



LAÍS BERGSTEIN

O TEMPO DO CONSUMIDOR E O MENOSPREZO PLANEJADO

*O tratamento jurídico do tempo perdido
e a superação das suas causas*

Coordenação

CLAUDIA LIMA MARQUES e
ANTONIO HERMAN V. BENJAMIN

Prefácio

RENÉ ARIEL DOTTI

Apresentação

CLAUDIA LIMA MARQUES

THOMSON REUTERS

**REVISTA DOS
TRIBUNAIS™**

Diretora de Conteúdo e Operações Editoriais

JULIANA MAYUMI ONO

Gerente de Conteúdo

MILISA CRISTINE ROMERA

Editorial: Aline Marchesi da Silva, Diego Garcia Mendonça, Karolina de Albuquerque Araújo e Marcella Pâmela da Costa Silva

Gerente de Conteúdo Tax: Vanessa Miranda de M. Pereira

Direitos Autorais: Viviane M. C. Carmezim

Assistente Editorial: Francisca Lucélia Carvalho de Sena

Analista de Projetos: Camilla Dantara Ventura

Produção Editorial

Coordenação

ANDRÉIA R. SCHNEIDER NUNES CARVALHAES

Especialistas Editoriais: Gabriele Laís Sant'Anna dos Santos e Maria Angélica Leite

Analista de Projetos: Larissa Gonçalves de Moura

Analistas de Operações Editoriais: Caroline Vieira, Damares Regina Felício, Danielle Castro de Moraes, Mariana Plastino Andrade, Mayara Macioni Pinto e Patrícia Melhado Navarra

Analistas de Qualidade Editorial: Carina Xavier, Leonardo Rocha e Rafael Ribeiro

Estagiárias: Beatriz Fialho e Diene Ellen

Capa: Linotec

Controle de Qualidade da Diagramação: Carla Lemos

Equipe de Conteúdo Digital

Coordenação

MARCELLO ANTONIO MASTROROSA PEDRO

Analistas: Ana Paula Cavalcanti, Jonatan Souza, Luciano Guimarães e Maria Cristina Lopes Araujo

Administrativo e Produção Gráfica

Coordenação

MAURICIO ALVES MONTE

Analista de Produção Gráfica: Aline Ferrarezi Regis

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Bergstein, Laís

O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas / Laís Bergstein. – São Paulo : Thomson Reuters Brasil, 2019 – (Coleção Biblioteca de direito do consumidor / coordenação Cláudia Lima Marques e Antonio Herman V. Benjamin).

Bibliografia.

ISBN 978-85-5321-425-9 1150590

1. Consumidores – Proteção 2. Direito do consumidor 3. Relações de consumo 4. Tempo (Direito) I. Título.

19-25836

CDU-34:366

Índices para catálogo sistemático:

Dano pelo tempo perdido : Defesa do consumidor: Direito 34:366
Maria Alice Ferreira – Bibliotecária – CRB-8/7964

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| AGRADECIMENTOS | 7 |
| PREFÁCIO por RENÉ ARIEL DOTTI | 11 |
| APRESENTAÇÃO por CLAUDIA LIMA MARQUES | 23 |
| SOBRE A AUTORA..... | 27 |
| LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS | 29 |
| INTRODUÇÃO | 35 |
| 1. O VALOR E O TRATAMENTO JURÍDICO DO TEMPO..... | 43 |
| 1.1. Variações da noção de tempo | 43 |
| 1.1.1. Em razão do fenômeno temporal | 46 |
| 1.1.2. Em razão do fenômeno cultural | 55 |
| 1.1.3. Em razão da pessoa | 62 |
| 1.1.4. O tempo como noção jurídica: um bem <i>sui generis</i> a proteger | 73 |
| 1.2. A tutela jurídica do tempo do consumidor..... | 76 |
| 1.2.1. A tutela legislativa do tempo do consumidor | 76 |
| 1.2.2. O tempo das férias e as consequências da sua perda: exemplos do direito comparado..... | 82 |
| 1.2.3. O díspar tratamento do tempo perdido na resolução de conflitos..... | 87 |
| 1.2.4. A nova temporalidade contratual..... | 91 |

| | | |
|----------|---|-----|
| 2. | A SANÇÃO DO MENOSPREZO PLANEJADO: O TEMPO DO CONSUMIDOR PROTEGIDO | 103 |
| 2.1. | A caracterização da causa: menosprezo planejado | 104 |
| 2.1.1. | O perfil do consumidor brasileiro | 106 |
| 2.1.2. | O menosprezo ao consumidor | 112 |
| 2.1.3. | Planejamento e controle do menosprezo | 117 |
| 2.2. | O dano ressarcível: o tempo perdido | 126 |
| 2.2.1. | A socialização de riscos como mecanismo de proteção dos consumidores | 126 |
| 2.2.2. | O diálogo das fontes a favor do consumidor: a opção pela harmonização de direitos | 136 |
| 2.2.3. | O dever de efetiva prevenção de danos | 144 |
| 2.2.4. | O princípio da reparação integral de danos | 150 |
| 2.2.5. | Danos às pessoas e às coisas | 156 |
| 2.2.6. | A caracterização do tempo perdido como dano ressarcível | 161 |
| 2.2.6.1. | Reflexo patrimonial do tempo perdido | 167 |
| 2.2.6.2. | Reflexo extrapatrimonial do tempo perdido ... | 173 |
| 2.2.6.3. | A autonomia do dano pelo tempo perdido | 185 |
| 2.2.7. | A lesão ao tempo do consumidor: responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço | 188 |
| 2.2.8. | A aplicação do duplo critério do menosprezo planejado no caso concreto | 194 |
| 3. | A SUPERAÇÃO DA CAUSA: UMA EVOLUÇÃO DAS PRÁTICAS CONTENCIOSAS | 199 |
| 3.1. | A superação do menosprezo planejado pelas vias extrajudiciais | 199 |
| 3.1.1. | Arbitragem e arbitragem coletiva | 203 |
| 3.1.2. | Mediação: a nova lei brasileira e o modelo da União Europeia | 209 |
| 3.1.3. | Conciliação | 212 |
| 3.1.4. | <i>Ombudsmen</i> | 215 |

| | |
|---|-----|
| 3.1.5. O papel das Agências Reguladoras no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor | 217 |
| 3.1.6. A proteção dos consumidores em face do processo de globalização | 227 |
| 3.2. A superação do menosprezo planejado pela via judiciária..... | 238 |
| 3.2.1. A relevância (e os desafios) da tutela coletiva dos consumidores | 240 |
| 3.2.2. Sentenças estruturais como instrumento de prevenção e de reparação de danos..... | 250 |
| 3.2.3. O reconhecimento do dano pelo tempo perdido nos tribunais brasileiros | 257 |
| CONCLUSÃO | 267 |
| ÍNDICE REMISSIVO | 277 |
| REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 283 |
| REFERÊNCIAS LEGISLATIVAS E NORMATIVAS..... | 305 |
| RELAÇÃO DE JULGADOS E PRECEDENTES CITADOS | 313 |