os processos individuais ou coletivos que versem sobre idêntica questão de direito”¹⁹¹.

Entende-se que, restará prejudicada a apreciação do mérito do incidente diante de eventual entendimento adotado pelo STJ ou STF. Já na hipótese de não restarem preenchidos os requisitos exigidos para a instauração do incidente, este será inadmitido. Porém, conforme dito noutra oportunidade, “a inadmissão do incidente de resolução de demandas repetitivas por ausência de qualquer de seus pressupostos de admissibilidade não impede que, uma vez satisfeito o requisito, seja o incidente novamente suscitado”¹⁹².

Admitido o incidente, será definido provisoriamente o objeto do IRDR, bem como será determinada a suspensão da tramitação dos demais processos que contenham a mesma questão repetitiva¹⁹³. Nesse aspecto, é necessário que a questão de direito presente nas demandas repetitivas seja delimitada a fim de definir o tema jurídico que será objeto da futura tese fixada no incidente. Segundo os ensinamentos de Mendes, “nesta fase de admissibilidade do IRDR, caberá ao relator apresentar a questão jurídica que se constituirá no objeto do incidente, ou seja, sobre a qual o tribunal deverá formular a tese jurídica capaz de elucidar uma questão prejudicial pertinente aos diversos processos relacionados”¹⁹⁴.

É importante destacar que deverá ser dada a mais ampla divulgação da instauração¹⁹⁵ e admissão do incidente de resolução de demandas repetitivas, por meio de registro eletrônico no CNJ (Conselho Nacional de Justiça). É necessário dar publicidade do IRDR instaurado justamente para que os juízos daquela determinada jurisdição, tenham conhecimento e possam prevenir a instauração de outros incidentes que tratem de matéria igual perante o mesmo órgão julgador. Acerca disso, veja-se o apontamento de Wambier:

¹⁹¹ CAVALCANTI, Marcos de Araújo. *Incidente de resolução de demandas repetitivas (IRDR)*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 232.

¹⁹² BRASIL. *Lei nº 13.105 de 16 março 2015*. Código de Processo Civil. Art. 976, § 3º. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 20 mar. 2022.

¹⁹³ TEMER, Sofia. *Incidente de resolução de demandas repetitivas*. Salvador: JusPodivim, 2016, p. 120.

¹⁹⁴ MENDES, Aluisio Gonçalves de Castro. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: sistematização, análise e interpretação do novo instituto processual*. Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 173.

¹⁹⁵ “CPC, Art. 979. A instauração e o julgamento do incidente serão sucedidos da mais ampla e específica divulgação e publicidade, por meio de registro eletrônico no Conselho Nacional de Justiça.”

Estima-se que a informação a respeito da existência de incidente tramitando em um determinado Estado (ou Distrito Federal) ou Região Federal seja de fácil acesso aos jurisdicionados de outro Estado ou Região, tornando a regra do § 4.º do art. 982 concretizável¹⁹⁶.

A delimitação da questão de direito é fundamental para identificar quais casos concretos serão afetados pela eficácia suspensiva da decisão de admissibilidade, pois consoante ao que dispõe a norma processual¹⁹⁷ ao admitir o incidente, será determinada a suspensão de todos os processos que versarem sobre a mesma questão de direito contida no IRDR, desde que estejam tramitando perante a esfera jurisdicional do tribunal que admitiu e julgará o incidente. Por essa razão, deverá ser comunicada aos órgãos jurisdicionais competentes (§ 1º, art. 982, CPC). O art. 313 do Código de Processo Civil também estabelece que o processo se suspende pela admissão do incidente de resolução de demandas repetitivas.

Ainda quanto à suspensão, Angélica Arruda Alvim explica que:

Esse efeito é automático, no processo em que suscitado o incidente. Nos demais processos, será preciso que o juiz declare a suspensão do processo, por ser necessária afirmação de que a decisão, no caso específico, dependerá do que vier a ser decidido no incidente¹⁹⁸.

Assim, a suspensão tem como objetivo evitar que as demais demandas sejam julgadas antes que a tese jurídica seja fixada no IRDR. Ressalte-se que a eficácia suspensiva da decisão de admissibilidade poderá ser expandida para todo território nacional a fim de preservar a segurança jurídica. Ocorre que após ser admitido o incidente, o efeito suspensivo se limitará aos processos que tramitam na região ou Estado do tribunal onde foi instaurado o IRDR. Mas, o art. 982, § 3º do Código de Processo Civil, autoriza que os legitimados, para o pedido de instauração do incidente, requeiram ao tribunal competente para conhecer do recurso extraordinário ou especial (STF e STJ), a suspensão de todos os processos individuais ou coletivos em curso no território nacional.

¹⁹⁶ WAMBIER, Luiz Rodrigues. Breves considerações sobre o incidente de resolução de demandas repetitivas e a racionalização da prestação da tutela jurisdicional. *Revista Jurídica da Seção Judiciária de Pernambuco*. Pernambuco, n. 12, p. 233 – 250, 2009, p. 238.

¹⁹⁷ “CPC, Art. 982. Admitido o incidente, o relator: I - suspenderá os processos pendentes, individuais ou coletivos, que tramitam no Estado ou na região, conforme o caso; II - poderá requisitar informações a órgãos em cujo juízo tramita processo no qual se discute o objeto do incidente, que as prestarão no prazo de 15 (quinze) dias; III - intimará o Ministério Público para, querendo, manifestar-se no prazo de 15 (quinze) dias.”

¹⁹⁸ ALVIM, Angélica Arruda. *Comentários ao código de processo civil: lei n. 13.105/2015*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2017, p. 1156.

Além disso, as partes que integram os demais processos repetitivos afetados pelo IRDR “são igualmente legitimados, independente dos limites da competência territorial, para requerer aos presidentes do STF ou STJ a extensão da eficácia suspensiva para todos os processos repetitivos em tramitação no território nacional”¹⁹⁹. A fim de exemplificar, Donizetti destaca a seguinte situação:

uma empresa de telefonia que presta serviços em todos os Estados da federação, figurando como parte em um processo que tem por fundamento a questão jurídica debatida num incidente de resolução de demandas repetitivas em curso no TJMG, poderá requerer ao tribunal competente para conhecer de recurso extraordinário ou recurso especial (STF ou STJ) a suspensão de todos os processos que versem sobre questão idêntica, em curso em órgãos judiciários de todo o país. A segurança jurídica e principalmente a isonomia entre os usuários de Minas Gerais e da Bahia, por exemplo, recomendam a suspensão.²⁰⁰

Além de determinar a suspensão dos processos, o relator tem a faculdade de requisitar informações ao juiz do processo em que se suscitou o incidente, bem como aos órgãos judiciais onde tramitam os processos afetados pela questão de direito debatida do incidente. Angélica Arruda Alvim, observa que “tais informações poderão ser dispensadas quando o próprio magistrado que preside o processo de origem requereu a instauração do incidente e, ao fazê-lo, prestou as informações relevantes”²⁰¹. E, não menos importante, admitido o incidente, o Ministério Público será intimado para que caso seja necessário, se manifeste no prazo de 15 (quinze) dias.

Faz-se aqui um destaque ao papel desenvolvido pelo Ministério Público no incidente de resolução de demandas repetitivas, pois como visto anteriormente, ele é um dos legitimados para requerer a instauração do incidente. Além disso, após ser admitido o incidente ele também será intimado para que, querendo, se manifeste a respeito, momento em que atuará na condição de fiscal da lei.

Nesse aspecto, Marinoni destaca que “o interesse público adviria da otimização do julgamento de demandas repetitivas mediante uma única solução de questão de direito e, por consequência, da necessidade de zelar pela sua adequada discussão e decisão”²⁰². Ainda, na

¹⁹⁹ CAVALCANTI, Marcos de Araújo. *Incidente de resolução de demandas repetitivas (IRDR)*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 274.

²⁰⁰ DONIZETTI, Elpídio. *Novo Código de Processo Civil Comentado*. 3. ed. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2018. 9788597016734. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597016734/>. Acesso em: 29 abr. 2022., p. 873.

²⁰¹ ALVIM, Angélica Arruda. *Comentários ao código de processo civil: lei n. 13.105/2015*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2017, p. 1156.

²⁰² MARINONI, Luiz Guilherme. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: decisão de questão idêntica x precedente*. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuter Brasil, 2019, p. 151.

hipótese de ocorrer a desistência ou abandono da demanda subjetiva que deu causa à instauração do incidente, isso não impedirá que ele seja julgado, pois o Ministério Público obrigatoriamente assumirá a titularidade do incidente, dando-lhe prosseguimento, consoante ao que é estabelecido no § 2º do art. 976 do Código de Processo Civil²⁰³.

Seguindo a ordem das fases²⁰⁴ do processamento do IRDR, após a instauração e a admissão, inicia-se a fase instrutória, momento em que o relator ouvirá as partes, os interessados, órgãos ou entidades que possuam interesse na controvérsia, podendo as mesmas, no prazo de 15 (quinze) dias, requererem a juntada de documentos e demais diligências necessárias para elucidar a questão de direito²⁰⁵.

Vale ressaltar que não se trata de uma fase para produção de provas, pois o IRDR tem exclusivamente o objetivo de solucionar a questão de direito que se repete fixando-se uma tese. Quanto à possibilidade das partes e demais interessados juntarem documentos e requererem diligências para elucidar a questão controversa, Mendes esclarece que:

Reservou para este intervalo, entre a instauração do incidente e o seu julgamento de mérito, uma etapa concentrada, compreendendo um conjunto de atividades, com ênfase para as postulações, o saneamento e o contraditório. As normas invocadas aparentam indicar certa atividade instrutória. Todavia, buscam reunir não provas relacionadas a fatos, mas, sim, documentação que contribua para a boa condução do julgamento do IRDR, em termos de verificação da questão ou questões que realmente devem ser elucidadas, bem como o devido enfrentamento dos diversos argumentos e fundamentos relacionados.²⁰⁶

Com efeito, é possível observar a estrutura objetiva do IRDR que emprega apenas a elucidação da questão de direito e não a de fato subjetiva, que está relacionada diretamente às diversas demandas que se repetem. De todo modo, a norma processual garante a participação, tanto das partes envolvidas na relação jurídica processual que deu origem à instauração do IRDR, como também dos demais interessados que correspondem às partes dos processos repetitivos suspensos.

²⁰³ “§ 2º Se não for o requerente, o Ministério Público intervirá obrigatoriamente no incidente e deverá assumir sua titularidade em caso de desistência ou de abandono.”

²⁰⁴ Interpretação sistemática realizada por Sofia Temer, a qual divide o processamento do incidente de resolução de demandas repetitivas em três fases.

²⁰⁵ “CPC, Art. 983. O relator ouvirá as partes e os demais interessados, inclusive pessoas, órgãos e entidades com interesse na controvérsia, que, no prazo comum de 15 (quinze) dias, poderão requerer a juntada de documentos, bem como as diligências necessárias para a elucidação da questão de direito controvertida, e, em seguida, manifestar-se-á o Ministério Público, no mesmo prazo.”

²⁰⁶ MENDES, Aluisio Gonçalves de Castro. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: sistematização, análise e interpretação do novo instituto processual*. Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 191.

E, nesse aspecto, estes assumem o que Cavalcanti chama de “qualidade de assistente litisconsorcial de uma das partes originárias do processo judicial pendente no tribunal”²⁰⁷. Para o autor, a intervenção desses sujeitos decorre do interesse jurídico que eles possuem no resultado do julgamento do IRDR. Afinal a tese fixada influenciará diretamente na relação jurídica processual existente entre eles e a parte contrária.

Considerando a necessária ampliação dos debates que deverão contribuir para a formação da tese jurídica no incidente, é permitida a participação de pessoas naturais ou jurídicas, órgão ou entidade especializada, com representatividade adequada²⁰⁸, isto é, o chamado *amicus curiae*, o qual segundo Cunha, possui “interesse institucional de contribuir com a decisão a ser proferida pelo tribunal. Seja porque sua atividade está relacionada com o assunto a ser examinado, seja porque desenvolve estudos sobre o tema”²⁰⁹.

Diferentemente daqueles que possuem interesse no resultado do julgamento do IRDR pelo fato de serem partes nos processos afetados pela eficácia suspensiva, a participação do *amicus curiae* tem o condão de fornecer subsídios adequados a fim de colaborar para os esclarecimentos da questão repetitiva que é objeto da tese a ser fixada.

O Código ainda possibilita que seja promovida a realização de audiência pública, permitindo a ampla participação de pessoas com experiência e conhecimento na matéria discutida. Para Temer, “a realização de audiências públicas e o envolvimento da sociedade são indispensáveis para a qualidade da decisão construída no incidente, porque quanto mais profunda e detalhada a cognição realizada pelo órgão julgador, melhor será a tese jurídica ali fixada”²¹⁰.

É interessante observar a forma como a instrução do incidente se realiza, pois como visto, há uma pluralidade de sujeitos que participam diretamente na construção da decisão de mérito, argumentando, fornecendo dados e informações, proporcionando um grande debate acerca da questão enfrentada.

2.2.3 Julgamento do incidente

²⁰⁷ CAVALCANTI, Marcos de Araújo. *Incidente de resolução de demandas repetitivas (IRDR)*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 288.

²⁰⁸ “CPC, Art. 138. O juiz ou o relator, considerando a relevância da matéria, a especificidade do tema objeto da demanda ou a repercussão social da controvérsia, poderá, por decisão irrecorrível, de ofício ou a requerimento das partes ou de quem pretenda manifestar-se, solicitar ou admitir a participação de pessoa natural ou jurídica, órgão ou entidade especializada, com representatividade adequada, no prazo de 15 (quinze) dias de sua intimação.”

²⁰⁹ CUNHA, Leonardo Carneiro da. Anotações sobre o incidente de resolução de demandas repetitivas previsto no projeto do novo Código de Processo Civil. *Revista de Processo*. São Paulo, v. 193. p. 255 – 280, 2011, p. 262.

²¹⁰ TEMER, Sofia. *Incidente de resolução de demandas repetitivas*. Salvador: JusPodivim, 2016, p. 193.

Após o encerramento dos atos instrutórios, o relator solicitará dia para o julgamento do incidente, conforme preconiza o art. 983, § 2º do Código de Processo Civil.

Em regra, o incidente de resolução de demandas repetitivas deverá ser julgado no prazo de 1 (um) ano a contar da sua instauração e este terá preferência de julgamento sobre os demais processos, salvo aqueles que envolvem questões de réu preso ou pedido de *habeas corpus*. Em que pese se tratar de prazo improprio, é de extrema importância que o incidente seja julgado no limite de tempo previsto, pois a demora da decisão a ser proferida afetará diversos processos, dos quais estarão suspensos, violando, nesta hipótese, a garantia constitucional à duração razoável do processo.²¹¹

Ressalte-se que ao fixar prazo para que haja a resolução da questão, a norma processual se preocupou justamente com os vários processos que foram suspensos e por essa razão foi conferida a preferência no julgamento do incidente. Todavia, Marinoni observa que “caso o julgamento do incidente não ocorra no prazo de um ano, cessa a suspensão dos processos pendentes. Passado tal prazo, os processos só poderão ser mantidos suspensos em caso excepcionais, justificados pelo relator”²¹².

Já na fase de julgamento o relator irá expor o objeto do incidente de resolução de demanda repetitiva, podendo no prazo de 30 (trinta) minutos, ocorrerem as sustentações orais das partes da demanda original que suscitou o incidente, bem como do Ministério Público e demais interessados (sujeitos sobrestados e *amici curiae*), desde que estes tenham sido inscritos 2 (dois) dias antes da sessão, conforme disposto no art. 984, II, “b” do Código de Processo Civil. Denota-se que mais uma vez é garantido aos sujeitos interessados a oportunidade de participarem do julgamento do incidente, dando ampliação ao contraditório.

Posteriormente, caberá ao relator proferir seu voto sobre a questão de direito repetitiva debatida no incidente, bem como aos demais integrantes do colegiado. O Código de Processo Civil determina que o conteúdo do acórdão abrangerá a análise de todos os fundamentos suscitados concernentes à tese jurídica discutida. Sejam eles favoráveis ou contrários²¹³. Esse dever de fundamentação alinha-se à regra contida no § 1º do art. 489 do CPC que não considera

²¹¹ ALVIM, Teresa Arruda; et al. *Primeiros comentários ao código de processo civil: artigo por artigo*. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 1504.

²¹² MARINONI, Luiz Guilherme. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: decisão de questão idêntica x precedente*. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuter Brasil, 2019, p. 133.

²¹³ BRASIL. *Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015*. Institui o Código de Processo Civil. Diário Oficial da União. Brasília, DF, 16 mar. 2012. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm. Acesso em: 29 abr. 2022.

fundamentada qualquer decisão judicial que não enfrentar todos os argumentos deduzidos no processo capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada pelo julgador²¹⁴.

Nesse tocante, Wambier analisa que “o escopo da norma é que não haja apenas aumento da produtividade do Judiciário, mas efetivo acréscimo de qualidade nas decisões, fator que desestimula a recorribilidade e satisfaz ao jurisdicionado”²¹⁵.

Realizado o julgamento do incidente, a tese jurídica será fixada, devendo ser aplicada obrigatoriamente em todas as causas individuais ou coletivas, pendentes ou futuras que tratem sobre a mesma questão de direito, desde que tramitem na área de abrangência jurisdicional do respectivo tribunal que julgou o IRDR, inclusive no âmbito dos juizados especiais.

O art. 987 do Código de Processo Civil, prevê a possibilidade de interposição de recurso extraordinário ou especial em razão do julgamento do mérito do incidente de resolução de demanda repetitiva. Assim, o julgamento do incidente se encerrará definitivamente após o decurso do prazo para interposição dos mencionados recursos, momento em que haverá a estabilidade da tese fixada²¹⁶.

A lei processual também admite que a tese fixada no IRDR seja revisada pelo mesmo tribunal, de ofício ou mediante requerimento dos legitimados.²¹⁷ Aduz Alvim que tal procedimento “há de ser excepcional sob pena de haver sério comprometimento da isonomia e da segurança. Espera-se que se dê ao ritmo que ocorrem as alterações da sociedade e não das modificações da composição dos tribunais”²¹⁸.

Constata-se que há um senso crítico a respeito da possibilidade de a tese jurídica ser revisada, pois isso, poderá gerar instabilidade aos cidadãos que não devem ser surpreendidos com a revisão da tese jurídica fixada em sede de IRDR. Até mesmo o próprio art. 985, inciso II do CPC teve o cuidado em trazer a ressalva de que a tese fixada se aplicará aos casos futuros que versem idêntica questão de direito e que venham a tramitar no território de competência do tribunal, desde que não seja revista.

²¹⁴ BRASIL. *Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015*. Institui o Código de Processo Civil. Diário Oficial da União. Brasília, DF, 16 mar. 2012. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 29 abr. 2022.

²¹⁵ WAMBIER, Luiz Rodrigues. Breves considerações sobre o incidente de resolução de demandas repetitivas e a racionalização da prestação da tutela jurisdicional. *Revista Jurídica da Seção Judiciária de Pernambuco*. Pernambuco, n. 12, p. 233 – 250, 2009, p. 243.

²¹⁶ TEMER, Sofia. *Incidente de resolução de demandas repetitivas*. Salvador: JusPodivim, 2016, p. 250.

²¹⁷ BRASIL. *Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015*. Institui o Código de Processo Civil. Diário Oficial da União. Brasília, DF, 16 mar. 2012. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 29 abr. 2022.

²¹⁸ ALVIM, Teresa Arruda; et al. *Primeiros comentários ao novo código de processo civil*. 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Ed. RT, 2016. p. 1567.

Por outro lado, eventual revisão ou superação, da tese se justificaria diante do fato de se tornar “inadequada ou inefetiva, o que pode ocorrer pela evolução natural da sociedade, do sistema jurídico, das condições políticas, culturais, dentre outros fatores, como, inclusive, o erro da tese jurídica”²¹⁹, conforme observado por Sofia Temer.

A questão é complexa e exige maior reflexão sobre o assunto. Contudo, nesse momento é fundamental que sejam analisados os efeitos, ou melhor dizendo, a eficácia vinculativa da tese fixada no IRDR, tendo em vista que em regra ela deve ser aplicada aos casos pendentes e futuros que versarem sobre a mesma questão de direito julgada no incidente.

2.4 EFEITO VINCULATIVO DA DECISÃO FIRMADA EM IRDR

Consoante ao que foi examinado até o momento, a regra estabelecida no art. 985 do CPC determina a aplicação da tese jurídica fixada a todos os processos repetitivos (individuais ou coletivos) que versem sobre idêntica questão de direito e que tramitem na área de jurisdição do respectivo tribunal, inclusive àqueles que tramitem nos juizados especiais do respectivo estado ou região²²⁰.

Como visto, a finalidade do IRDR é fixar uma tese que deverá ser aplicada em processos que tratem da mesma questão de direito. Isso permite compreender que o entendimento firmado por meio desse incidente deverá ser observado pelos órgãos julgadores, pois conforme apontado por Teresa Arruda Alvim, “esta vinculatividade é pressuposto do rendimento integral do instituto e de sua real utilidade”²²¹.

Ou seja, esse instrumento processual surgiu justamente para proporcionar maior segurança jurídica ao jurisdicionado a partir da fixação de uma tese cujo objetivo é evitar interpretações diferentes acerca do mesmo assunto, uma vez que impõe aos juízes e tribunal o dever de aplicar a tese jurídica aos demais casos que versarem sobre a mesma questão de direito e que tramitem na área de jurisdição do tribunal que julgou o mérito do incidente.

Nesse contexto, percebe-se que há o efeito vinculante imediato, uma vez que a tese jurídica fixada será aplicada imediatamente aos processos individuais ou coletivos em tramitação e haverá também o efeito vinculante prospectivo, tendo em vista a aplicação futura

²¹⁹ TEMER, Sofia. *Incidente de resolução de demandas repetitivas*. Salvador: JusPodivim, 2016, p. 253.

²²⁰ BRASIL. *Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015*. Institui o Código de Processo Civil. Diário Oficial da União. Brasília, DF, 16 mar. 2012. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm. Acesso em: 29 abr. 2022.

²²¹ ALVIM, Teresa Arruda; et al. *Primeiros comentários ao código de processo civil: artigo por artigo*. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 1511.

desse mesmo entendimento aos casos que ainda serão iniciados²²². Assim, aquilo que restar definido no IRDR deverá ser aplicado aos casos concretos pendentes ou futuros. Mendes, ressalta que “havendo a subsunção dos fundamentos invocados pelas partes, no caso concreto, aos enfrentados e decididos no IRDR, caberá ao órgão judicial efetuar a aplicação da tese”²²³.

Ainda, conforme dito, a vinculatividade da tese fixada afetará somente os processos que tramitarem na área de competência do tribunal que proferiu a decisão de mérito, tendo como exemplo, a situação de um IRDR admitido e julgado pelo TJPR em que os efeitos da decisão vinculativa alcançarão somente as demandas repetitivas que tramitarem na jurisdição do Estado do Paraná e quanto aos demais Estados, em nada afetarão.

Todavia, contra a decisão que julgar o mérito do IRDR é cabível recurso especial ou extraordinário e nessa hipótese, apreciado o mérito da questão pelo STJ ou STF a tese jurídica ali fixada será aplicada no território nacional a todos os processos individuais ou coletivos que versem sobre idêntica questão de direito²²⁴.

Para Marinoni, parece lógico que a decisão proferida pelas Supremas Cortes, tem o condão de fazer coisa julga *erga omnes*. Ele elucida que “a função das Cortes Supremas, exercida mediante pronunciamentos nos casos que lhes chegam às mãos, torna-os precedentes, ou seja, decisões que, impregnadas do poder de atribuir significado ao direito, não podem deixar de ser observadas pelos juízes dos casos futuros”²²⁵.

Importa trazer à baila que há um debate se a tese fixada em sede de IRDR, consistiria em um precedente e, nesse aspecto, Didier Jr, Braga e Oliveira entendem que o artigo 927 do CPC inovou ao estabelecer um rol de precedentes obrigatórios, que se distinguem entre si pelo seu procedimento de formação²²⁶. Na visão desses doutrinadores, o precedente poderá decorrer de um processo de controle concentrado de constitucionalidade ou de um incidente em julgamento de tribunal.

Ainda, Temer aduz que “o Código adota claramente uma tendência de fortalecimento dos precedentes e da concessão de força obrigatória a estes. O sistema de julgamento de casos

²²² LOBO, Arthur Mendes; MOREIRA, Felipe Augusto de Toledo. Breves reflexões sobre o incidente de resolução de demandas repetitivas no novo código de processo civil. *Revista Pensamento Jurídico*. São Paulo, v. 7. n. 1. p. 243 – 268, 2015, p. 263. Disponível em: <https://fadisp.com.br/revista/ojs/index.php/pensamentojuridico/article/view/14>. Acesso em: 2 mai. 2022.

²²³ MENDES, Aluisio Gonçalves de Castro. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: sistematização, análise e interpretação do novo instituto processual*. Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 237.

²²⁴ Regra estabelecida no § 2º do art. 987 do CPC.

²²⁵ MARINONI, Luiz Guilherme. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: decisão de questão idêntica x precedente*. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuter Brasil, 2019, p. 200.

²²⁶ DIDIER JR., Fredie, BRAGA, Paula Sarno; OLIVEIRA, Rafael. *Curso de direito processual civil: teoria da prova, direito probatório, teoria do precedente, decisão judicial, coisa julgada e antecipação dos efeitos da tutela*. 10. ed. v. 2. Salvador: Juspodivm, 2015, p. 461.

repetitivos é parte condicionada e condicionante desse sistema e assim deve ser interpretado”²²⁷. Ademais, Didier Jr. assevera que “precedente é a decisão judicial tomada à luz de um caso concreto, cujo núcleo essencial pode servir como diretriz para o julgamento posterior de casos analógicos”²²⁸.

Contudo, para Marinoni a decisão do IRDR não pode ser vista como um precedente, uma vez que ela “proíbe que a questão seja relitigada não apenas nas demandas repetitivas (já propostas), mas também nas demandas que ainda poderão ser propostas. A decisão do IRDR, exatamente por conta disso, constitui coisa julgada sobre questão e não um precedente”²²⁹.

Também, deve-se enfatizar que o sistema jurídico brasileiro adota o modelo *civil law* e por essa razão a existência de uma tese jurídica não afasta a atividade interpretativa dos textos normativos (leis), pois conforme assinala Cavalcanti:

Como o âmbito normativo é uma das entidades jurídicas integrantes do processo interpretativos, qualquer magistrado pode superar o precedente vinculante, desde que fundamente a sua decisão nas variações históricas das condições jurídicas, culturais, políticas, sociais, econômicas etc.²³⁰

Diferentemente daquilo que é empregado pelo modelo *common law*, o autor continua quando menciona que “as decisões judiciais são fontes imediatas do Direito. Portanto, o direito decorre das decisões que surgem caso a caso”²³¹.

O incidente de resolução de demandas repetitivas ainda é objeto de algumas críticas por conta de sua eficácia vinculativa, pois para alguns doutrinadores o IRDR seria inconstitucional pelo fato de tornar o precedente mais forte que a norma legal, violando o princípio da separação de poderes, a independência do julgador e lhe atribuindo a mesma proporção de eficácia das súmulas vinculantes²³².

²²⁷ MENDES, Aluisio Gonçalves de Castro; TEMER, Sofia. O incidente de resolução de demandas repetitivas do novo Código de Processo Civil. *Revista de Processo*. São Paulo, v. 243. p. 283 – 331, 2015, p. 300.

²²⁸ DIDIER JR., Fredie, BRAGA, Paula Sarno; OLIVEIRA, Rafael. *Curso de direito processual civil: teoria da prova, direito probatório, teoria do precedente, decisão judicial, coisa julgada e antecipação dos efeitos da tutela*. 10. ed. v. 2. Salvador: Juspodivm, 2015, p. 441.

²²⁹ MARINONI, Luiz Guilherme. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: decisão de questão idêntica x precedente*. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuter Brasil, 2019, p. 80.

²³⁰ CAVALCANTI, Marcos de Araújo. *Incidente de resolução de demandas repetitivas (IRDR)*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 341.

²³¹ DIAS, Julia Miranda. Civil Law e Common Law: qual a diferença? *Politize*. Disponível em: <https://www.politize.com.br/civil-law-e-common-law-qual-a-diferenca/>. Acesso em: 28 jul. 2022.

²³² ROMÃO, Pablo Freire, PINTO, Eduardo Régis Girão Castro. *Precedente judicial no novo código de processo civil: tensão entre segurança e dinâmica do direito*. Curitiba: Editora Jurá, 2015, p. 143.

Apesar disso, Teresa Arruda Alvim²³³ esclarece que “o Judiciário é que deve decidir independentemente do Legislativo, do Executivo e de outras pressões externas: mas não cada juiz a seu talante, ao seu próprio estilo, segundo a sua própria opinião, ainda que racionalmente justificável” e ainda complementa seu entendimento de que “tornar vinculante certa interpretação da lei não é inconstitucional: é pura e simplesmente, algo que, em outros países de *civil law*, ocorre naturalmente”.

É evidente que o IRDR deve ser observado pelos órgãos julgadores, pois a nova técnica surgiu para melhorar a prestação jurídica ao jurisdicionado por meio da fixação de uma tese jurídica que tem o condão de evitar interpretações distintas acerca do mesmo assunto, na medida que impõe ao tribunal e juízes, a obrigatoriedade de aplicar o entendimento fixado aos casos que versarem sobre a mesma questão de direito e que tramitem na área de jurisdição do tribunal que julgou o mérito do incidente.

Todavia, em se tratando de IRDR, Angélica Alvim destaca que “se pode duvidar é da constitucionalidade de sua eficácia em relação aos processos futuros porque, aí, resta clara a transformação de uma decisão jurisdicional numa regra legal, num sistema como o nosso, que se funda na lei e não nos precedentes judiciais (*judge made law*)”²³⁴, ou seja, o Direito estaria sendo aplicado de maneira distinta daquela empregada pelo modelo *civil law*, o qual é adotado pelo ordenamento jurídico brasileiro.

Em compensação, reforça o entendimento de que a obrigatoriedade de seguir o padrão decisório firmado no IRDR é a forma adotada pelo Código de Processo Civil para que se garanta uma prestação jurisdicional previsível e isonômica, afastando o risco de serem proferidas decisões divergentes em diversos processos que contenham a mesma questão de direito. Segundo, Cambi e Fogaça:

A aplicação da tese jurídica definida no incidente aos processos em curso ou que vierem a tramitar perante a jurisdição do tribunal é consequência lógica da própria razão de ser do instituto, em prestígio da estabilidade das decisões, da previsibilidade do sistema jurídico e da segurança jurídica. Demonstra, também, a tendência uniformizadora da jurisprudência atravessada pelo ordenamento jurídico nacional, na tentativa de se atender adequadamente às ações repetitivas.²³⁵

²³³ ALVIM, Teresa Arruda; et al. *Primeiros comentários ao código de processo civil*: artigo por artigo. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 1511.

²³⁴ ALVIM, Angélica Arruda. *Comentários ao código de processo civil*: lei n. 13.105/2015. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2017, p. 1159.

²³⁵ CAMBI, Eduardo; FOGAÇA, Mateus. Incidente de resolução de demandas repetitivas no novo Código de Processo Civil. *Revista de Processo*. São Paulo, v. 243, p. 333-362, 2015, p. 343.

Por mais que persistam algumas críticas ao efeito vinculativo da decisão de mérito firmada no incidente de resolução de demandas repetitivas, novamente enfatiza que a aplicação da tese fixada aos casos pendentes e futuros não dispensa a atividade interpretativa feita pelo julgador, bem como o exercício do contraditório pelas partes, uma vez que lhes é assegurado o direito de se manifestarem acerca da aplicabilidade da tese ao caso concreto²³⁶, podendo comprovar eventual distinção do processo em julgamento com a questão discutida no incidente, como se verá mais adiante.

De todo modo, não se pretende discutir se há um sistema de precedente vinculante no ordenamento jurídico brasileiro ou se a tese fixada em sede de IRDR consiste em um precedente propriamente dito, o que se busca é investigar os resultados gerados pela decisão fixada a partir do julgamento do IRDR.

É possível que o julgamento de um IRDR impactará de maneira positiva ao proporcionar maior segurança jurídica aos jurisdicionados em razão da estabilidade e previsibilidade das decisões, o que tornará um instrumento capaz de solucionar a sobreutilização do Judiciário. Nesse sentido, Gico Jr. explica que “a insegurança jurídica decorrente da lacuna legal ou da obscuridade da lei gerará uma expansão da litigância em função do aumento do hiato de expectativas das partes”²³⁷. Isso significa que havendo a fixação de uma tese jurídica sobre determinada questão de direito proporcionando a uniformização das decisões, o indivíduo poderá estimar qual será a probabilidade de êxito de um processo evitando o aumento da litigância.

Não obstante ao resultado positivo gerado pelo IRDR, também deve-se cogitar eventuais prejuízos ou até mesmo retrocessos como observado por Novacki e Baggio, ao alertarem sobre as eventuais decisões proferidas que acabam limitando ou até mesmo extinguindo direitos já reconhecidos em outro momento pelos órgãos judiciários²³⁸. A depender do teor da tese jurídica fixada no IRDR, poderá afastar-se a aplicação de entendimentos até então favoráveis a um determinado grupo de sujeitos, como por exemplo, os consumidores.

Isto posto, a partir da seleção de casos concretos passará a ser analisado o funcionamento prático de incidentes de resolução de demandas repetitivas que tem por escopo firmar tese jurídica acerca do reconhecimento ou afastamento da proteção ao tempo dos

²³⁶ CAVALCANTI, Marcos de Araújo. *Incidente de resolução de demandas repetitivas (IRDR)*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 345.

²³⁷ GICO JÚNIOR, Ivo Teixeira. *Análise econômica do processo civil*. Indaiatuba: Editora Foco, 2020, p. 283.

²³⁸ NOVACKI, Eduardo; BAGGIO, Andreza Cristina. O direito do consumidor nos tribunais superiores brasileiros: avanços e retrocessos em tempos de precedentes judiciais vinculantes. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, v. 115. p. 393 – 423, 2018, p. 402.

consumidores. Ocorre que a repetição de várias demandas em primeiro e segundo grau, provocou a instauração do IRDR a fim de estabilizar o entendimento sobre a existência ou não de dano moral indenizável ao consumidor que permanece na fila de um banco por tempo excessivo enquanto aguarda pelo atendimento. Obviamente que essa situação é meramente representativa, pois como visto no capítulo anterior existem outras que podem acarretar a lesão ao tempo do consumidor, mas uma vez discutida em sede de IRDR é primordial o seu exame.

3 IRDR E O DANO AO TEMPO DO CONSUMIDOR

Num primeiro momento, buscou-se analisar a questão da proteção ao tempo do consumidor, bem como a responsabilização do fornecedor por eventual lesão a um bem jurídico essencial à pessoa humana, o tempo. O tempo pode ser desfrutado para momentos de lazer, descanso ou atividades que não envolvam obrigações predeterminadas ou por outro lado, o tempo poderá ser consumido para a execução de tarefas, trabalho, estudos, dentre outras atividades rotineiras²³⁹ e não obstante a sua destinação, fato é que ninguém poderá subtraí-lo por meio de condutas abusivas que ocasionam a sua perda injustificável.

Posteriormente, tratou-se a respeito do mecanismo processual denominado incidente de resolução de demandas repetitivas, que tem por objetivo firmar uma tese jurídica que deverá ser aplicada aos demais processos judiciais presentes e futuros que versarem sobre a mesma questão de direito apreciada no IRDR e que tramitem na área de jurisdição do tribunal que o julgou. Nesse sentido, Mendes pondera que:

A tese fixada no julgamento de mérito do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas possui um reforçado comando geral no sentido de observância e vinculação, vertical e horizontal, por parte de todos os órgãos jurisdicionais situados no âmbito territorial do respectivo tribunal²⁴⁰.

Desse modo, a relevância de trazer à baila esse microsistema consiste nos impactos provocados pela tal tese a ser fixada, pois as regras estabelecidas pelos artigos 927 e 985 do Código de Processo Civil determinam a observância e aplicação da referida tese aos casos presentes e futuros que tratem da mesma questão de direito definida em sede de IRDR. Como visto, a legislação processual atribuiu esse caráter vinculativo à tese firmada justamente para afastar o risco de ofensa à isonomia e à segurança jurídica provocado a partir do firmamento de entendimentos incontroversos.

Também deve-se considerar que, inicialmente, os efeitos da tese fixada em IRDR se aplicarão tão somente no âmbito de jurisdição do respectivo tribunal. Todavia, o Código de Processo Civil estabelece que da decisão que julgar o mérito do incidente caberá recurso especial ou extraordinário. Ocorre que uma vez julgados tais recursos, o efeito vinculativo da

²³⁹ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo. v. 99. p. 125-156, 2015, p. 131.

²⁴⁰ MENDES, Aluisio Gonçalves de Castro. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: sistematização, análise e interpretação do novo instituto processual*. Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 226.

tese adotada pelo Superior Tribunal de Justiça ou Supremo Tribunal Federal se estenderá para todo o território nacional.

A partir desse momento, pretende-se analisar os possíveis resultados de um incidente de resolução de demandas repetitivas cuja questão unicamente de direito apreciada, contém controvérsia sobre o reconhecimento de danos indenizáveis configurados pela perda do tempo do consumidor.

Optou-se pela análise desse instituto justamente por se tratar de um mecanismo processual inovador que foi implementado no ordenamento jurídico brasileiro a partir da vigência do CPC de 2015 e que ainda está se desenvolvendo pela prática. Além disso, há relevância quanto a tese jurídica firmada que poderá ou não contribuir para a construção de um sistema processual capaz de prevenir a lesão ao tempo da pessoa consumidora.

3.1 LEVANTAMENTO DOS PRINCIPAIS IRDR'S QUE ABORDAM O TEMA

Com o objetivo de investigar como os tribunais brasileiros estão se portando quanto ao tempo subtraído indevidamente do consumidor a partir do julgamento de um IRDR, procurou-se averiguar a existência de eventuais incidentes de resolução de demandas repetitivas que tratassem sobre o tema.

Inicialmente, foi realizada uma pesquisa junto ao Núcleo de Gerenciamento de Precedentes – NUGEP do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, o que permitiu identificar a existência de um IRDR instaurado em fevereiro de 2019, o qual foi efetivamente admitido em outubro de 2019, tendo por questão jurídica a “existência de danos morais indenizáveis aos consumidores em caso de espera excessiva em fila de banco, bem como seus critérios de fixação”²⁴¹. Ressalte-se que na época em que o incidente foi admitido, inexistia afetação do tema pelos Tribunais Superiores.

Esta mesma pesquisa também foi realizada perante Núcleo de Gerenciamento de Precedentes e Núcleo de Ações Coletivas – NUGEPNAC do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás e nessa oportunidade constatou que em maio de 2019 foi instaurado um IRDR, sendo

²⁴¹ BRASIL. Tribunal de Justiça do Paraná. *Incidente de resolução de demandas repetitivas nº 0004471-77.2019.8.16.0000*. Seção Cível. Rel.: Desembargador Guilherme Luiz Gomes - Rel.Desig. p/ o Acórdão: Desembargador Rogério Etzel. Data do julgamento: 02 out. 2019. Seção Cível. Data de publicação: 14/10/2019 Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-pr/835120261>. Acesso em: 12 out. 2022.

admitido em junho de 2019, contendo a questão de direito “se a espera prolongada em fila para atendimento bancário gera dano moral indenizável e se o dano moral é *in re ipsa*”²⁴².

Ao verificar os demais Núcleos de Gerenciamento de Precedentes dos outros tribunais, constatou-se que atualmente esses são os únicos IRDR’s que abordam o tema acerca do tempo do consumidor. Ainda, denota-se que em ambos os incidentes, a questão de direito controvertida envolve a espera excessiva em fila de banco e isso demonstra que inúmeros consumidores se sentiram lesados pela privação da faculdade em usarem livremente o seu tempo devido à demora injustificada para serem atendidos nas agências bancárias.

Do mesmo modo, é possível observar a disparidade de entendimentos entre as Turmas Recursais ou Câmaras Cíveis desses tribunais no que tange ao reconhecimento do dano gerado em virtude da lesão ao tempo do consumidor, afinal, o IRDR se origina a partir do acúmulo de demandas repetitivas que contém a mesma questão unicamente de direito, bem como quando houver risco à isonomia e à segurança jurídica.

3.2 ASPECTOS PROCESSUAIS DOS INCIDENTES ANALISADOS

Nesse momento, passa-se a analisar os principais aspectos processuais dos incidentes de resolução de demandas repetitivas que foram identificados. Além disso, é interessante verificar como ocorre o funcionamento prático do IRDR, tendo em vista que o Código de Processo Civil estabelece o procedimento desse microsistema, conforme estudado no capítulo anterior.

3.2.1 Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas nº 0004471-77.2019.8.16.0000/TJPR

Ao analisar o IRDR admitido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, se constatou que a sua instauração adveio da existência de múltiplas demandas cuja questão de direito se repetia e que também as Turmas Recursais, bem como as Câmaras Cíveis do Paraná estavam adotando entendimentos divergentes quanto à configuração de danos morais em razão da espera na fila do banco por mais de 60 (sessenta) minutos.

²⁴² BRASIL. Tribunal de Justiça de Goiás. *Incidente de resolução de demandas repetitivas nº 5273333.26.2019.8.09.0000*. Relator: João Waldeck Felix De Sousa, Data de Julgamento: 28/06/2019, Órgão Especial, Data de Publicação: DJ de 28/06/2019. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-go/729273446/inteiro-teor-729273454>. Acesso em: 12 out. 2022.

Os requisitos exigidos para o cabimento do incidente foram devidamente demonstrados pelo requerente, o qual apresentou uma relação de casos que envolviam a mesma questão unicamente de direito e que estavam sendo julgados de maneira divergente. Em certo momento a turma recursal reconhecia a existência de dano moral pela espera excessiva na fila de banco, fixando o *quantum* indenizatório a favor do consumidor e em outro momento, afastava a configuração do dano capaz de ensejar o direito à indenização.

Importa fazer um adendo para mencionar que no estado do Paraná, em 21 de dezembro de 2001, foi sancionada a Lei nº 13.400, que determina às instituições bancárias, financeiras e de crédito, bem como aos supermercados, o fornecimento de pessoal suficiente e necessário, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável²⁴³. A mencionada lei também especifica que o tempo razoável para atendimento, corresponde ao prazo máximo de 20 (vinte) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados²⁴⁴.

Não obstante a existência da mencionada lei estadual, o município de Curitiba, também sancionou em 23 de outubro de 2001, a Lei Municipal nº 10.283 que obriga as agências bancárias colocarem à disposição dos usuários, pessoal suficiente, no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável, o qual compreende-se ao limite de até 20 (vinte) minutos em dias normais, 30 (trinta) minutos em vésperas ou após feriados prolongados e de até 30 (trinta) minutos nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais²⁴⁵.

Convém reconhecer que essas leis visam impedir o abuso pela demora na prestação do atendimento bancário, mas também acabam contribuindo para o ajuizamento de demandas em que o consumidor pretende que seja reconhecida a existência de dano moral em virtude do tempo de espera na fila do banco que ultrapassou o limite imposto pela legislação. Ainda, para complementar, as próprias Turmas Recursais do Paraná editaram o Enunciado nº 2.7 que

²⁴³ PARANÁ. *Lei nº 13.400, de 21 de dezembro de 2001*. Dispõe que as instituições bancárias e outras especificadas, deverão providenciar medidas para efetivar, em tempo razoável, atendimento a seus usuários. Curitiba: Palácio do Governo, 2001. Disponível em: <https://leisestaduais.com.br/pr/lei-ordinaria-n-13400-2001-parana-dispoe-que-as-instituicoes-bancarias-e-outras-especificadas-deverao-providenciar-medidas-para-efetivar-em-tempo-razoavel-atendimento-a-seus-usuarios>. Acesso em: 12 out. 2022.

²⁴⁴ Art. 1º, § 1º da Lei nº 13.400/2001.

²⁴⁵ CURITIBA. *Lei nº 10.283, de 23 de outubro de 2001*. dispõe sobre a obrigatoriedade das agências bancárias, no município de Curitiba, colocarem à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável. Curitiba: Câmara Municipal, 2001. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pr/c/curitiba/lei-ordinaria/2001/1028/10283/lei-ordinaria-n-10283-2001-dispoe-sobre-a-obrigatoriedade-das-agencias-bancarias-no-municipio-de-curitiba-colocarem-a-disposicao-dos-usuarios-pessoal-suficiente-no-setor-de-caixas-para-que-o-atendimento-seja-efetivado-em-tempo-razoavel>. Acesso em: 12 out. 2022.

dispõe: “Fila de banco – dano moral: A espera em fila de agência bancária, em tempo excessivo, caracteriza falha na prestação de serviço e enseja reparação por danos morais”²⁴⁶.

Contudo, mesmo havendo todo esse aporte, estão sendo firmados entendimentos divergentes, gerando insegurança jurídica ao jurisdicionado. Isto posto, retorna-se para análise dos principais aspectos processuais do IRDR admitido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.

O pedido de instauração do incidente foi ajuizado no início de fevereiro de 2019 por uma das partes que figurou na condição de autor de uma demanda cuja pretensão consistia na condenação da instituição bancária ao pagamento de indenização pelo dano moral causado ao consumidor que permaneceu por 1 hora e 42 minutos na fila enquanto aguardava para ser atendido, acarretando a perda injustificada de seu tempo útil.

Ao julgar o caso²⁴⁷, a juíza adotou o entendimento de que “esperar em fila de banco não deixa marcas profundas. No máximo ocorre certa impaciência, indignação, aborrecimento do dia a dia, mas não dano moral, no verdadeiro sentido do instituto” e ainda enfatizou a sua opinião no sentido de que “demandas como esta, visam tão somente o lucro fácil, que se forem acolhidas em Juízo, somente contribuiriam para o caos da Justiça”. Diante do julgamento desfavorável, o autor da ação interpôs recurso inominado, o qual foi julgado pela 2ª Turma Recursal do Paraná que manteve a sentença em seus próprios fundamentos²⁴⁸.

Conforme mencionado, a demanda paradigma já havia sido julgada e para que o IRDR fosse admitido era necessário a existência de uma causa pendente no tribunal, isso porque o Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná em seu art. 261, § 2º, estabelece que incidente “somente será admitido se já tramitar, em 2º Grau, recurso, remessa necessária ou processo de competência originária que verse sobre a questão reputada repetitiva”²⁴⁹.

²⁴⁶ BRASIL. Tribunal de Justiça do Paraná. *Enunciados das Turmas Recursais do Paraná*. 2. Direito bancário. Enunciado 2.7. Disponível em: https://www.tjpr.jus.br/home?p_p_id=101&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_101_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_returnToFullPageURL=https%3A%2F%2Fwww.tjpr.jus.br%2Fhome%3Fp_auth%3DHo7AjCb8%26p_p_id%3D3%26p_p_lifecycle%3D1%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_state_rcv%3D1&_101_assetEntryId=25726&_101_type=content&_101_groupId=14797&_101_urlTitle=enunciados-das-turmas-recursais-do-parana&inheritRedirect=true. Acesso em: 12 out. 2022.

²⁴⁷ BRASIL. Tribunal de Justiça do Paraná. 5º Juizado Especial Cível de Londrina. *Ação de indenização por dano moral nº 0076317-83.2017.8.16.0014*. Juiz: Telma Regina Magalhães Carvalho. Disponível em: <https://projudi.tjpr.jus.br/projudi/visualizacaoProcesso.do?actionType=visualizar>. Acesso em: 30 out. 2022.

²⁴⁸ BRASIL. Tribunal de Justiça do Paraná. *Recurso inominado: 00763178320178160014*. Espera na fila de banco. Sofrimento e humilhação do consumidor não demonstrados. Dano moral não configurado. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Recurso conhecido e desprovido. Relator: Juiz Marcos Antonio Frason, Data de Julgamento: 16/04/2019, 2ª Turma Recursal, Data de Publicação: 17/04/2019. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-pr/918983178>. Acesso em: 30 out. 2022.

²⁴⁹ Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. *Resolução nº 1, de 5 de julho de 2010*. Tribunal Pleno. Disponível: <https://www.tjpr.jus.br/regimento-interno->

Nesse aspecto é fundamental esclarecer que inexistente no CPC previsão expressa no sentido de que o incidente somente será admitido se houver causa de competência do tribunal pendente de julgamento. Todavia, parte da doutrina compreende que o IRDR só poderá ser suscitado diante da pendência de causa no tribunal, como é o caso de Alexandre Freitas Câmara²⁵⁰, o qual entende que o órgão responsável pelo julgamento do incidente também julgará o caso concreto escolhido como paradigma, servindo como uma causa-piloto em que a decisão estabelecida será utilizada como um padrão decisório a ser aplicado nos demais casos pendentes e futuros. Por conta disso, tornaria necessário existir pelo menos um processo pendente no tribunal. Ainda, Arruda Alvim manifesta o seguinte entendimento:

o caso concreto escolhido como paradigma não ‘empréstimo’ ao tribunal seu contexto fático para que sobre eles se projete uma tese abstrata. Ele é efetivamente julgado para que daí se retire um raciocínio abstrato passível de aplicação futura. Tudo leva a crer ser mais adequado que apenas causas que já estejam em trâmite em tribunais sejam objeto de IRDR.²⁵¹

Um dos principais fundamentos para esse entendimento é a interpretação dada ao parágrafo único do art. 978 do CPC que dispõe: “O órgão colegiado incumbido de julgar o incidente e de fixar a tese jurídica julgará igualmente o recurso, a remessa necessária ou o processo de competência originária de onde se originou o incidente”²⁵². Também se destaca o Enunciado 344 do Fórum Permanente de Processualistas Cíveis que dispõe: “A instauração do incidente pressupõe a existência de processo pendente no respectivo tribunal”²⁵³.

Contudo, a ressalva que se faz é no sentido de que a lei processual permite que o tribunal também julgue o processo de sua competência originária pendente de julgamento e que deu origem ao IRDR, sem afastar a possibilidade do incidente advir de um processo que esteja em trâmite na primeira instância, até mesmo porque o inciso I do art. 977 do CPC estabelece que o incidente poderá ser instaurado a pedido do juiz ou relator, cabendo a correta interpretação de que tanto os processos em tramitação perante o tribunal quanto em primeira instância

ri?p_p_id=101_INSTANCE_sB4jWlQ0S1qA&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_pos=1&p_p_col_count=2&a_page_anchor=67556525. Acesso: 30 out. 2022.

²⁵⁰ CÂMARA, Alexandre Freitas. *O Novo Processo Civil Brasileiro*. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786559772575. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559772575/>. Acesso em: 05 nov. 2022, p. 496.

²⁵¹ ALVIM, Arruda. *Novo contencioso cível no CPC/2015*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p.534.

²⁵² BRASIL. *Lei nº 13.105 de 16 março 2015*. Código de Processo Civil. Art. 976, § 3º. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 5 nov. 2022.

²⁵³ ENUNCIADOS DO FÓRUM PERMANENTE DE PROCESSUALISTAS CÍVILS. VIII Encontro do Fórum Permanente de Processualistas Cíveis. Disponível em: <https://institutodc.com.br/wp-content/uploads/2017/06/FPPC-Carta-de-Florianopolis.pdf>. Acesso em 5 nov. 2022.

poderão motivar o pedido de instauração do IRDR²⁵⁴. Porém, nesta última hipótese é necessário que haja processo pendente no respectivo tribunal, a fim de evitar a supressão de instância.

De todo modo, o Tribunal de Justiça do Paraná aplicou a regra prevista em seu regimento interno determinando que um recurso pendente²⁵⁵ fosse eleito como representativo da controvérsia discutida no incidente, o que ensejou a propositura de vários recursos por parte do requerente originário do incidente, uma vez que ele pretendia ser mantido no polo ativo do processo e isso de fato provocou demora na apreciação e julgamento do IRDR.

Ressalte-se que antes de ser julgado o mérito do incidente e fixar a tese jurídica pretendida, o incidente de resolução de demandas repetitivas em análise foi suspenso. Ocorre que no mesmo ano em que esse IRDR foi admitido pelo tribunal do Paraná, o Tribunal de Justiça de Goiás além de admitir, também julgou e firmou tese jurídica em sede de IRDR envolvendo a mesma questão de direito e em face dessa decisão foi interposto recurso especial, conforme se verificará a seguir. Dessa forma, devido à proposta de afetação²⁵⁶ do tema por força do recurso pendente no Superior Tribunal de Justiça, o IRDR nº 0004471-77.2019.8.16.0000/TJPR atualmente está suspenso até que seja apreciado o mérito do Recurso Especial nº 1962275-GO.

3.2.2 Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas nº 5273333.26.2019.8.09.0000/TJGO

Como mencionado anteriormente, o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás admitiu e julgou um incidente de resolução de demandas repetitivas que foi suscitado pelo próprio relator do recurso de apelação interposto face à sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos morais, a qual foi ajuizada em desfavor de instituição bancária devido ao período de tempo que o consumidor permaneceu na fila que foi acima do limite previsto na Lei nº 3.055/2013²⁵⁷ do município de Quirinópolis-GO.

Em suma, o relator observou a existência de julgados divergentes acerca do tema, uma vez que havia entendimentos a favor do reconhecimento da existência de dano moral em razão do descumprimento do período de espera previsto em lei municipal, como também outros

²⁵⁴ MENDES, Aluisio Gonçalves de Castro. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: sistematização, análise e interpretação do novo instituto processual*. Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 117.

²⁵⁵ Como caso paradigma, o Tribunal de Justiça do Paraná elegeu o Recurso de Apelação nº 0006253-54.2018.8.16.0130.

²⁵⁶ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *ProA/R no REsp: 1962275 GO 2021/0299734-2*. Data de Julgamento: 24/05/2022. Segunda Seção. Data de Publicação: DJe 30/05/2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/1519125481>. Acesso em: 5 nov. 2022.

²⁵⁷ O município de Quirinópolis sancionou a Lei nº 3.055, de 13 de setembro de 2013 que dispõe sobre o período de atendimento interno nos caixas ao usuário dos estabelecimentos bancários e contém outras providências.

desfavoráveis afastando eventuais danos por não haver comprovação do prejuízo moral sofrido pelo consumidor²⁵⁸.

Adiante, o tribunal de Goiás reconheceu “a repetição de processos versando sobre a mesma tese jurídica, a plausibilidade do risco de ofensa à isonomia e à segurança jurídica da prestação jurisdicional e de aumento exponencial de causas análogas”²⁵⁹, ou seja, o preenchimento dos requisitos de admissibilidade previstos no art. 976 do CPC, vindo então admitir o incidente para decidir se “a) a espera prolongada em fila para atendimento bancário gera dano moral indenizável; b) se em casos que tais o dano moral é *in re ipsa*”²⁶⁰.

Após o relator dar cumprimento às diligências previstas no art. 982, incisos I, II e III do CPC, o Ministério Público do Estado de Goiás se manifestou pela inadmissibilidade do incidente por entender que não havia controvérsia sobre questão unicamente de direito, uma vez que a caracterização da existência de dano moral dependeria de matéria fática. A instituição financeira que integrava o IRDR manifestou concordância com o pleito ministerial. Em seguida, o relator solicitou dia para o julgamento do incidente. É imprescindível examinar o voto do relator que julgou o incidente de resolução de demandas repetitivas nº 5273333.26.2019.8.09.0000/TJGO, uma vez que traz contribuições importantes para proteção do tempo dos consumidores.

Primeiramente, restou reconhecida a constitucionalidade das leis municipais que disciplinam o tempo limite para o atendimento bancário e isso de fato colabora para que os prestadores de serviços bancários adotem medidas eficazes para prevenir a ocorrência de dano pelo tempo indevidamente perdido.

Como visto anteriormente, o município de Curitiba no Estado do Paraná, também possui legislação vigente que fixa um limite de tempo para atendimento nos estabelecimentos bancários e isso se repete em inúmeros municípios, como por exemplo, no Rio de Janeiro, em que há a Lei Municipal nº 5.254, de 25 de março de 2011, que determina aos bancos obrigações relativas ao atendimento dos usuários nas agências bancárias ou no município de Blumenau, no

²⁵⁸ BRASIL. Tribunal de Justiça de Goiás. *Incidente de resolução de demandas repetitivas nº 5273333.26.2019.8.09.0000*. Disponível em: <https://projudi.tjgo.jus.br/BuscaProcessoPublica>. Acesso em: 10 nov. 2022.

²⁵⁹ BRASIL. Tribunal de Justiça de Goiás. *Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas: 02733332620198090000*. Relator: João Waldeck Felix De Sousa. Data de Julgamento: 28/06/2019. Órgão Especial. Data de Publicação: DJ de 28/06/2019. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-go/729273446/inteiro-teor-729273454>. Acesso em: 10 nov. 2022.

²⁶⁰ BRASIL. Tribunal de Justiça de Goiás. *Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas: 02733332620198090000*. Relator: João Waldeck Felix De Sousa. Data de Julgamento: 28/06/2019. Órgão Especial. Data de Publicação: DJ de 28/06/2019. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-go/729273446/inteiro-teor-729273454>. Acesso em: 10 nov. 2022.

Estado de Santa Catarina, em que foi sancionada a Lei nº 6.799, de 23 de novembro de 2005, que também dispõe sobre o tempo de atendimento ao público nas agências bancárias.

Diante desse cenário, destaca-se que recentemente, o Estado do Amazonas sancionou uma nova lei a de nº 5.867, de 29 de abril de 2022, que além de possuir eficácia em todo o território amazonense, ela também reconhece expressamente o tempo do consumidor como um bem jurídico²⁶¹. Isso caracteriza um importante avanço quanto à positivação da proteção legal ao tempo da pessoa consumidora, tendo em vista que a mencionada lei contempla as hipóteses de desvio produtivo e o menosprezo planejado pelo fornecedor como meios de constatação da lesão temporal ao consumidor²⁶², o que contribui para o surgimento de um novo direito subjetivo que poderá ser invocado diante do descumprimento das condições impostas na norma jurídica, acarretando sanções, a exemplo da reparação integral dos danos causados ao consumidor.

Retomando para análise do caso concreto, no julgamento do IRDR/GO foram aplicados fundamentos que legitimam a presunção de dano decorrente da espera excessiva na prestação de atendimentos presenciais nas agências bancárias, sendo o principal deles o entendimento firmado pelo Superior Tribunal de Justiça que adotou a teoria do desvio produtivo do consumidor a fim de garantir a proteção ao tempo útil do consumidor, atribuindo a responsabilidade pelo dano causado ao prestador de serviços em razão do dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho atribuído ao fornecedor (art. 4º, II, *d*, do CDC)²⁶³. Para o relator do incidente, o dano moral presumido advém da falha na prestação do serviço de atendimento bancário.

Em vista disso, vale ressaltar o entendimento apresentado por Cláudia Lima Marques no sentido de que, o dever anexo não apenas ao contrato, mas também ao produto, implica na

²⁶¹ “Art. 1.º É reconhecido, no Estado do Amazonas, o tempo do consumidor como bem de valor jurídico, como direito humano e direito fundamental decorrente da Constituição necessário para albergar a vida, a liberdade, a existência e outros direitos necessários à qualidade de vida digna e ao desenvolvimento sadio da personalidade.”

²⁶² “Art. 7º. Para fins de apuração e compensação da lesão temporal autônoma ao consumidor, o julgador poderá considerar, dentre outros suportes fáticos relevantes: (...) III – o menosprezo planejado ao tempo do consumidor pelo fornecedor; IV – o desvio produtivo do consumidor; (...)”

²⁶³ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp 1737412 SE 2017/0067071-8*. Recurso especial. Consumidor. Tempo de atendimento presencial em agências bancárias. Dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho. Art. 4º, ii, d, do CDC. Função social da atividade produtiva. Máximo aproveitamento dos recursos produtivos. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Dano moral coletivo. Ofensa injusta e intolerável. Valores essenciais da sociedade. Funções. Punitiva, repressiva e redistributiva. Relator: Ministra Nancy Andrighi. Data de Julgamento: 05/02/2019. T3 - TERCEIRA TURMA. Data de Publicação: DJe 08/02/2019. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/673844404>. Acesso em: 10 nov. 2022.

segurança da atividade do fornecedor e que somente quando existir um defeito no produto é que haverá violação deste dever, acarretando a responsabilidade de reparar os danos²⁶⁴.

Conforme se viu em outro momento os chamados deveres anexos resultam da boa-fé objetiva, assim, a conduta do fornecedor que gera a transferência de seus deveres operacionais ao consumidor ou quando ele deixa de empregar meios adequados para prestar um serviço de qualidade, provocando a lesão ao tempo, restará configurada a sua responsabilidade em reparar os danos causados.

Destaca-se que após julgar o mérito do IRDR restaram fixadas as seguintes teses jurídicas: 1 – A demora excessiva na prestação dos serviços bancários presenciais em prazo superior aos definidos em legislação específica gera dano moral passível de reparação; 2 – Em casos que, o dano moral é presumido e, portanto, prescinde de prova de sua ocorrência por parte do consumidor, não obstante, admitida a produção de prova em contrário²⁶⁵.

Na sequência, o relator passou ao julgamento do recurso de apelação que suscitou o incidente e nessa ocasião foi dado total provimento ao apelo feito pelo consumidor, uma vez que o relator seguindo a ordem expressa do art. 927 do CPC, aplicou as respectivas teses firmadas ao caso concreto, resultando na reforma da sentença de primeiro grau. Ainda condenou o prestador de serviços bancários ao pagamento de indenização por danos morais arbitrados em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por cada ato de infração, diante da violação da legislação municipal e por causar a perda do tempo útil do consumidor que por duas vezes permaneceu na fila.

É importante salientar que apesar do IRDR admitido pelo tribunal de Goiás não ter por questão a definição do *quantum* indenizatório, ao julgar o recurso de apelação paradigma o relator entendeu ser adequada a importância padrão de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para reparação do dano temporal, levando em consideração a narrativa fática apresentada no recurso de apelação que também seria objeto de julgamento do mencionado tribunal.

Apesar das leis municipais não estabelecerem os parâmetros para quantificação de eventual indenização, alguns critérios poderão ser observados principalmente quando se tratar de um dano extrapatrimonial. Ao arbitrar o valor indenizatório o julgador poderá aplicar o duplo critério de ponderação, assim definido por Bergstein que pontua “o consumidor ou a sua

²⁶⁴ MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013, p. 432.

²⁶⁵ BRASIL. Tribunal de Justiça de Goiás. *IRDR nº 5273333.26.2019.8.09.0000*, Relator Desembargador João Waldeck Félix de Sousa, data da admissão 26/06/2019, data da publicação 28/06/2019, data de julgamento do tema 12/08/2020, data da publicação do acórdão 21/08/2020. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-go/1307405387/inteiro-teor-1307405401>. Acesso em: 11 nov. 2022.

demanda foram menosprezados pelo fornecedor?” e “o tempo do consumidor poderia ter sido poupado pelo fornecedor de produtos ou serviços mediante a implementação de mecanismos para aumentar a segurança das contratações?”²⁶⁶.

Em geral tudo dependerá da infração cometida no caso concreto, tendo em vista que o *quantum* indenizatório fixado deverá resguardar a sua função punitiva a fim de atuar na efetiva prevenção do dano pela injusta perda do tempo, bem como reparar o consumidor pela lesão ao seu bem jurídico. Mas, Silva Neto faz a ressalva no sentido de que “as indenizações não devem ser fonte de enriquecimento indevido ao consumidor, mas ao mesmo tempo devem ser suficientes para encorajar as companhias a reverem sua postura”²⁶⁷. Portanto, também é necessário que haja um juízo de razoabilidade a partir dos fatos ocorridos, como por exemplo, o tempo efetivamente perdido pelo consumidor e a conduta do fornecedor ao prestar o atendimento.

No caso do IRDR em análise, o valor definido em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) serviu tão somente para reparar os danos morais suportados pelo consumidor no caso concreto que ensejou a interposição do recurso de apelação, o qual serviu como representativo da controvérsia apreciada no incidente. Isso significa que não haveria obrigatoriedade de se aplicar o mesmo *quantum* aos demais casos presentes e futuros, cabendo aos juízes observarem os critérios existentes para aferir a compensação do dano.

Por fim, a instituição financeira interpôs recurso especial contra a decisão que julgou o mérito do IRDR, sendo aquele admitido pelo vice-presidente do Tribunal de Justiça de Goiás, submetendo-se à apreciação do Superior Tribunal de Justiça a questão de direito definida no incidente.

3.3 PONTOS RELEVANTES QUANTO A INTERPOSIÇÃO DE RECURSO ESPECIAL CONTRA DECISÃO DO IRDR

Em outro momento viu-se que o Código de Processo Civil elegeu o recurso extraordinário ou especial como meios de impugnar o julgamento do IRDR e conforme mencionado anteriormente, contra a decisão de mérito que julgou o incidente processado no Estado de Goiás foi interposto recurso especial, fazendo com que a questão de direito repetitiva

²⁶⁶ BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 197.

²⁶⁷ SILVA NETO, Orlando Celso da. Responsabilidade civil pela perda do tempo útil: tempo é ativo indenizável? *Revista de Direito Civil Contemporâneo*. São Paulo. v. 4. p. 139 – 162, 2015, p. 146.

envolvendo o reconhecimento do direito do consumidor ser indenizado pela demora na prestação de atendimento em agências bancárias fosse levada ao Superior Tribunal de Justiça.

Em síntese, a instituição financeira que figura como parte no IRDR/GO recorreu com a intenção de reformar o acórdão de maneira que a demora no atendimento em fila de banco, por si só, não é capaz de ensejar a reparação por danos morais *in re ipsa*. Argumentou-se violação a alínea “a” do inciso III do artigo 105, da Constituição no sentido de que não houve o preenchimento dos requisitos previstos no art. 976, I e II do CPC e que não foram observados os dispositivos legais que condicionam o reconhecimento do dano moral (arts. 186, 187 e 944 do Código Civil e art. 14 do CDC).

Entretanto, o intuito desse tópico não é explorar os fundamentos jurídicos apresentados no REsp 1962275-GO em si, mas analisar determinados pontos processuais que se mostram relevantes quanto a interposição do recurso especial contra a decisão de mérito que julga o incidente de resolução de demandas repetitivas, conforme passa tratar a seguir.

3.3.1 Pressuposto de cabimento - causa decidida em única ou última instância

O recurso especial é o meio processual que leva a questão de direito controvertida ao tribunal superior, permitindo que este exerça sua função de uniformizar a interpretação dada à lei federal. Com previsão na Constituição Federal de 1988, o art. 105, inciso III estabelece os requisitos de cabimento²⁶⁸ e a partir dessa disposição destaca-se o pressuposto “causas decididas em única ou última instância”, uma vez que o IRDR, a princípio, tem por objetivo fixar tese jurídica que se aplicará aos casos repetitivos que contenham a mesma questão de direito sem que haja o julgamento efetivo da demanda, ou seja, formando apenas um procedimento-modelo.

Contudo, para o cabimento do recurso especial a norma constitucional exige que a decisão impugnada decorra do julgamento definitivo da causa, Theodoro Júnior explica que “tanto se considera decisão de causa a resolução de questão de mérito como a de questão processual, desde que pronunciada em procedimento contencioso, depois de esgotada a via

²⁶⁸ “Art. 105. Compete ao Superior Tribunal de Justiça: (...) III - julgar, em recurso especial, as causas decididas, em única ou última instância, pelos Tribunais Regionais Federais ou pelos tribunais dos Estados, do Distrito Federal e Territórios, quando a decisão recorrida: a) contrariar tratado ou lei federal, ou negar-lhes vigência; b) julgar válido ato de governo local contestado em face de lei federal; c) der a lei federal interpretação divergente da que lhe haja atribuído outro tribunal.”

recursal ordinária”²⁶⁹. Nesse aspecto, para que haja o conhecimento do recurso especial contra decisão de mérito do IRDR é necessário que tenha ocorrido o julgamento simultâneo da demanda que ensejou a instauração do incidente, isto é, ocorrendo a causa-piloto.

Observa-se o entendimento adotado pelo Superior Tribunal de Justiça que ao julgar um recurso especial interposto contra acórdão que fixou tese jurídica em sede de IRDR, proferiu decisão no sentido de que “não cabe recurso especial contra acórdão proferido pelo Tribunal de origem que fixa tese jurídica em abstrato em julgamento do IRDR, por ausência do requisito constitucional de cabimento de ‘causa decidida’, mas apenas naquele que aplique a tese fixada, que resolve a lide”²⁷⁰.

Com isso, o STJ deixa claro o seu posicionamento no sentido de que o IRDR precisa estar vinculado a um processo pendente para que possa ocorrer o julgamento da causa em definitivo, o que então possibilitaria o cabimento do recurso especial diante do exaurimento de instância, preenchendo o requisito previsto no art. 105, inciso III da Constituição.

Ao analisar os incidentes de resoluções de demandas repetitivas selecionados para esta pesquisa, viu-se que o Tribunal de Justiça do Paraná exigiu que o incidente estivesse vinculado a algum outro recurso pendente de julgamento, isso supriria o requisito de admissibilidade posto no art. 978, § único do CPC e evitaria o julgamento em abstrato da questão controvertida, haja vista que o tribunal realizaria o julgamento do caso concreto, o que então permitiria a interposição de recurso especial. Já no caso do Tribunal de Justiça de Goiás que além de fixar a tese jurídica no IRDR, julgou a causa pendente de onde surgiu o incidente, restando preenchido o requisito da causa decidida em única ou última instância.

Por fim, observa-se que a redação do art. 987 do CPC não condiciona o cabimento do recurso especial ao julgamento da causa-piloto, pois o dispositivo menciona claramente que é do julgamento do mérito do incidente que caberá a interposição de recurso especial e não do julgamento do caso concreto, mas não compete a norma infraconstitucional eliminar ou restringir qualquer requisito imposto pela Carta Magna, mesmo assim ao estabelecer o cabimento de recurso especial contra a decisão que julga o mérito do incidente, pode o legislador ter a considerado como uma decisão de única ou última instância²⁷¹.

²⁶⁹ THEODORO JÚNIOR, Humberto. Curso de Direito Processual Civil. v. 3. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2020. E-book. ISBN 9788530992927. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992927/>. Acesso em: 20 dez. 2022. p. 953.

²⁷⁰ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Informativo de jurisprudência nº 737 da corte*. REsp 1.798.374-DF, Rel. Min. Mauro Campbell Marques, Corte Especial, por unanimidade, julgado em 18/05/2022. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/jurisprudencia/externo/informativo/?acao=pesquisarumaedicao&livre=0737.cod>. Acesso em: 20 dez. 2022.

²⁷¹ MENDES, Aluisio Gonçalves de Castro. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: sistematização, análise e interpretação do novo instituto processual*. Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 218.

3.3.2 Efeito Suspensivo

No que tange ao efeito suspensivo do recurso especial, é importante se atentar a duas situações. A primeira delas está atrelada ao fato de que quando é admitido o IRDR, o relator suspenderá os processos pendentes que tramitam no Estado ou região do tribunal julgador, mas eventualmente os efeitos dessa suspensão poderão ser ampliados para todo o território nacional a partir do requerimento feito por qualquer legitimado por meio do recurso extraordinário ou especial. Nesse aspecto, Cavalcanti elucida que “com a interposição do recurso especial ou extraordinário, o tribunal superior competente poderá determinar, de ofício, a *ampliação da eficácia suspensiva* a todos aqueles em tramitação no território nacional dos efeitos, na forma do § 3º do art. 982 e do § 4º do art. 1.029 do CPC”²⁷².

A segunda é que excepcionalmente o CPC atribuiu efeito suspensivo ao recurso extraordinário ou especial interposto contra a decisão de mérito proferida no IRDR, tendo em vista que o § 1º do art. 987 do CPC²⁷³ prevê essa possibilidade e por consequência a tese jurídica fixada no incidente seria aplicada somente após o julgamento definitivo de tais recursos. Nessa hipótese, recorre-se aos ensinamentos de Marinoni no sentido de que “a coisa julgada *erga omnes* é indispensável para que os litigantes e o juiz das demandas repetitivas fiquem sujeitos à decisão da questão de direito”²⁷⁴. Para o jurista somente após a formação da coisa julgada é que a tese fixada no IRDR poderá ser aplicada no julgamento das demandas repetitivas.

Ao analisar o Recurso Especial nº 1.962.275/GO se constatou que o efeito suspensivo foi além da regra estabelecida no § 1º do art. 987 do CPC, pois diante da multiplicidade de recursos pendentes envolvendo a mesma questão de direito, isto é, a demora excessiva na fila de banco, foi feita a proposta de afetação e consequentemente restou determinada a suspensão dos demais recursos, sob o rito dos recursos repetitivos previsto nos artigos 1.036 a 1.041 do CPC. Tal fato processual acabou incidindo no IRDR admitido pelo tribunal do Paraná, o qual foi suspenso antes de ter seu mérito julgado e isso é necessário para impedir a tomada de decisão divergente quanto ao tema afetado que será decidido pelo Superior Tribunal de Justiça.

De todo modo, o próprio CPC dispõe quanto à aplicabilidade imediata dos efeitos da decisão sobre as demandas repetitivas, uma vez que o § 5º do art. 987 estabelece a regra de que

²⁷² CAVALCANTI, Marcos de Araújo. *Incidente de resolução de demandas repetitivas (IRDR)*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 306.

²⁷³ “CPC, Art. 987. Do julgamento do mérito do incidente caberá recurso extraordinário ou especial, conforme o caso. § 1º O recurso tem efeito suspensivo, presumindo-se a repercussão geral de questão constitucional eventualmente discutida.”

²⁷⁴ MARINONI, Luiz Guilherme. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: decisão de questão idêntica x precedente*. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuter Brasil, 2019, p. 199.

a suspensão dos processos pendentes apenas se cessará caso não for interposto recurso especial ou extraordinário. Assim, seria necessário aguardar o julgamento do recurso especial para que os processos sobrestados voltassem a tramitar, momento em que a tese jurídica fixada no incidente se aplicaria aos demais casos ou restaria prejudicada.

Contudo, é interessante observar o entendimento adotado pela 2ª Turma do STJ no julgamento do REsp 1.869.867/SC no sentido de que “interposto REsp ou RE contra o acórdão que julgou o IRDR, a suspensão dos processos só cessará com o julgamento dos referidos recursos, não sendo necessário, entretanto, aguardar o trânsito em julgado”²⁷⁵.

Ocorre que no âmbito dos recursos repetitivos a suspensão dos processos pendentes se manterá até a publicação do acórdão, uma vez que o art. 1.040, inciso III do CPC determina que “os processos suspensos em primeiro e segundo graus de jurisdição retomarão o curso para julgamento e aplicação da tese firmada pelo tribunal superior”²⁷⁶. Portanto, o acórdão paradigma terá desde logo eficácia vinculativa, permitindo que os casos sobrestados sejam julgados conforme os fundamentos estabelecidos na decisão.

3.3.3 A ampliação da tese jurídica por meio do Recurso Especial

Outra temática relevante quanto a interposição do recurso especial contra o acórdão que julga o IRDR está relacionada aos efeitos da decisão tomada pelo Superior Tribunal de Justiça, tendo em vista que a regra estabelecida no § 2º do art. 987 do CPC determina a aplicação dessa tese a todos os processos individuais e coletivos que versarem sobre idêntica questão de direito em todo território nacional²⁷⁷. No caso concreto analisado poderá ocorrer a extensão da vinculatividade da tese jurídica na hipótese de o STJ confirmar o entendimento firmado acerca da questão da lesão ao tempo do consumidor.

A título de exemplificação, viu-se que no IRDR/TJGO foram fixadas duas teses jurídicas uma reconhecendo que demora excessiva na prestação dos serviços bancários presenciais em prazo superior aos definidos em legislação específica gera dano moral passível de reparação e a outra que nesses casos, o dano moral é presumido e, portanto, prescinde de

²⁷⁵ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp: 1869867 SC 2020/0079620-9*, Relator: Ministro OG FERNANDES, Data de Julgamento: 20/04/2021, Segunda Turma, Data de Publicação: DJe 03/05/2021. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/1205850931/inteiro-teor-1205851180>. Acesso em: 20 dez. 2022.

²⁷⁶ BRASIL. *Lei nº 13.105 de 16 março 2015*. Código de Processo Civil. Art. 1.040, inciso III. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 20 dez. 2022.

²⁷⁷ BRASIL. *Lei nº 13.105 de 16 março 2015*. Código de Processo Civil. Art. 987, § 2º. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 20 dez. 2022.

prova de sua ocorrência por parte do consumidor, não obstante, admitindo-se a produção de prova em contrário.

Em regra, essas teses se aplicam somente no território do Estado de Goiás, ficando os demais tribunais e juízes dos outros Estados desobrigados a adotarem o entendimento firmado no IRDR/GO nos processos que versarem sobre idêntica questão de direito e que tramitarem na sua área de jurisdição.

Entretanto, na hipótese de o Superior Tribunal de Justiça manter os fundamentos da tese recorrida, esse entendimento se estenderá a todo território nacional e o tornará obrigatório a todos os demais tribunais e juízes que assim deverão observar a respectiva decisão firmada ao julgarem os processos pendentes e futuros que contenham a mesma questão de direito discutida no recurso.

Quanto ao cabimento do recurso especial contra a decisão de mérito no incidente, Sofia Temer destaca a sua importância justamente “por permitir a reavaliação da tese fixada pela corte superior e, assim, para viabilizar a uniformização em nível nacional, ampliando a esfera de aplicação da tese, antes restrita ao âmbito do tribunal em que fixada”²⁷⁸.

Desse modo, a intenção de recorrer pode ir além da tradicional concepção de impugnar ou corrigir eventuais erros da decisão judicial, pois o recurso extraordinário ou especial poderá ser utilizado como uma forma de estender a tese para âmbito nacional e é sob essa perspectiva que Koehler aponta “o interesse da parte vencedora em recorrer do julgamento do incidente de resolução de demandas repetitivas, não para discutir a tese, mas para estender sua eficácia nacionalmente”²⁷⁹.

A possibilidade de interpor recurso extraordinário ou especial com a intenção de estender nacionalmente a tese firmada no incidente pode ser observada, por exemplo, a partir da legitimidade atribuída ao *amicus curiae*, o qual em regra carece de legitimidade processual, mas em se tratando de decisão que julgar o IRDR, ele poderá recorrer²⁸⁰.

Muito se questiona a respeito dessa competência, tendo em vista que o *amicus curiae* intervém no processo com a exclusiva intenção de colaborar com o juízo na formação de uma decisão mais adequada, todavia, deve-se considerar que quando se trata de decisão que julgou o incidente há situação envolvendo questão de repercussão social uma vez que busca resolver

²⁷⁸ TEMER, Sofia. *Incidente de resolução de demandas repetitivas*. Salvador: JusPodivim, 2016, p. 236.

²⁷⁹ KOEHLER, Frederico Augusto Leopoldino. Aspectos relevantes do recurso especial interposto contra o acórdão que julga incidente de resolução de demandas repetitivas. *Revista de Processo*. São Paulo, v. 334. p. 157 – 184, 2022, p. 160.

²⁸⁰ “CPC, Art. 138, § 3º. O *amicus curiae* pode recorrer da decisão que julgar o incidente de resolução de demandas repetitivas.”

ações de massa²⁸¹ e por essa razão justificaria a legitimidade do *amicus curiae* para recorrer, cujo o intuito não seria apenas anular ou reformar a decisão, mas sim ampliar o tema para âmbito nacional.

De todo modo, não havendo a interposição de recurso extraordinário ou especial, a tese jurídica fixada no incidente permanecerá com a sua eficácia vinculativa restrita a área de jurisdição do tribunal que o julgou. Contudo, não se pode olvidar que o STJ é responsável por uniformizar a interpretação dada à lei federal e o principal meio para obter essa uniformização é julgando o recurso especial, por essa razão alguns doutrinadores ressaltam a importância de remeter a questão apreciada no IRDR aos tribunais superiores, como é o caso de Theodoro Jr. que revela:

De fato, o recurso no caso do art. 987 do NCPC não depende de ter sido improcedente o incidente. Mesmo sendo acolhido o pedido de uniformização da tese jurídica, maltratada terá sido a norma constitucional ou infraconstitucional interpretada, por não ter o tribunal como observar a garantia completa da isonomia e da segurança jurídica para todo o território nacional, e como assegurar a autoridade e a uniformidade da aplicação da lei federal, também para todo território nacional.²⁸²

Em contrapartida, Marinoni aponta que “a regra do § 2º do art. 987 constitui uma potencialização do equívoco de supor que a decisão firmada em incidente de resolução é um precedente capaz de permitir a definição de todas as demandas repetitivas”²⁸³, em outras palavras, a eventual interposição de recurso extraordinário ou especial contra a decisão firmada em IRDR não pode ser utilizada como um meio processual capaz de provocar a extensão do efeito vinculativo da tese jurídica firmada no incidente.

Além disso, o autor também indica um possível desvirtuamento da função dos tribunais superiores no sentido de que a interposição de recurso também não deve servir como forma de otimizar o julgamento de demandas massificadas, isso porque para Marinoni “os precedentes formados em recursos extraordinário ou especial repetitivos devem ser respeitados por constituírem *rationes decidendi* elaboradas pelas Cortes Supremas e não por constituírem resoluções de casos de que derivam recursos em massa”²⁸⁴.

²⁸¹ ALVIM, Teresa Arruda; et al. *Primeiros comentários ao código de processo civil*: artigo por artigo. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 313.

²⁸² THEODORO JÚNIOR, Humberto. Regime das demandas repetitivas no novo Código de Processo Civil. In: *Processo nos tribunais e meios de impugnação às decisões judiciais*. Coordenação: MACÊDO, Lucas Buriel de; et al. 2. ed. Salvador: JusPodivm, 2016, p. 439.

²⁸³ MARINONI, Luiz Guilherme. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: decisão de questão idêntica x precedente*. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuter Brasil, 2019, p. 200.

²⁸⁴ MARINONI, Luiz Guilherme. O "problema" do incidente de resolução de demandas repetitivas e dos recursos extraordinário e especial repetitivos. *Revista de Processo*. São Paulo, v. 249. p. 399 – 419, 2015, p. 405.

Em que pese haver essa divergência doutrinária, a partir do caso concreto analisado observa-se que na hipótese de o STJ decidir pelo desprovimento do recurso especial, lembrando que foi a instituição financeira que o interpôs, ele poderá confirmar o posicionamento que considera a demora na prestação de atendimento bancário como um fator capaz de ensejar o direito de reparação pelos danos causados ao consumidor e esse entendimento terá eficácia em todo território nacional, o que de fato contribuiria para o reconhecimento do dever de cuidado no que diz respeito ao tempo dos consumidores.

Antes disso, a corte superior já havia firmado outros entendimentos admitindo a indenização por dano moral em favor do consumidor que precisou despende de seu tempo para solucionar problemas de consumo. Segundo Bergstein “o número de decisões judiciais que consideram o tempo perdido como fato relevante para a reparação de danos cresceu. Diversos Tribunais de Justiça já reconheceram o dever de compensar o dano pelo tempo perdido em relações de consumo”²⁸⁵. De fato, o STJ já decidiu favoravelmente acerca do tempo de atendimento presencial em agências bancárias, ao empregar a teoria do desvio produtivo do consumidor no julgamento do recurso especial nº 1.737.412/SE²⁸⁶.

Contudo, ao julgar o recurso especial nº 1.647.452/RO, a Quarta Turma do STJ afastou o direito à reparação de dano moral por entender que não ocorreram condutas ofensivas aos direitos da personalidade, consignando-se que “a espera em fila de banco, supermercado, farmácia, e em repartições públicas, dentre outros setores, em regra, é mero desconforto que não tem o condão de afetar direito da personalidade”²⁸⁷.

Seguramente, caberá ao Superior Tribunal de Justiça trilhar o caminho a ser seguido nos casos repetitivos que envolverem a mesma questão de direito apreciada no recurso especial nº 1.962.275/GO, isso porque é incontestável o alcance nacional da decisão proferida pelos tribunais superiores, o que possibilitará a uniformização do entendimento acerca da configuração do dano ao consumidor em virtude da lesão ao seu tempo, afastando as controvérsias sobre essa matéria de extrema relevância no dia a dia dos consumidores.

²⁸⁵ BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 257.

²⁸⁶ “Ementa: Recurso especial. Consumidor. Tempo de atendimento presencial em agências bancárias. Dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho. Art. 4º, II, d, do CDC. Função social da atividade produtiva. Máximo aproveitamento dos recursos produtivos. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Dano moral coletivo. Ofensa injusta e intolerável. Valores essenciais da sociedade. Funções. Punitiva, repressiva e redistributiva.” STJ. *REsp: 1737412 SE 2017/0067071-8*, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 05/02/2019, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 08/02/2019.

²⁸⁷ BRASIL, Superior Tribunal de Justiça. *REsp: 1647452 RO 2017/0004605-8*, Relator: Ministro Luis Felipe Salomão, Data de Julgamento: 26/02/2019, Quarta Turma, Data de Publicação: DJe 28/03/2019. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/859535428/inteiro-teor-859535430>. Acesso em: 20 dez. 2022.

3.4 OS RESULTADOS DA TESE JURÍDICA FIRMADA NO IRDR

Consoante ao que vem sendo desenvolvido, o incidente de resolução de demandas repetitivas está destinado a uniformizar o entendimento adotado nas ações judiciais a fim de evitar que estas apresentem divergência a respeito da mesma matéria de direito, o que acarreta a insegurança jurídica, a qual provoca o aumento da litigância e pode gerar a sobreutilização do judiciário²⁸⁸.

Ainda, reuniu-se ao microsistema processual analisado a questão de direito envolvendo o valor existencial do tempo dos consumidores de modo que seja assegurada a configuração do dano decorrente da prática abusiva do fornecedor que causa o chamado desvio produtivo do consumidor.

Apesar da questão estar pendente de julgamento pelo STJ, é viável neste momento analisar os resultados do julgamento do IRDR, na medida em que seja possível identificar se a tese fixada colaborou ou não para o reconhecimento da existência de dano indenizável pelo fornecedor que causa lesão ao tempo do consumidor, além de examinar os principais efeitos processuais da aplicação da tese jurídica aos demais casos pendentes e futuros.

3.4.1 O reconhecimento do dano em decorrência do tempo perdido

A princípio, a tese jurídica que foi fixada no IRDR/GO poderá contribuir para a consolidação do entendimento de que o tempo do consumidor deve ser respeitado e protegido, uma vez que o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás ao julgar o incidente firmou entendimento favorável quanto ao reconhecimento da existência de dano moral passível de indenização em decorrência da demora excessiva nas filas de banco, situação típica que configura prejuízo temporal aos consumidores que precisam aguardar por horas para receberem um atendimento bancário a fim de solucionar algum problema ou obter o serviço prestado pelo fornecedor.

Em regra, os juízes que atuam na área de jurisdição do tribunal de Goiás estarão obrigados a observarem as teses fixadas no IRDR/GO ao julgarem processos pendentes e futuros que versarem sobre a idêntica questão de direito. Desse modo, constata que o julgamento do IRDR vai além da relação jurídica processual inicialmente estabelecida entre as partes no processo paradigma, uma vez que os efeitos do acórdão que fixou a tese se estenderão aos demais jurisdicionados que buscam a tutela de semelhante direito junto ao Poder Judiciário.

²⁸⁸ GICO JÚNIOR, Ivo Teixeira. *Análise econômica do processo civil*. Indaiatuba: Editora Foco, 2020, p. 169.

Isso remete a ideia apresentada por Pugliese no sentido de que a concepção tradicional da natureza jurídica do processo está sendo desafiada por novos institutos processuais, os quais produzem efeitos que ultrapassam os limites da lide formada²⁸⁹ e uma das técnicas apresentadas pelo autor é justamente o incidente de resolução de demandas repetitivas em que o julgamento do processo resulta na fixação de uma tese que será aplicada a outros casos que tratem da mesma questão de direito.

Conforme já mencionado, para realização do presente estudo foram selecionados os dois IRDRs que tratam excepcionalmente da matéria que envolve a aferição da responsabilidade do fornecedor pela frustração do tempo do consumidor. O fato de os incidentes serem admitidos por si só demonstra a existência de inúmeras demandas repetitivas que versam sobre a ofensa direta ao tempo dos consumidores e isso confirma a importância em solucionar a questão de forma que possam ser definidos os critérios de responsabilização com o propósito de minimizar a litigiosidade acerca do tema, bem como proporcionar avanços na prevenção de atos danosos que frustram as legítimas expectativas do consumidor no que se refere ao dispêndio de seu tempo.

É interessante observar que o acórdão proferido no incidente goiano não só colaborou para proteção dos consumidores, mas também para que os fornecedores passem a respeitar a legislação específica que limita o tempo máximo de espera para prestação do atendimento bancário e que inclusive adotem medidas para prevenir a ocorrência de novos danos, afinal como apontado na fundamentação do voto do relator:

As instituições bancárias não têm dificuldade financeira que impeça de implantar melhorias na prestação de seus serviços, deduz-se, por falta de opção, que existe um desdém para com o consumidor e que ele assenta-se em razões de ordem exclusivamente financeira (...)²⁹⁰.

Ainda, destaca-se o raciocínio de Dessaune que ao examinar as relações de consumo, constatou a “existência de uma relação direta entre o domínio do conhecimento, o poder econômico e a intenção de certos fornecedores em se comportar de modo desleal, não

²⁸⁹ PUGLIESE, William Soares. *Instituições de direito processual civil e precedentes como fonte do direito*. Londrina: Thoth, 2022, p. 27.

²⁹⁰ BRASIL. Tribunal de Justiça de Goiás. *IRDR nº 5273333.26.2019.8.09.0000*. Relator Desembargador João Waldeck Félix de Sousa, data da admissão 26/06/2019, data da publicação 28/06/2019, data de julgamento do tema 12/08/2020, data da publicação do acórdão 21/08/2020. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-go/1307405387/inteiro-teor-1307405401>. Acesso em: 28 dez. 2022.

cooperativo e danoso no mercado de consumo”²⁹¹, isto é, o fornecedor age intencionalmente para obter lucros às custas dos consumidores.

A tese fixada no IRDR/GO tende a colaborar no combate da morosidade desacerbada na prestação dos serviços bancários. Além do mais, no julgamento do recurso de apelação paradigma restou definido o *quantum* indenizatório pelo dano extrapatrimonial, o que no entendimento do relator seria a importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Ressalte-se que, a partir do arbitramento de um valor indenizatório pelo dano extrapatrimonial ocorrido o fornecedor tem a possibilidade de investir na sua infraestrutura com a finalidade de evitar que ocorra novamente a falha apresentada na decisão²⁹². Logo, entende-se que a fixação do valor de compensação pelo dano, proporciona a prevenção de novos atos lesivos que acarretam prejuízos ao consumidor.

Certamente houve a apreciação do mérito do incidente formando-se, portanto, a tese jurídica que será aplicada a todos os processos individuais e coletivos que tramitem na área de jurisdição do respectivo tribunal, inclusive aos casos futuros que versarem idêntica questão de direito. Apesar da decisão comportar um enorme avanço no tratamento jurídico do tempo do consumidor, cabe realizar uma análise dos resultados do julgamento do incidente de resolução de demandas repetitivas, sob a ótica do processo civil.

3.4.2 Tese jurídica: coisa julgada ou *ratio decidendi*

A definição de coisa julgada pode ser encontrada no próprio Código de Processo Civil que a considera como uma autoridade que torna a decisão de mérito indiscutível e imutável²⁹³. Para Didier “como situação jurídica, a coisa julgada é um efeito jurídico - efeito que decorre de determinado fato jurídico, após a incidência da norma jurídica”²⁹⁴, o autor parte da premissa de que a decisão é fonte de norma jurídica e define que a partir do momento que essa decisão se tornar indiscutível ou imutável, haverá o fenômeno da coisa julgada²⁹⁵.

²⁹¹ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017, p. 263.

²⁹² BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 25.

²⁹³ BRASIL. *Lei nº 13.105 de 16 março 2015*. Código de Processo Civil. Art. 502. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 28 dez. 2022.

²⁹⁴ DIDIER JR., Fredie, BRAGA, Paula Sarno; OLIVEIRA, Rafael. *Curso de direito processual civil: teoria da prova, direito probatório, teoria do precedente, decisão judicial, coisa julgada e antecipação dos efeitos da tutela*. v.2. 10. ed. Salvador: Juspodivm, 2015, p. 527.

²⁹⁵ DIDIER JR., Fredie, BRAGA, Paula Sarno; OLIVEIRA, Rafael. *Curso de direito processual civil: teoria da prova, direito probatório, teoria do precedente, decisão judicial, coisa julgada e antecipação dos efeitos da tutela*. v.2. 10. ed. Salvador: Juspodivm, 2015, p. 530.

A principal função da coisa julgada é garantir a segurança jurídica, na medida em que se possa assegurar a estabilidade e previsibilidade das decisões. Em regra, a autoridade de coisa julgada recai sobre decisão que julgar o mérito nos limites da questão principal, mas o CPC acabou estendendo a sua incidência sobre a resolução de questões prejudiciais decidida expressa e incidentalmente (§ 1º do art. 503).

Nesse sentido, Alvim entende que “não é lógico, e é contra o bom senso, admitir que possa haver dois entendimentos sobre a mesma *causa petendi* em duas ações diferentes, para gerar consequências diversas”²⁹⁶. Ainda, o art. 506 do mesmo dispositivo legal, limita a extensão da coisa julgada às partes (autor e réu) da relação jurídica processual.

Feito um breve apanhado acerca da coisa julgada, destaca-se que há controvérsia em torno da decisão que fixa a tese jurídica no IRDR no sentido de que se esta faz coisa julgada sobre a questão de direito ou se consiste em *ratio decidendi*. Para Marinoni “na decisão tomada em incidente de resolução de demandas repetitivas, há, embora não dito, coisa julgada sobre a questão presente nos vários casos repetitivos”²⁹⁷.

O jurista entende que a decisão que julga o mérito do incidente torna indiscutível a questão de direito resolvida, ainda ressalta que no caso do IRDR a coisa julgada afeta terceiros e por essa razão é indispensável que haja a participação do representante adequado, a fim de evitar que a decisão prejudique aqueles que não participaram do incidente²⁹⁸.

Importa retomar o que foi explicado no capítulo anterior quanto a existência de uma etapa no processamento do IRDR reservada para as partes e os demais interessados, inclusive pessoas, órgãos e entidades com interesse na controvérsia, juntarem documentos e realizarem as diligências necessárias para elucidar a questão. Nessa oportunidade, é comum verificar a presença do *amici curiae* que segundo Pugliese “podem atuar para auxiliar o juízo no esclarecimento de elementos fáticos ou jurídicos – de modo que lhe é possível, portanto, atuar na fase probatória para a melhor compreensão dos fatos do caso”²⁹⁹.

Contudo, sabe-se que no IRDR não há apreciação da questão fática, mas somente a de direito que se repete e por essa razão Teresa Arruda Alvim elucida que “a presença desses *amici*

²⁹⁶ ALVIM, Teresa Arruda; et al. *Primeiros comentários ao código de processo civil: artigo por artigo*. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 929.

²⁹⁷ MARINONI, Luiz Guilherme. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: decisão de questão idêntica x precedente*. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuter Brasil, 2019, p. 24.

²⁹⁸ MARINONI, Luiz Guilherme. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: decisão de questão idêntica x precedente*. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuter Brasil, 2019, p. 25.

²⁹⁹ PUGLIESE, William Soares. *Instituições de direito processual civil e precedentes como fonte do direito*. Londrina: Thoth, 2022, p. 79.

curiae é mais uma faceta deste contraditório amplo, que se estabelece com seguimentos da própria sociedade e legítima, perante esta, a própria decisão e sua vinculatividade”³⁰⁰.

No entanto, Marinoni faz a ressalva de que a presença do *amicus curiae* não é suficiente para suprir a figura do representante adequado, tendo em vista que eles têm finalidade distinta, pois a princípio o *amicus* intervém apenas para trazer argumentos que auxiliarão no julgamento de questões de repercussão social, enquanto o representante adequado é que atuaria efetivamente na proteção dos direitos dos representados que não participaram diretamente do incidente³⁰¹.

Essas ponderações partem do princípio de que a tese jurídica fixada no IRDR acarretaria a proibição de relitigar a questão discutida, fazendo coisa julgada em detrimento de terceiros e por essa razão seria indispensável a participação dos representantes adequados para resguardar o direito dos demais interessados que não integram diretamente o incidente. Contudo, o IRDR possui procedimento próprio e a técnica processual imposta não pode ser confundida com aquela adotada nas ações coletivas, por exemplo, em que é necessário a representatividade adequada dos interesses das classes para que possa ocorrer a coisa julgada em favor dos demais membros ausentes³⁰². Além disso, a coisa julgada no processo coletivo não se assimila à eficácia da tese fixada no IRDR, visto que a coisa julgada coletiva incide nas relações jurídicas concretas que envolvem o objeto de litígio do processo coletivo.³⁰³

O processo civil contemporâneo é marcado pela previsão de novos mecanismos capazes de gerar uma decisão que produzirá efeitos para além dos sujeitos que compõe a relação processual e a tese jurídica firmada no IRDR é um exemplo disso, pois o próprio art. 985, I e II do CPC é que determina a sua aplicabilidade a todos os demais casos que versarem idêntica questão de direito. Ainda, o art. 927, III do CPC estabelece que juízes e tribunais deverão observar o acórdão em incidente de resolução de demandas repetitivas e por essa razão a tese fixada resultaria em *ratio decidendi*, a qual é um dos elementos que compõe o precedente.

Segundo Pugliesi, os ensinamentos de MacCormick apontam que “a *ratio* pode ser definida, objetivamente, como uma decisão expressa ou implicitamente proferida por um juiz que é suficiente para dirimir uma questão de direito posta em causa pelos argumentos das partes

³⁰⁰ALVIM, Teresa Arruda; et al. *Primeiros comentários ao código de processo civil*: artigo por artigo. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 983.

³⁰¹MARINONI, Luiz Guilherme. *Incidente de resolução de demandas repetitivas*: decisão de questão idêntica x precedente. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuter Brasil, 2019, p. 143.

³⁰²CAVALCANTI, Marcos de Araújo. *Incidente de resolução de demandas repetitivas (IRDR)*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 373.

³⁰³TEMER, Sofia. *Incidente de resolução de demandas repetitivas*. Salvador: JusPodivim, 2016, p. 231.

em um caso”³⁰⁴. Desse modo, não se pode confundir a *ratio decidendi* com a fundamentação da decisão propriamente dita, pois ela consiste na razão de decidir, é a tese jurídica que se aplica e pode ser identificada nas considerações materiais ou fundamentais feitas pelo juiz em sua decisão.³⁰⁵

Importa ressaltar que apesar de existirem diversos posicionamentos doutrinários que discutem a teoria dos precedentes no direito processual brasileiro, o objetivo deste tópico não é esgotar o tema, mas apenas demonstrar que existem entendimentos distintos acerca da natureza jurídica da tese fixada no IRDR. Macêdo e Peixoto, por exemplo, ponderam que a tese enunciada no IRDR é uma forma específica de proclamação da *ratio decidendi* e ainda destacam que “jogar o precedente formado em IRDR no arcabouço conceitual e normativo da coisa julgada sobre questão é torná-lo ainda mais difícil de compreender. Pior ainda, enquadra um mecanismo de segurança dinâmica em outro de segurança estática (...)”³⁰⁶.

A partir dessa reflexão, parece evidente que o efeito vinculativo da decisão judicial sob a égide da coisa julgada se aplicaria de forma individualizada (art. 506, *caput* do CPC) e já a eficácia vinculativa da *ratio decidendi* se estenderia para todos. Contextualizando, Theodoro Junior elucida que “o acordão pronunciado pelo tribunal na resolução do incidente de demandas repetitivas não faz coisa julgada material. Terá, porém, força vinculativa *erga omnes*, fazendo com que a tese de direito assentada seja uniformemente aplicada a todo aquele que se envolver em litígio similar (...)”³⁰⁷.

Também, por ser mais estática a coisa julgada material apresenta instrumento de revisão distinto daquele adotado pelo procedimento do IRDR, exemplificando, enquanto naquela a ação rescisória é o meio utilizado para rever ou desconstituir uma decisão ou sentença transitada em julgado desde que preenchido os seus requisitos, no outro há a possibilidade realizar a revisão da tese jurídica firmada no incidente.

Nesse aspecto, Marinoni defende que “só pode ser a revisão da tese com base em fundamento não discutido e decidido, capaz de ser invocado pelos excluídos ou por outro

³⁰⁴ PUGLIESE, William Soares. *Instituições de direito processual civil e precedentes como fonte do direito*. Londrina: Thoth, 2022, p. 98.

³⁰⁵ HENRIQUES FILHO, Ruy Alves. *Identificação dos precedentes judiciais: Criacionismo judicial, precedentes em espécie, força vinculante, dificuldades em sua aplicação e revisão*. Londrina: Thoth, 2021, p. 223.

³⁰⁶ MACÊDO, Lucas Buril de; PEIXOTO, Ravi. A “tese jurídica” nos precedentes obrigatórios: um jogo de espelhos com a *ratio decidendi* e com a coisa julgada? *Revista de Processo*. São Paulo, v. 332. ano 47. p. 291-312, 2022, p. 296.

³⁰⁷ THEODORO JUNIOR, Humberto. Regime das demandas repetitivas no novo código de processo civil. In: *Processos nos tribunais e meios de impugnação às decisões judiciais*. Coordenador Geral: JR DIDIER, Fredie. 2. ed. rev. e atual. Salvador: JusPODIVM, 2016, p. 426

representante adequado atuando em seus nomes”³⁰⁸. Portanto, entende-se que a questão de direito apreciada no IRDR poderia ser rediscutida pelo litigante excluído caso o representante adequado tenha deixado de discutir determinado fundamento capaz de gerar decisão favorável ao representado. Para Marinoni “o mesmo motivo que exclui a coisa julgada sobre questão em virtude de discussão insuficiente ou quando há revelia pode eliminar a eficácia preclusiva da coisa julgada quando, apesar de a questão ter sido discutida em determinada perspectiva, não o foi a partir de outro fundamento.”³⁰⁹

É certo que a tese do IRDR não se enquadra na concepção tradicional da *ratio decidendi* que “são os fundamentos jurídicos que sustentam a decisão; a opção hermenêutica adotada na sentença, sem a qual a decisão não teria sido proferida como foi”³¹⁰, pois a sua finalidade é apenas solucionar as questões idênticas que se repetem em vários processos e por essa razão se fala em *ratio decidendi* especial, no sentido de que ela consiste na norma elaborada para solucionar a questão de direito repetitiva³¹¹.

De todo modo, não se pode ignorar o fato de que a *ratio decidendi* está atrelada a ideia de que a decisão seja construída a partir de uma fundamentação adequada, na medida em que proporcione maior força vinculativa e para isso o julgador deve atender os requisitos de fundamentação das decisões previstos no art. 489, § 1º do CPC.

Por fim, é a tese jurídica que definirá a solução da questão discutida e ela servirá para viabilizar a resolução das demais demandas repetitivas, promovendo a uniformização e estabilização do entendimento firmado, mas sem impedir que haja excepcionalmente a revisão da tese ou a relitigância da questão, o que poderá ocorrer a partir da iniciativa dos mesmo legitimados para requererem a instauração do incidente ou inclusive por aqueles interessados que não participaram diretamente, com base em fundamento que não foi discutido e decidido pelo julgador.

³⁰⁸ MARINONI, Luiz Guilherme. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: decisão de questão idêntica x precedente*. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuter Brasil, 2019, p. 183-184.

³⁰⁹ MARINONI, Luiz Guilherme. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: decisão de questão idêntica x precedente*. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuter Brasil, 2019, p. 180.

³¹⁰ DIDIER JR., Fredie, BRAGA, Paula Sarno; OLIVEIRA, Rafael. *Curso de direito processual civil: teoria da prova, direito probatório, teoria do precedente, decisão judicial, coisa julgada e antecipação dos efeitos da tutela*. v.2. 10. ed. Salvador: Juspodivm, 2015, p. 455-456.

³¹¹ MACÊDO, Lucas Buriel de; PEIXOTO, Ravi. A “tese jurídica” nos precedentes obrigatórios: um jogo de espelhos com a *ratio decidendi* e com a coisa julgada? *Revista de Processo*. São Paulo, v. 332. ano 47. p. 291-312, 2022, p. 299.

3.4.3 A aplicabilidade da tese fixada no IRDR aos demais casos

A regra estabelecida pelo inciso I do art. 985 do Código de Processo Civil é de que ao ser julgado o incidente, a tese jurídica será aplicada a todos os processos individuais ou coletivos que versem sobre idêntica questão de direito e que tramitem na área de jurisdição do respectivo tribunal, inclusive aqueles que tramitam nos juizados especiais.

Valendo-se do IRDR/GO como exemplo, as teses fixadas foram devidamente aplicadas no julgamento do recurso de apelação que ensejou a instauração do incidente. Ocorre que outros processos em tramite na área de jurisdição do tribunal de Goiás também foram julgados com a aplicação das teses jurídicas firmadas no IRDR, como é o caso da apelação cível³¹² interposta pela consumidora que teve o seu pedido inicial julgado improcedente, mas depois obteve a reforma da sentença sob o fundamento de que a tese jurídica firmada em julgamento de IRDR decidiu que a demora excessiva na prestação dos serviços bancários presenciais em prazo superior aos definidos em legislação específica origina dano moral passível de reparação.

Ou, ainda, em outra situação em que o consumidor da cidade de Goiânia também recorreu de sentença desfavorável e posteriormente teve seu pedido inicial julgado procedente pelo tribunal que aplicou o entendimento firmado no IRDR, reconhecendo a constitucionalidade da lei municipal que estipula o tempo máximo para atendimento nas agências bancárias³¹³. Além disso, em ambos os recursos o quantum indenizatório foi arbitrado no mesmo patamar fixado no recurso de apelação em que foi suscitado o incidente, isto é, R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Cumpra novamente ressaltar o avanço na seara dos direitos dos consumidores, pois aparentemente nem mesmo as leis municipais estavam sendo respeitadas pelas agências bancárias que deixavam de lado o dever de cuidado no que tange ao tempo na prestação de atendimento ao consumidor, o qual acabava sendo privado de se dedicar a suas atividades corriqueiras para despender de seu tempo em longas filas de espera nos bancos.

³¹² BRASIL. Tribunal de Justiça de Goiás. *Apelação cível: 03793586420178090087*. Itumbiara, Relator: Des(a). Gerson Santana Cintra, Data de Julgamento: 15/03/2021, 3ª Câmara Cível, Data de Publicação: DJ de 15/03/2021: “Ação de indenização por danos morais. Direito de consumidor. Tempo de espera em fila de banco por tempo superior ao previsto em lei do município. Incidente de resoluções de demandas repetitivas (irDR nº 5273333-26.2019.8.09.0000. Tema 12). Dano moral configurado. Indenização devida. Quantum arbitrado. Correção monetária e juros de mora. Ônus da sucumbência. Inversão. Sentença reformada.”

³¹³ BRASIL. Tribunal de Justiça de Goiás. *Apelação Cível: 04182981220178090051*. Goiânia, Relator: Des(a). Roberto Horácio De Rezende, Data de Julgamento: 22/02/2021, 5ª Câmara Cível, Data de Publicação: DJ de 22/02/2021: “Apelação cível. Ação declaratória de ato ilícito c/c indenização por danos morais. Legislação municipal. Tempo de espera em fila para atendimento. Inconstitucionalidade. Arguição afastada.”

Entretanto, também não se pode esquecer que os efeitos das teses firmadas no IRDR/GO até o presente momento estão restritos à área de jurisdição do tribunal goiano, pois somente com o julgamento do recurso especial interposto é que haverá a possibilidade de estender a eficácia vinculativa da tese para âmbito nacional e assim beneficiar os demais consumidores.

O inciso II do mencionado art. 985 vincula os efeitos da tese jurídica para o futuro, afinal o mecanismo do incidente de resolução de demandas repetitivas como observado por Donizetti, “busca atender a anseios de uniformização do entendimento jurisprudencial e conferir maior celeridade ao trâmite processual, garantindo a entrega ao jurisdicionado de um processo com tempo razoável de duração e segurança jurídica na prestação jurisdicional”³¹⁴.

Exemplificando, imagine que após a fixação da tese no IRDR um consumidor que se sentiu lesado ajuíza uma ação contra o banco que falhou na prestação do serviço ao provocar espera demasiada em fila, violando norma específica que define tempo limite para atendimento. Nessa hipótese, o juiz ao analisar o caso concreto deverá observar o teor do julgamento do incidente para averiguar se a situação guarda semelhança com a questão discutida e decidida no IRDR para então decidir a causa.

Pugliese faz a ressalva de que o magistrado não pode aplicar indiscriminadamente a tese jurídica firmada, pois ao constatar que a tese é aplicável ao processo, deverá abrir às partes a oportunidade de se manifestarem e segundo o jurista essa manifestação poderá tratar de eventual “distinção entre o caso que deu origem ao precedente e o caso em tela (*distinguishing*) e a possibilidade de superação do entendimento firmado pelo precedente (*overruling*).”³¹⁵

Em suma, deve-se considerar que a tese jurídica firmada em IRDR será aplicada aos casos que tratarem da mesma questão de direito, não impedindo que a parte do processo em específico, realize a distinção ou até mesmo busque superar o entendimento firmado no incidente, conforme será tratado adiante.

3.4.4 Distinção e superação da tese jurídica firmada no IRDR

Como aludido acima, a tese jurídica firmada no IRDR será aplicada no julgamento dos casos pendentes e futuros desde que estes versarem idêntica questão de direito apreciada no

³¹⁴ DONIZETTI, Elpídio. *Novo Código de Processo Civil Comentado*. 3. ed. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2018. E-book. ISBN 9788597016734. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597016734/>. Acesso em: 11 jan. 2023, p. 875.

³¹⁵ PUGLIESE, William Soares. *Instituições de direito processual civil e precedentes como fonte do direito*. Londrina: Thoth, 2022, p. 122.

incidente. Segundo Mendes, “havendo a subsunção dos fundamentos invocados pelas partes, no caso concreto, aos enfrentados e decididos no IRDR, caberá ao órgão judicial efetuar a aplicação da tese, não podendo dela se distanciar e devendo efetuar a devida motivação quanto a este enquadramento.”³¹⁶

Quanto à fundamentação da decisão judicial, o art. 489, § 1º, inciso V do CPC disciplina a necessidade de o magistrado demonstrar que o caso sob julgamento se ajusta àqueles fundamentos determinantes do precedente invocado, ou seja, não basta a simples aplicação da tese jurídica firmada no IRDR, é necessário que se apresente as razões que tornam essa tese adequada para solucionar o caso concreto, do contrário, a decisão não será considerada fundamentada.

Ainda, está contido à essa disposição, a hipótese de a decisão deixar de seguir precedente invocado pela parte, sem demonstrar a existência de distinção no caso em julgamento ou a superação do entendimento³¹⁷, ou seja, também deve-se explicar os motivos que afastam a aplicabilidade da tese jurídica fixada no IRDR ao caso concreto em específico.

Diante dessa conjuntura, Teresa Arruda Alvim aponta que o julgador deve fundamentar a decisão judicial indicando que, “ou não se trata de caso análogo ou a tese jurídica constante da súmula, jurisprudência ou do precedente não devem ser acatados, porque superados”³¹⁸. Todavia, se a decisão judicial não atender os requisitos do art. 489, § 1º, o Código de Processo Civil garante às partes o direito de recorrerem por meio dos embargos de declaração, recurso este que tem o condão de afastar o ato de omissão da decisão judicial que assim é considerado caso deixar de se manifestar sobre tese firmada em julgamento de casos repetitivos.

Partindo do princípio do contraditório e da ampla defesa, o juiz deve oportunizar às partes que se manifestem a respeito de todo elemento fático ou jurídico discutido no processo, cabendo ao julgador analisar esses argumentos³¹⁹, assim é possível que elas realizem o método de comparação entre o caso concreto e o paradigma³²⁰ a fim de identificar se há alguma diferença, o que poderá resultar na chamada distinção ou *distinguishing*.

³¹⁶ MENDES, Aluisio Gonçalves de Castro. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: sistematização, análise e interpretação do novo instituto processual*. Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 236.

³¹⁷ BRASIL. *Lei nº 13.105 de 16 março 2015*. Código de Processo Civil. Art. 489, § 1º, inciso V. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 28 dez. 2022.

³¹⁸ ALVIM, Teresa Arruda; et al. *Primeiros comentários ao código de processo civil: artigo por artigo*. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 901.

³¹⁹ PUGLIESE, William Soares. *Instituições de direito processual civil e precedentes como fonte do direito*. Londrina: Thoth, 2022, p. 120.

³²⁰ DIDIER JR., Fredie, BRAGA, Paula Sarno; OLIVEIRA, Rafael. *Curso de direito processual civil: teoria da prova, direito probatório, teoria do precedente, decisão judicial, coisa julgada e antecipação dos efeitos da tutela*. v.2. 10. Ed. Salvador: Juspodivm, 2015, p. 505.

Para Henriques Filho, “não é qualquer distinção fática que ensejará o *distinguishing*, mas a distinção fática relevante e que reflita na sobre a *ratio decidendi*”³²¹, ou seja, não havendo coincidência entre os fatos fundamentais que serviram de base para tese jurídica firmada em IRDR com os elementos fáticos do caso concreto, poderá ser formulada a distinção.

Segundo Pugliese, “para que seja realizado o *distinguishing*, portanto, impõe-se a descrição do caso com especial destaque para os elementos fáticos que afastam a incidência do precedente e esta observação, vale para qualquer sujeito processual”³²². Percebe-se que a técnica de distinção poderá afastar a aplicabilidade da tese jurídica aos processos pendentes de julgamento e aos casos futuros desde que os pontos fáticos estabelecidos sejam diferentes daqueles discutidos no incidente, o que proporcionará a obtenção de uma decisão distinta.

Dessa forma, o *distinguishing* não poderá ser adotado de modo despropositado, fazendo-se necessário que haja uma razão plausível capaz de fundamentar a diferença fática entre o caso a ser julgado e o da tese jurídica firmada no IRDR, sob pena de desestruturar o sistema e provocar maior insegurança jurídica.

Um exemplo, para melhor compreensão, as teses que foram fixadas no IRDR/GO tiveram como base os seguintes elementos fáticos: falha na prestação de serviços pelo tempo de espera em fila de banco; o descumprimento de lei Municipal; a existência de prova que o consumidor aguardou excessivamente para ser atendido. Para que as teses possam ser aplicadas aos demais casos concretos, estes deverão apresentar situação fática semelhante àquelas examinadas no incidente, senão, o julgador poderá deixar de aplicar as teses jurídicas e adotar um outro posicionamento em virtude da existência de distinção entre o caso sob julgamento e o apreciado em IRDR.

Apesar da característica de estabilidade da tese jurídica fixada no IRDR, comentou-se anteriormente que ela poderá ser revista em situações excepcionais, podendo acarretar a sua superação caso deixe de atender os padrões que sustentam o entendimento adotado. O Direito jamais poderá ser engessado a partir do firmamento de uma decisão, por essa razão os tribunais devem dar ensejo a revisão da tese jurídica conforme as mudanças que vão ocorrendo na sociedade.

É importante que essa revisão seja adotada com cautela, tendo em vista a relevância da segurança jurídica, mas a inadequação de um entendimento anterior poderá resultar na

³²¹ HENRIQUES FILHO, Ruy Alves. *Identificação dos precedentes judiciais*: Criacionismo judicial, precedentes em espécie, força vinculante, dificuldades em sua aplicação e revisão. Londrina: Thoth, 2021, p. 292.

³²² PUGLIESE, William Soares. *Instituições de direito processual civil e precedentes como fonte do direito*. Londrina: Thoth, 2022, p. 131.

revogação da tese jurídica oriunda do julgamento do incidente de resolução de demandas repetitivas.

Diante da complexidade do tema que exige maior reflexão no que diz respeito às técnicas de superação dos precedentes, por ora, apenas ressalta que parte da doutrina considera que a retirada de um precedente do ordenamento jurídico consiste no chamado *overruling*³²³, esse instrumento possibilita a revogação do precedente quando este deixa de atender a pacificação jurisprudencial, seja pela alteração dos anseios sociais ou até mesmo pelo surgimento de nova lei que torne incompatível a tese jurídica firmada no IRDR, por exemplo.

Nesse sentido, cita-se a o enunciado nº 324 do Fórum Permanente de Processualistas Civil:

Lei nova, incompatível com o precedente judicial, é fato que acarreta a não aplicação do precedente por qualquer juiz ou tribunal, ressalvado o reconhecimento de sua inconstitucionalidade, a realização de interpretação conforme ou a pronúncia de nulidade sem redução de texto³²⁴.

Novamente, utiliza-se o IRDR/GO para ilustrar este cenário, como visto as teses firmadas no incidente goiano foram favoráveis quanto ao reconhecimento do prejuízo do tempo desperdiçado pelos consumidores em filas de bancos. Ainda, o relator fundamentou a decisão reconhecendo a constitucionalidade da lei municipal que estabelece tempo máximo para atendimento nas agências bancárias, além de adotar a jurisprudência do STJ que faz alusão ao desvio produtivo do consumidor.

Atualmente, pode-se considerar que as teses não contrariam o Direito e atendem a moralidade da sociedade. Agora, suponha-se que tais teses tenham afastado a possibilidade do consumidor ser indenizado pelos danos oriundos do tempo perdido e posteriormente fosse promulgada nova lei³²⁵ que disponha de uma norma diferente daquela contida nas teses fixadas

³²³ PUGLIESE, William Soares. *Instituições de direito processual civil e precedentes como fonte do direito*. Londrina: Thoth, 2022, p. 135.

³²⁴ DIÁRIO PROCESSUA. Notícias. Enunciados do Fórum Permanente de Processualistas Cíveis – FPPC (até 2020). Disponível em: <https://diarioprocessualonline.files.wordpress.com/2020/05/enunciados-forum-permanente-processualistas-civis-fppc-2020-atualizado.pdf>. Acesso em: 13 jan. 2023.

³²⁵ Destaca-se que foi apresentado o Projeto de Lei 1954/2022 que prevê indenização pela perda de tempo do consumidor, ainda que não haja dano moral ou material. O texto do projeto fixa o prazo geral de até 15 minutos para que seja realizado atendimento ao público pelas prestadoras de água, luz e telefone, agências bancárias, casas lotéricas, escolas e hospitais privados. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/899236-projeto-preve-reparacao-por-perda-de-tempo-do-consumidor/>. Acesso em: 13 jan. 2022. Além desse, também está tramitando no Senado Federal o Projeto de Lei 2856/2022 que altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre o tempo como um bem jurídico, aperfeiçoar a reparação integral dos danos e prevenir o desvio produtivo do consumidor. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/155218>. Acesso em: 13 jan. 2022.

no IRDR. Nessa hipótese, estaria diante de um fato novo que permitiria o juiz afastar a tese jurídica e decidir o caso em conformidade com a lei.

Cumprido ressaltar que o Código de Processo Civil é congruente com a superação dos padrões decisórios vinculativos (p. ex. acórdão em incidente de resolução de demandas repetitivas) e isso é observado em diferentes dispositivos como, por exemplo, o já mencionado art. 986 que prevê expressamente a revisão da tese jurídica firmada no IRDR e os §§ 2º a 4º que tratam da possibilidade de alteração de tese jurídica adotada em julgamento de casos repetitivos.

A respeito da alteração da tese jurídica, Didier Jr. e Cunha elucidam que

(...) deve observar a necessidade de fundamentação adequada e específica, considerando os princípios da segurança jurídica, da proteção da confiança e da isonomia, poderá ser precedida de audiências públicas e da participação de pessoas, órgãos ou entidades que ofereçam condições de contribuir para a rediscussão da tese, podendo haver modulação dos efeitos da alteração no interesse social e no da segurança jurídica.³²⁶

Com isso, se observa que a tese jurídica fixada no IRDR poderá ter a sua aplicabilidade afastada na hipótese de haver distinção entre o caso concreto a ser julgado e o paradigma que suscitou o incidente ou quando a tese já estiver superada, para isso é necessário que haja intensa argumentação pelas partes de modo a permitir que o magistrado fundamente sua decisão ao ponto de restar demonstrado que as manifestações realizadas pelas partes foram devidamente consideradas ao aplicar ou deixar de adotar a tese firmada no incidente de resolução de demandas repetitivas.

Por fim, a regra geral é a aplicação da tese jurídica aos demais casos concretos pendentes de julgamento ou os futuros que vierem a tratar da mesma questão de direito apreciada no incidente, justamente para que haja efetividade ao mecanismo de uniformização das decisões. No entanto, admite-se excepcionalmente que a tese seja afastada desde que se identifique alguma particularidade que diferencie o caso concreto do paradigma que ensejou o incidente de resolução de demandas repetitivas. Ou ainda, quando a tese jurídica fixada deixar de ser compatível com uma nova lei ou orientação adotada pelo tribunal, aquela perderá sua força vinculativa, acarretando a sua inaplicabilidade ao caso concreto.

³²⁶ CUNHA, Leonardo Carneiro da; DIDIER JR., Fredie. Comentário ao art. 947. In: *Comentários ao Novo Código de Processo Civil*. Coordenação: CABRAL, Antonio do Passo; CRAMER, Ronaldo. Rio de Janeiro: Gen-Forense, 2015, p. 1.368.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo desta dissertação buscou-se demonstrar a importância do tempo como um bem fundamental a vida dos seres humanos e pela sua escassez é indubitável, portanto, que haja tutela do ordenamento jurídico. Ocorre que corriqueiramente os consumidores sofrem a subtração indevida de seu tempo em razão do descumprimento dos deveres do fornecedor que não dispõe de um atendimento rápido e eficiente capaz de solucionar os problemas que surgem durante a relação de consumo. Fato é que a perda desproporcional do tempo do consumidor viola os direitos inerentes à pessoa e conseqüentemente enseja a responsabilidade do fornecedor de reparar o dano causado.

Este estudo realizou uma associação entre o problema que envolve a lesão ao tempo do consumidor com um mecanismo processual denominado incidente de resolução de demandas repetitivas, isso porque se observou que juízes e tribunais estão decidindo de forma distinta a respeito desta mesma a questão de direito material. Ademais, o tema ora estudado se encontra em ascensão, tornando-se necessária a estabilidade das decisões acerca do assunto.

Com isso, procurou-se analisar o resultado do julgamento do IRDR que tinha por objeto decidir a respeito da existência de dano indenizável nas hipóteses de violação ao tempo dos consumidores, pois como examinado nesta dissertação, a tese jurídica fixada no incidente deve ser observada por juízes e tribunal ao apreciarem casos que tratem de idêntica questão e por essa razão o IRDR seria uma ferramenta capaz de gerar um grande avanço na seara da proteção dos direitos do consumidor, em especial o seu tempo.

No primeiro capítulo, realizou-se uma contextualização a respeito da proteção do tempo do consumidor no Direito brasileiro. Inicialmente, dedicou-se à análise dos princípios que norteiam as relações de consumo, dando ênfase ao princípio da boa-fé objetiva que vem para orientar as condutas das partes, a fim de afastar práticas abusivas cometidas pelo fornecedor que detém poder econômico superior ao dos consumidores.

Além desse princípio, viu-se o da vulnerabilidade que visa promover o equilíbrio entre as partes, uma vez que a pessoa consumidora é considerada a mais fraca na relação de consumo e por esse motivo necessita de maior proteção. Em seguida, analisou-se a percepção jurídica do tempo o que permitiu concluir que a modernidade fez com que ele se tornasse suporte fático da vida dos indivíduos, assumindo no mundo jurídico um papel diferente daquele aspecto relativo ao seu decurso e conseqüentemente surge a necessidade de promover a sua tutela.

Conforme visto, nas relações de consumo o fornecedor tem a obrigação de disponibilizar produtos e serviços de qualidade, prestando um bom atendimento para não acarretar a perda de tempo do consumidor, o que implicará na sua responsabilidade. Isso porque argumentou-se que a indevida violação ao tempo da pessoa consumidora provoca o surgimento de dano indenizável.

Desse modo, ao final do primeiro capítulo abordou-se a questão da configuração do dano temporal e a responsabilização do fornecedor pela prática abusiva que gera lesão ao tempo do consumidor. Ainda, foi possível concluir que há necessidade de os fornecedores adotarem medidas de prevenção para que não haja demora no atendimento prestado ao consumidor, evitando que este dispenda de seu tempo e desvie de suas atividades para solucionar um problema de consumo ou obter alguma informação acerca do produto ou serviço fornecido.

Foi de extrema importância compreender o microsistema do incidente de resolução de demandas repetitivas. Para tanto, no segundo capítulo foram analisadas a definição e natureza jurídica do incidente, o que permitiu concluir que o IRDR consiste em uma técnica processual destinada a solucionar questões de direito que se repetem em várias demandas.

Também identificou os seus pressupostos de admissibilidade, cujos quais consistem na efetiva repetição de processos que versem a mesma questão de direito, isto é, discussão a respeito sobre a abrangência da norma. Concomitantemente, deve haver o risco de ofensa à isonomia e à segurança jurídica, o que se identifica a partir da divergência de decisões aplicadas a casos similares. Quanto ao processamento do incidente, verificou-se quem são os legitimados para suscitá-lo, quem detém competência para julgá-lo e a forma que se dá suas fases.

Ao final desse capítulo, conclui-se que a tese jurídica fixada no IRDR produzirá efeito vinculativo, uma vez que ela deverá ser aplicada aos demais casos presentes (efeito imediato) e futuros (efeito prospectivo) que tratem da mesma questão de direito apreciada no incidente. Foi esclarecido que essa vinculatividade da tese alcançará somente as demandas que tramitarem na área de competência do tribunal que julgou o IRDR, porém, na hipótese de interposição de recurso extraordinário ou especial, a tese firmada pelo STF ou STJ se estenderá a todo território nacional. De todo modo, a tese jurídica fixada em IRDR não pode ser confundida com enunciado de súmula vinculante, devendo ser compreendida como um padrão decisório definido para proporcionar estabilidade e previsibilidade das decisões.

No terceiro capítulo, a fim de alcançar o objetivo desta dissertação foram explorados dois incidentes de resolução de demandas repetitivas, sendo um admitido pelo TJPR e outro pelo TJGO. A partir dessa verificação prática foi possível confirmar a hipótese da pesquisa realizada no sentido de que o IRDR além de proporcionar uniformidade e agilidade na prestação

jurisdicional, ele também pode fortalecer o reconhecimento da existência de dano moral indenizável pela demora excessiva na prestação de atendimento, em especial nas agências bancárias. Esse entendimento tende a colaborar para que o fornecedor promova melhorias na sua estrutura, atuando diretamente na prevenção de danos pela perda desarrazoada do tempo.

Ainda, se compreendeu que tal tese pode ser considerada uma *ratio decidendi* de caráter especial, pois ela define a norma que será utilizada para solucionar a questão de direito que se repete nos demais casos, também nada impede que ela seja rediscutida a partir de fundamento que não foi decidido pelo julgador.

Além disso, apesar do seu efeito vinculativo a tese firmada no IRDR poderá ter sua aplicabilidade afastada quando o caso concreto apresentar situação fática distinta daquela apreciada no incidente, havendo assim o denominado *distinguishing*. Da mesma forma, a tese jurídica poderá ser afastada na hipótese de ter perdido a sua eficácia em razão da sua superação por conta do surgimento de nova lei que a torna incompatível com o ordenamento jurídico, ou ainda, podendo ocorrer o chamado *overruling* diante da mudança no entendimento acerca do assunto.

Portanto, foi possível alcançar os objetivos propostos nesta dissertação, bem como testar a hipótese apresentada vez que, neste momento, a tese fixada em sede de IRDR está sendo favorável aos consumidores. Ainda assim, não se pode afirmar qual será o entendimento adotado pelo Superior Tribunal de Justiça ao julgar o recurso especial interposto contra a decisão que fixou as teses no IRDR goiano e que foi admitido em sede de recursos repetitivos.

Apesar de existirem decisões favoráveis quanto ao tema do reconhecimento do dano pela perda do tempo do consumidor, bem como a responsabilidade do fornecedor pelos prejuízos causados, é de se pensar que caso seja dado provimento ao recurso, afastando-se as teses fixadas em IRDR, o entendimento firmado se ampliará para todo território nacional e conseqüentemente os demais juízes e tribunais deverão observá-la. O próprio Tribunal de Justiça do Paraná ficará sujeito à decisão o que afetará o julgamento do IRDR paranaense que se encontra suspenso. Isso poderá acarretar o regresso quanto ao desenvolvimento da tutela ao tempo dos consumidores, mas tal fato, demandará análise em outro estudo e preferencialmente, quando o STJ já ter decidido a respeito da questão.

Por fim, chega-se à conclusão de que a solução proposta pelo IRDR em criar teses vinculativas poderá ser capaz de concretizar a aplicação do Direito frente às questões que lhe são apresentadas, sem que haja violação aos parâmetros constitucionais, pois os efeitos produzidos a partir do julgamento de um IRDR não afastam a independência funcional do juiz em decidir o caso concreto conforme a sua consciência ou de aplicar a norma jurídica vigente,

bem como a possibilidade das partes diferenciarem o caso apreciado no incidente da situação concreta analisada.

Fato é que a tese fixada em IRDR atualmente vem colaborando para proteção do tempo dos consumidores na medida em que o fornecedor tende a ser responsabilizado pela sua conduta antijurídica que provoca o chamado dano temporal. Por essa razão, foi possível compreender que o IRDR como fruto do processo civil contemporâneo consiste em um mecanismo adequado para promover não somente a resolução de casos repetitivos, proporcionando maior segurança jurídica, mas também avanços quanto ao reconhecimento dos direitos, destacando-se, os dos consumidores.

REFERÊNCIAS

ABELHA, Marcelo. *Suspensão de segurança: sustação da eficácia de decisão judicial proferida contra o Poder Público*. 2. ed. São Paulo: Editora RT, 2006.

ALMEIDA, João Batista de. *A proteção jurídica do consumidor*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000.

ALVIM, Angélica Arruda. *Comentários ao código de processo civil: lei n. 13.105/2015*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

ALVIM, Arruda. *Novo contencioso cível no CPC/2015*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

ALVIM, Teresa Arruda; et al. *Primeiros comentários ao código de processo civil: artigo por artigo*. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

ALVIM, Teresa Arruda; et al. *Primeiros comentários ao novo código de processo civil*. 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Ed. RT, 2016.

ANDRADE, André Gustavo de. Indenização punitiva. *Revista da EMERJ*. Rio de Janeiro. v. 9. n. 36, 2006, p. 136. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista36/revista36_135.pdf. Acesso em: 16 set. 2022.

AMORIM, Bruno de Almeida Lewer. Responsabilidade civil pelo tempo perdido. *In: Dano temporal: o tempo como valor jurídico*. Organizadores: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019.

BAGGIO, Andreza Cristina. A complexidade das relações de consumo e o problema da catividade do consumidor segundo o código de defesa do consumidor brasileiro. *Revista do Instituto do Direito Brasileiro*. Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa. ano 1. n. 10, 2012.

BAGGIO, Andreza Cristina. *O direito do consumidor brasileiro e a teoria da confiança*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012.

BARBOSA, Andrea Carla; CANTOARIO, Diego Martinez Ferverza. O incidente de resolução de demandas repetitivas no projeto de Código de Processo Civil: apontamentos iniciais. *In: O novo processo civil brasileiro (direito em expectativa): Reflexões acerca do Projeto do novo Código de Processo Civil*. Coordenação: FUX, Luiz. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

BASTOS, Antonio Adonias Aguiar. Situações jurídicas homogêneas: um conceito necessário para o processamento das demandas de massa. *In: Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP*. São Paulo, v. 35, n. 186, p. 87-107, 2010.

BAUMAN, Zygmunt. *Modernidade líquida*. Tradução: Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

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

BESSA, Leonardo Roscoe. *O consumidor e seus direitos: ao alcance de todos*. 3. ed. rev., atual. e ampl. Brasília: Brasília Jurídica, 2006.

BRASIL. *Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015*. Institui o Código de Processo Civil. Diário Oficial da União. Brasília, DF, 16 mar. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm. Acesso em: 13 ago. 2022.

BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Fernando Collor, 11 set. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 08 jul. 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Informativo de jurisprudência nº 737 da corte. REsp 1.798.374-DF*. Rel. Min. Mauro Campbell Marques, Corte Especial, por unanimidade, julgado em 18/05/2022. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/jurisprudencia/externo/informativo/?acao=pesquisarumaedicao&livre=0737.cod>. Acesso em: 20 dez. 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp. 1869867 SC 2020/0079620-9*. Relator: Ministro OG FERNANDES, Data de Julgamento: 20/04/2021, Segunda Turma, Data de Publicação: DJe 03/05/2021. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/1205850931/inteiro-teor-1205851180>. Acesso em: 20 dez. 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Goiás. *IRDR nº 5273333.26.2019.8.09.0000*. Relator Desembargador João Waldeck Félix de Sousa, data da admissão 26/06/2019, data da publicação 28/06/2019, data de julgamento do tema 12/08/2020, data da publicação do acórdão 21/08/2020. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-go/1307405387/inteiro-teor-1307405401>. Acesso em: 11 nov. 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Paraná. Incidente de resolução de demandas repetitivas nº 0004471-77.2019.8.16.0000. Seção Cível. Rel.: Desembargador Guilherme Luiz Gomes - Rel.Desig. p/ o Acórdão: Desembargador Rogério Etzel. Data do julgamento: 02 out. 2019. Seção Cível. Data de publicação: 14/10/2019 Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-pr/835120261>. Acesso em: 12 out. 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins. *Incidente de resolução de demandas repetitivas nº 0010218-16.2020.8.27.2700*. Disponível em: https://eproc2.tjto.jus.br/consulta_publica/2G/processo/00102181620208272700/documento/771629374446493771302721075943. Acesso em: 28 abr. 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp 1.737.412/SE* relatado pela ministra Nancy Andrighi e julgado em 5/02/2019. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/673844404/recurso-especial-resp-1737412-se-2017-0067071-8/inteiro-teor-673844419>. Acesso em: 24 jun. 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Paraná. *Recurso inominado nº 00763178320178160014*. Relator: Juiz Marcos Antonio Frason, Data de Julgamento: 16/04/2019, 2ª Turma Recursal, Data de Publicação: 17/04/2019. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-pr/918983178>. Acesso em: 30 out. 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp 1.010.834/GO*. Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 03 ago. 2010. Data de Publicação: DJe 13 o ut. 2010. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/19134910/recurso-especial-resp-1010834-go-2007-0283503-8/inteiro-teor-19134911>. Acesso em: 12 jul. 2022.

CABRAL, Antonio do Passo. Comentários aos art. 976 a 987. In: CABRAL, Antonio do Passo; CRAMER, Ronaldo. *Comentários ao novo Código de Processo Civil*. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

CABRAL, Antonio do Passo. Despolarização do processo e “zonas de interesse”: sobre a migração entre polos da demanda. *Revista da SJRJ*. Rio de Janeiro, n. 26, p. 19-55, 2009.

CAMBI, Eduardo; FOGAÇA, Mateus. Incidente de resolução de demandas repetitivas no novo Código de Processo Civil. *Revista de Processo*. São Paulo, v. 243, p. 333-362, 2015.

CANOTILHO, José Joaquim Gomes. *Direito constitucional e teoria da Constituição*. 7. ed. Coimbra: Almedina, 2003.

CANTO, Rodrigo Eidelvein do. *A vulnerabilidade dos consumidores no comércio eletrônico: a reconstrução da confiança na atualização do código de defesa do consumidor*. São Paulo: Editora Revistas dos Tribunais, 2015.

CAVALCANTI, Marcos de Araújo. *Incidente de resolução de demandas repetitivas (IRDR)*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Direito do Consumidor*. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2022. 9786559772766. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559772766>. Acesso em: 07 jun. 2022.

CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de responsabilidade civil*. 15. ed. rev. e ampl. 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2021.

CUNHA, Leonardo Carneiro da. Anotações sobre o incidente de resolução de demandas repetitivas previsto no projeto do novo Código de Processo Civil. *Revista de Processo*. São Paulo, v. 193. p. 255 – 280, 2011.

CUNHA, Leonardo Carneiro da; DIDIER JR., Fredie. Comentário ao art. 947. In: *Comentários ao Novo Código de Processo Civil*. Coordenação: CABRAL, Antonio do Passo; CRAMER, Ronaldo. Rio de Janeiro: Gen-Forense, 2015.

DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017.

DIAS, Julia Miranda. Civil Law e Common Law: qual a diferença? *Politize*. Disponível em: <https://www.politize.com.br/civil-law-e-common-law-qual-a-diferenca/>. Acesso em: 28 jul. 2022.

DIDIER JR. Fredie. *Curso de direito processual: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo do conhecimento*. 19 ed. Salvador: Editora Jus Podivm, 2017.

DIDIER JR. Fredie. *Curso de direito processual civil*. v. I. ed. 17. Salvador: JusPodivm, 2015.

DIDIER JR., Fredie, BRAGA, Paula Sarno; OLIVEIRA, Rafael. *Curso de direito processual civil: teoria da prova, direito probatório, teoria do precedente, decisão judicial, coisa julgada e antecipação dos efeitos da tutela*. 10. ed. v. 2. Salvador: Juspodivm, 2015.

DINIZ, Maria Helena. *Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil*. v.7. São Paulo: Editora Saraiva, 2022. E-book. 9786555598650. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786555598650/>. Acesso em: 08 ago. 2022

DONIZETTI, Elpídio. *Novo Código de Processo Civil Comentado*. 3. ed. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2018. 9788597016734. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597016734/>. Acesso em: 08 ago. 2022.

EFING, Antônio Carlos. *Fundamentos do Direito das Relações de Consumo*. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2004.

EFING, Antônio Carlos; GONÇALVES, Heloísa Alva Cortez. Lixo, o luxo da sociedade: resíduos sólidos eletroeletrônicos, obsolescência programada e pós-consumo. *Revista Brasileira de Direitos Fundamentais & Justiça*. PUCRS. Porto Alegre, v. 14, n. 42, p. 405–428, 2020, p. 416. Disponível em: <https://dfj.emnuvens.com.br/dfj/article/view/687>.

ENUNCIADOS DO FÓRUM PERMANENTE DE PROCESSUALISTAS CIVIS. VIII Encontro do Fórum Permanente de Processualistas Civis. Disponível em: <https://institutodc.com.br/wp-content/uploads/2017/06/FPPC-Carta-de-Florianopolis.pdf>. Acesso em: 5 nov. 2022.

GAGLIANO, Pablo Stolze. Responsabilidade Civil pela Perda do Tempo. *Revista Direito UNIFACS*. n. 168, p. 1 – 8, 2014, p. 6. Revista eletrônica disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/redu/issue/view/194>. Acesso em: 15 set. 2022.

GAMA, Hélio Zaghetto. *Curso de direito do consumidor*. 3. ed. rev., ampl. e atual. Rio de Janeiro Forense, 2006.

GICO JÚNIOR, Ivo Teixeira. *Análise econômica do processo civil*. Indaiatuba: Editora Foco, 2020.

GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito civil brasileiro: responsabilidade civil*. 11. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

GRINOVER, Ada Pellegrini; et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto: direito material e processo coletivo*. volume único. Colaboração:

OLIVEIRA FILHO, Vicente Gomes de; BRAGA, João Ferreira. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, v. 99. p. 125-156, 2015.

KHOURI, Paulo Roberto Roque Antônio. *Direito do Consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo*. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2020. 9788597026443. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597026443/>. Acesso em: 08 ago. 2022.

HENRIQUES FILHO, Ruy Alves. *Identificação dos precedentes judiciais: Criacionismo judicial, precedentes em espécie, força vinculante, dificuldades em sua aplicação e revisão*. Londrina: Thoth, 2021.

KOEHLER, Frederico Augusto Leopoldino. Aspectos relevantes do recurso especial interposto contra o acórdão que julga incidente de resolução de demandas repetitivas. *Revista de Processo*. São Paulo, v. 334. p. 157 – 184, 2022.

LOBO, Arthur Mendes; MOREIRA, Felipe Augusto de Toledo. Breves reflexões sobre o incidente de resolução de demandas repetitivas no novo código de processo civil. *Revista Pensamento Jurídico*. São Paulo, v. 7. n. 1. p. 243 – 268, 2015, p. 263. Disponível em: <https://fadisp.com.br/revista/ojs/index.php/pensamentojuridico/article/view/>. Acesso em: 13 nov. 2022.

LOUREIRO, Rene Edney Soares; SANTANA, Héctor Valverde. Dano moral e responsabilidade objetiva do fornecedor pela perda do tempo produtivo do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, v. 106. p. 357 – 378, 2016.

MAIA, Maurilio Casas. O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro - é dignidade e liberdade. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, v. 92. p. 161 – 176, 2014.

MACÊDO, Lucas Buril de; PEIXOTO, Ravi. A “tese jurídica” nos precedentes obrigatórios: um jogo de espelhos com a ratio decidendi e com a coisa julgada? *Revista de Processo*. São Paulo, v. 332. ano 47. p. 291-312, 2022.

MARINONI, Luiz Guilherme. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: decisão de questão idêntica x precedente*. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuter Brasil, 2019.

MARINONI, Luiz Guilherme. O "problema" do incidente de resolução de demandas repetitivas e dos recursos extraordinário e especial repetitivos. *Revista de Processo*. São Paulo, v. 249. p. 399 – 419, 2015.

MARQUES, Claudia Lima. Nota sobre a atualização do CDC em matéria de superendividamento lei 14.181/2021: a noção de mínimo existencial e sua aplicação imediata. In: *Estudos de direito do consumidor*. v. 2. Brasília: Editora OAB Nacional, 2021.

MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 8. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revistas dos Tribunais, 2016.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013.

MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

MARTINS-COSTA, Judith. A Boa-Fé como Modelo (uma aplicação da Teoria dos Modelos, de Miguel Reale). *Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Direito – PPGD /UFRGS*. Porto Alegre, v. 2, n. 4, 2014, p. 348. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/ppgdir/article/view/49203>. Acesso em: 08 ago. 2022.

MENDES, Aluisio Gonçalves de Castro. *Incidente de resolução de demandas repetitivas: sistematização, análise e interpretação do novo instituto processual*. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

MONTEIRO FILHO, Carlos Edison do Rêgo. Lesão ao tempo: configuração e reparação nas relações de consumo. *Revista da AJURIS*. Porto Alegre, v. 43. n. 141, 2016.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito*. 3. ed., rev., atual. e ampl. de acordo com o Código Civil de 2002, e com acréscimos relativos a internet, neuromarketing, conceitos psicanalíticos e questões tributárias. Porto Alegre: Livro do Advogado Editora, 2009.

NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. *Comentários ao Código de Processo Civil*. São Paulo: Ed. RT, 2015.

NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. *Código Civil anotado*. 10. ed., rev., ampl. e atual. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013.

NERY JUNIOR, Nelson. Os princípios gerais do código brasileiro de defesa do consumidor. *Doutrinas Essenciais de Direito do Consumidor*. São Paulo, v. 1, p. 273 – 305, 2011.

NISHIYAMA, Adolfo Mamoru. *A proteção constitucional do consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Atlas, 2010.

NOVACKI, Eduardo; BAGGIO, Andreza Cristina. O direito do consumidor nos tribunais superiores brasileiros: avanços e retrocessos em tempos de precedentes judiciais vinculantes. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, v. 115. p. 393 – 423, 2018.

NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. Rio de Janeiro: Editora Saraiva, 2021. 9786555593525. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786555593525/>. Acesso em: 13 set. 2022

PEIXOTO, Ravi. O tratamento processual dos litisconsortes: do litisconsórcio *ad processum* ao litisconsórcio *ad actum*. *Revista do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro, n. 73, p. 195-216, jul./set. 2019.

PINTO, Cristiano Vieira Sobral. A prática abusiva das robochamadas e a perda do tempo livre do consumidor. In: *Dano temporal: o tempo como valor jurídico*. 2 ed. rev. e ampl. Organizadores: BORGES, Gustavo. MAIA, Murilo Casas. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019.

PUGLIESE, William Soares. *Instituições de direito processual civil e precedentes como fonte do direito*. Londrina: Thoth, 2022.

ROCHA, José de Albuquerque. *O procedimento da uniformização da jurisprudência*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1977.

ROMÃO, Pablo Freire, PINTO, Eduardo Régis Girão Castro. *Precedente judicial no novo código de processo civil: tensão entre segurança e dinâmica do direito*. Curitiba: Editora Jurá, 2015.

ROSA, Alexandre de Moraes; MAIA, Maurilio Casas. O dano temporal na sociedade do cansaço: uma categoria lesiva autônoma? In: *Dano temporal: o tempo como valor jurídico*. 2 ed. rev. e ampl. Organizadores: BORGES, Gustavo. MAIA, Murilo Casas. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019.

RUGGIERO, Roberto. *Instituições de direito civil*. v. I. Introdução e parte geral, direito das pessoas. São Paulo: Saraiva, 1973.

SCRAMIM, Umberto Cassiano Garcia. Da responsabilidade civil pela frustração do tempo disponível. *Revista dos Tribunais*. São Paulo, v. 968, p. 83 – 99, 2016.

SENADO FEDERAL. *Anteprojeto do novo código de processo civil*. art. 895. Disponível em: <http://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/496296>. Acesso em: 28 abr. 2022.

SILVA NETO, Orlando Celso da. Responsabilidade civil pela perda do tempo útil: tempo é ativo indenizável? *Revista de Direito Civil Contemporâneo*. São Paulo, v. 4, p. 139 – 162, 2015.

SIMÃO, José Fernando. *Prescrição e Decadência: início dos prazos*. São Paulo: Atlas, 2013.

SOARES, Ricardo Maurício Freire. A dimensão principiológica do código brasileiro de defesa do consumidor. *Argumentum Revista de Direito – UNIMAR*. Marília, n. 9, p. 79-108, 2008.

SOARES, Flaviana Rampazzo. *Responsabilidade civil por dano existencial*. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2009.

SOUZA, Sylvio Capanema de; WERNER, José Guilherme Vasi; NEVES, Thiago Ferreira Cardoso. *Direito do Consumidor*. 1. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

TARTUCE, Fernanda; COELHO, Caio Sasaki Godeguez. Reflexões sobre a autonomia do dano temporal e a sua relação com a vulnerabilidade da vítima. In: *Dano temporal: o tempo como valor jurídico*. 2 ed. rev. e ampl. Organizadores: BORGES, Gustavo. MAIA, Murilo Casas. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim. *Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual*. volume único. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2021. E-book. 9786559640270. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559640270/>. Acesso em: 11 nov. 2022

TEMER, Sofia. *Incidente de resolução de demandas repetitivas*. Salvador: JusPodivim, 2016.

TEPEDINO, Gustavo. *Fundamentos do Direito Civil - Responsabilidade Civil*. v. 4. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2020. E-book. 9788530992453. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992453/>. Acesso em: 08 ago. 2022.

THEODORO JUNIOR, Humberto. *Direitos do Consumidor*. Rio de Janeiro. Grupo GEN, 2020. 9788530992941. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992941/>. Acesso em: 11 nov. 2022.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Curso de Direito Processual Civil*. v. 3. Rio de Janeiro, Grupo GEN: 2020. 9788530992927. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992927/>. Acesso em: 11 nov. 2022.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. Regime das demandas repetitivas no novo Código de Processo Civil. *In: Processo nos tribunais e meios de impugnação às decisões judiciais*. Coordenação: MACÊDO, Lucas Buril de; et al. 2. ed. Salvado: JusPodivim, 2016.

VAL, Olga Maria do. Política nacional das relações de consumo. *Doutrinas Essenciais de Direito do Consumidor*. São Paulo, v. 1. p. 1373 - 1396, 2011.

WAMBIER, Luiz Rodrigues. Breves considerações sobre o incidente de resolução de demandas repetitivas e a racionalização da prestação da tutela jurisdicional. *Revista Jurídica da Seção Judiciária de Pernambuco*. Pernambuco, n. 12, p. 233 – 250, 2009.

WAMBIER, Teresa Arruda Alvim. Distinção entre questão de fato e questão de direito para fins de cabimento de recurso especial. *Revista AJURES*. Porto Alegre. v. 25, n. 74, p. 253–278, 1998.

YOSHIKAWA, Eduardo Henrique de Oliveira. O incidente de resolução de demandas repetitivas no novo Código de Processo Civil: comentários aos arts. 930 a 941 do PL 8.046/2010. *Revista de Processo*. São Paulo, v. 37. n. 206. p. 243 – 270, 2012.