

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL - UFRGS
FACULDADE DE DIREITO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO
ESPECIALIZAÇÃO EM DIREITO DO CONSUMIDOR E DIREITOS
FUNDAMENTAIS

MARINA STAUB PEREIRA

**A RESPONSABILIDADE PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL NAS RELAÇÕES DE
CONSUMO E O DANO TEMPORAL COMO UM NOVO DANO INDENIZÁVEL: O
TEMPO COMO INTERESSE SOCIAL E JURIDICAMENTE PROTEGIDO**

Porto Alegre
2016

Marina Staub Pereira

**A RESPONSABILIDADE PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL NAS RELAÇÕES DE
CONSUMO E O DANO TEMPORAL COMO UM NOVO DANO INDENIZÁVEL: O
TEMPO COMO INTERESSE SOCIAL E JURIDICAMENTE PROTEGIDO**

Monografia apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Direito do Consumidor e Direitos Fundamentais pela Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS.

Orientador: Prof. Dr. Bruno Miragem

Porto Alegre
2016

*A todos que tornam minha vida mais leve, afetuosa, alegre e feliz.
A todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação pessoal e
profissional.*

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Miguel e Walderez, dos quais me orgulho e a quem eu devo tudo. A minha família e aos meus amigos agradeço o incentivo e a compreensão pelos momentos de ausência na elaboração deste trabalho.

Ao meu ilustre orientador, Bruno Miragem, exemplo de profissional.

E a todos aqueles que, de alguma maneira, colaboraram para o alcance deste objetivo.

Muito obrigada!

“Um homem precisa viajar. Por sua conta, não por meio de histórias, imagens, livros ou TV. Precisa viajar por si, com seus olhos e pés, para entender o que é seu. Para um dia plantar as suas próprias árvores e dar-lhes valor. Conhecer o frio para desfrutar o calor. E o oposto. Sentir a distância e o desabrigo para estar bem sob o próprio teto. Um homem precisa viajar para lugares que não conhece para quebrar essa arrogância que nos faz ver o mundo como o imaginamos, e não simplesmente como é ou pode ser. Que nos faz professores e doutores do que não vimos, quando deveríamos ser alunos, e simplesmente ir ver”.

(Amir Klink)

*“Seiscentos e Sessenta e Seis
A vida é uns deveres que nós trouxemos para fazer em casa.
Quando se vê, já são seis horas: há tempo...
Quando se vê, já é sexta-feira...
Quando se vê, passaram 60 anos...
Agora, é tarde demais para ser reprovado...
E se me dessem - um dia - uma outra oportunidade,
eu nem olhava o relógio
seguia sempre, sempre em frente...
E iria jogando pelo caminho a casca dourada e
inútil das horas.”
Esconderijos do Tempo (Mário Quintana)*

RESUMO

Este estudo recai numa abordagem acerca do valor social e jurídico do tempo e sua importância na atualidade, bem assim sobre a responsabilidade pela perda do tempo útil ou livre do consumidor e a possibilidade do reconhecimento de um novo dano indenizável nas relações de consumo – o dano temporal. Para tanto, utiliza-se de pesquisa legislativa, doutrinária e análise jurisprudencial.

Analisa-se, além da evolução da tutela do consumidor, o tempo nas áreas e institutos jurídicos e a necessidade de seu reconhecimento como bem jurídico, eis que possui incontestável valor pessoal e social, por significar a própria expressão da vida, principalmente em consideração a sua escassez diante da massificação do consumo e dos avanços tecnológicos, dentre outros fatores.

Discute-se, ainda, a possibilidade de tutela de novos danos, e se o dano resultante da perda indevida do tempo nas relações de consumo deve ser considerado autônomo em relação aos danos tradicionalmente reconhecidos – dano material e moral.

Apesar de assunto relativamente novo e das divergências existentes, gradativamente vem merecendo enfoque pela doutrina e enfrentado, caso a caso, pelos Tribunais do País.

Palavras-chave: Direito do Consumidor. Tempo. Dano Temporal. Responsabilidade pela Perda do Tempo Livre. Perda do tempo útil. Desvio Produtivo do Consumidor. Indenização.

ABSTRACT

This study rests on an approach about the social and legal value of time and its importance today, as well as on the responsibility for the loss of useful or free consumer time and the possibility of recognition of a new damage compensation in consumer relations – the time damage. Therefore, it is used legislative, doctrinal and jurisprudential analysis research.

In addition to the evolution of consumer protection, it analyzes the time in legal areas and legal institutions and the need for their recognition as a legal asset, considering it has undeniable personal and social value since it means the expression of life itself, especially considering its scarcity in the face of mass consumption and technological advances, among other factors.

It discusses also the possibility of protection from further damage, and the resulting damage caused by the undue loss of time in consumer relations, as it should be considered autonomous in respect to damages traditionally recognized – pecuniary/material and moral damage.

Although it consists on a relatively new subject with existing divergences, it has gradually become a more often considered subject by the doctrine facing a case by case analysis in Courts all over the country.

Key-words: Consumer Law. Time. Chronologic Damage. Liability for the Useful Time Loss. Loss of Useful Time. Productive Consumer Deviation. Indemnity.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1 A TUTELA DO CONSUMIDOR	12
1.1 A EVOLUÇÃO DA TUTELA DO CONSUMIDOR	12
1.2 OS PRINCÍPIOS E FUNDAMENTOS CONSTITUCIONAIS MAIS RELEVANTES NA GARANTIA DA TUTELA DO CONSUMIDOR	17
1.2.1 Dignidade da pessoa humana	18
1.2.2 Liberdade	18
1.2.3 Isonomia	20
1.2.4 Da ordem econômica	21
1.3 OS PRINCIPAIS PRINCÍPIOS NORTEADORES DA DEFESA DO CONSUMIDOR NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	22
1.3.1 Vulnerabilidade	24
1.3.2 Boa fé	25
1.3.3 Equilíbrio	27
1.3.4 Intervenção estatal	27
1.3.5 Efetividade	28
1.3.6 Harmonia nas relações de consumo	29
1.4 OS DIREITOS ASSEGURADOS AO CONSUMIDOR.....	29
1.5 OS DESAFIOS ENFRENTADOS PELOS CONSUMIDORES	33
2 VALOR SOCIAL E JURÍDICO DO TEMPO	37
2.1 ASPECTOS INICIAIS	37
2.1.1 O valor social do tempo e a sua importância na atualidade	41
2.2 O TEMPO E A CONSTITUIÇÃO FEDERAL.....	46
2.2.1 Reflexos na dignidade e na liberdade humana	47
2.3 O TEMPO NOS INSTITUTOS JURÍDICOS.....	49
2.4 O TEMPO E SUA UTILIDADE.....	51
2.5 DA NECESSIDADE DO RECONHECIMENTO DO BEM JURÍDICO TEMPO	52
3 O DANO TEMPORAL E A RESPONSABILIDADE PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR	56
3.1 OS NOVOS DANOS.....	56
3.2 A PERDA DE TEMPO COMO UM NOVO DANO INDENIZÁVEL AO CONSUMIDOR – O DANO TEMPORAL - E A RESPONSABILIDADE PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL.....	60
3.3 A ATUAL PERSPECTIVA DO DANO TEMPORAL NA DOCTRINA BRASILEIRA	65
3.3.1 Breves considerações sobre a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor (Marcos Dessaune)	69
3.4 A VISÃO JURISPRUDENCIAL ACERCA DA PERDA DE TEMPO ÚTIL, DESVIO PRODUTIVO E DANO TEMPORAL.....	71
3.5 PARÂMETROS PARA RESPONSABILIZAÇÃO E QUANTIFICAÇÃO DA INDENIZAÇÃO PELO DANO TEMPORAL	83
CONSIDERAÇÕES FINAIS	87
REFERÊNCIAS	89

INTRODUÇÃO

Não há como negar que a Constituição Federal, ao garantir ao homem o direito à vida, à saúde, à educação, ao trabalho e ao lazer, dentre outros, e, assim, reafirmar o princípio maior da dignidade humana, por óbvio não poderia desconsiderar os cuidados com a saúde, o trabalho, a vida em família e com os amigos, o lazer, o descanso, situações em que, sem o tempo necessário, seriam inviáveis.

O aspecto temporal da vida em sociedade reflete-se também na liberdade de ir e vir do cidadão, na medida em que o mau atendimento prestado pelos fornecedores, a demora exagerada para resolução de problemas, em meio a outros exemplos cotidianos – desafio da atual sociedade de massa –, podem significar longa e indevida espera, tornando-se cada vez mais frequente a perda de tempo imposta ao consumidor, que se vê compelido a desperdiçá-lo na solução das falhas que somente o fornecedor dera causa.

A proteção do tempo, portanto, traduz necessidade imperiosa, posto que guarnece-lo significa resguardar não apenas a dignidade do homem, aí considerada a dignidade temporal, como também, e em decorrência, a sua qualidade de vida, objetivo maior do ser humano na modernidade, quer considerada a otimização do tempo livre, quer considerada a produtividade.

A propósito, o tempo é utilidade, é dinheiro, é vida, é o único bem inerente à todos os seres humanos, é único, irrecuperável, inalienável, insubstituível, e não retorna ao estado anterior, e, uma vez desperdiçado por provocação e obra de terceiro, merece o devido reconhecimento como bem jurídico relevante, passível, portanto, de proteção jurídica, não sendo permitida como razoável a sua perda injustificada.

Em resumo, o novo contexto social, em virtude das suas mudanças e avanços tecnológicos, da massificação do consumo e das novas exigências do ser humano, faz surgir transformações que implicam anseios que devem ser tuteláveis, ou seja, o Direito não pode ficar indiferente às novas situações da vida, entre elas a necessária proteção do indivíduo nas relações de consumo, fato que determinou, como se sabe, o surgimento de uma nova especialidade, denominada Direito do Consumidor, bem assim novas modalidades de danos.

Como consequência, toda uma nova disciplina foi construída, tendo como base do ideal protetivo a boa-fé, o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, o direito à reparação integral, dentre outras facetas.

É nesse universo que o tema vem abordado no presente trabalho, onde se objetiva analisar a possibilidade e a necessidade de reconhecimento do bem jurídico tempo, assim como o novo dano temporal tratado pela doutrina, apresentando também a visão jurisprudencial brasileira sobre a perda de tempo útil ou livre do consumidor, o desvio produtivo e o dano temporal ou cronológico.

Para tanto, são desenvolvidos três capítulos.

No primeiro capítulo, a abordagem recairá na evolução da tutela do consumidor, partindo-se dos princípios e fundamentos constitucionais mais relevantes na garantia dos interesses envolvidos (dignidade humana, liberdade, isonomia e ordem econômica), bem como dos princípios básicos constantes no Código de Defesa do Consumidor, dos direitos e deveres ali previstos e dos desafios a serem enfrentados pelos consumidores.

No segundo capítulo serão analisados o valor social e jurídico do tempo e a sua importância na modernidade, bem assim o tempo e a Constituição Federal – situação que precede e influi na sua regulamentação normativa como bem da vida, seus reflexos na dignidade e liberdade humana -, o tempo nos institutos jurídicos e, por fim, a necessidade do reconhecimento do tempo como bem jurídico.

No terceiro capítulo analisam-se o dano temporal, a responsabilidade pela perda do tempo útil ou livre e alguns dos novos danos reconhecidos pela doutrina e jurisprudência (perda de uma chance, abandono sócio afetivo, dano estético...), com o intuito de evidenciar a possibilidade de extensão do rol de bens jurídicos tuteláveis.

Após, tendo em conta os posicionamentos e inovações jurisprudenciais a respeito da perda do tempo e sua consequência na responsabilidade civil, abordar-se-ão a referida perda (de tempo) como um novo dano indenizável ao consumidor – o dano temporal – e a sua atual perspectiva na doutrina e nos tribunais brasileiros. Serão realizadas breves considerações sobre a teoria do desvio produtivo do consumidor, de Marcos Dessaune, e, ainda, serão apontados e analisados alguns julgados, em especial os oriundos do TJ/RJ, tribunal que revela maior aceitabilidade sobre o tema, bem como decisões que aplicaram a teoria da perda do tempo útil ou livre do consumidor e do desvio produtivo, enquadrando-os na categoria de danos morais e, também, sem desconsiderar o seu caráter punitivo e pedagógico à luz do

princípio da função social.

Por fim, enfrentar-se-ão os eventuais parâmetros para responsabilização e quantificação da indenização pelo dano temporal.

Registra-se haver muito ainda a ser edificado sobre o assunto pelos juristas e tribunais dada a polêmica que envolve a autonomia e o alcance do dano temporal.

1 A TUTELA DO CONSUMIDOR

1.1 A EVOLUÇÃO DA TUTELA DO CONSUMIDOR

O assunto tutela do consumidor não pode prescindir do exame e referência a fato marcante na história da humanidade, qual seja, a Revolução Industrial, no século XIX.

Antes disso, é claro, a matéria não passava despercebida, haja vista as práticas comerciais presentes para a circulação das riquezas desde a antiguidade, em especial a partir da utilização do Mar Mediterrâneo.

Todavia, foi no século XX, “o século dos novos direitos” nas palavras de Cavalieri Filho, que o dia a dia das pessoas passou a conviver com uma variedade de novos direitos, dentre eles o direito do consumidor, todos destinados a satisfazer as novas necessidades de uma sociedade em mudança.¹

Ainda segundo o mesmo autor:

Esses novos direitos, sabemos todos, não surgiram por acaso, mas sim em decorrência das profundas transformações sociais operadas pelo desenvolvimento tecnológico e científico do século XX, principalmente no pós-guerra, abrangendo áreas do conhecimento humano sequer imaginadas pelos grandes codificadores. E essas transformações sociais, por sua vez, passaram também a exigir transformações no ordenamento jurídico, porquanto as normas legais até então existentes ficaram ultrapassadas, deixando enorme descompasso entre o social e o jurídico.²

Por outro lado, importante lembrar que o aumento da população, a circulação das riquezas e produtos e o poder aquisitivo dos cidadãos impuseram à indústria, além de constante melhoria tecnológica, produção massiva e em série de bens para, reduzindo custos, oportunizar a sua oferta e acessibilidade a um maior número de indivíduos.³

No decurso do tempo, é inegável que o capitalismo e suas práticas exacerbadas fizeram surgir aquilo que hoje conhecemos com “sociedade de consumo”, situação que importou numa mudança não somente na forma de

¹ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de responsabilidade civil*. 8. ed. 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2009, p. 463.

² *Ibid.*, p. 464.

³ NUNES, Luis Antonio Rizzatto. *Curso de direito do Consumidor*. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 41.

produzir, mas também na forma de contratar.⁴

A isso associada a fabricação de bens em série, sobreveio a formulação de contratos nos mesmos moldes - os posteriormente denominados contratos de adesão -, o produto massificado seria comercializado por meio de um contrato também massificado.⁵

Sobre o assunto, conforme Cruz:

De fato, as alterações socioeconômicas experimentadas a partir das revoluções industrial e tecnológica, sobretudo quanto à massificação das práticas comerciais e à captação desenfreada do mercado na busca do lucro, trouxeram uma consequência: a sociedade pós-moderna passou a ser caracterizada pela insegurança.⁶

No Brasil, vigendo a tradição privatista no enfrentamento e análise dos contratos – sobretudo com a aplicação da máxima do *pacta sunt servanda*, onde vigora a autonomia de vontade e a presunção de igualdade entre os contratantes –, verificou-se não mais se afeiçoar a inúmeros e novos negócios firmados pela emergente categoria de contraentes, os posteriormente denominados consumidores.⁷ Nessa linha, ensina Miragem que “a força e o protagonismo do princípio da *pacta sunt servanda* irão sofrer, ao longo do final do século XIX, e no decorrer do século XX, sensíveis transformações”.⁸

A respeito dos consumidores, na lição de Benjamin, eles sempre existiram. “Apenas o Direito – ou melhor, o legislador – não tinha uma percepção clara de sua moldura, como sujeito diferenciado de categorias tradicionais”.⁹

E ainda:

O Direito do Consumidor é, pois, a disciplina jurídica da “vida cotidiana” do habitante da sociedade de consumo. Seu surgimento, com alterações profundas no Direito tradicional, decorre diretamente da revolução industrial (com produção, comercialização, consumo, crédito e comunicação em massa), já que esta mudou, por inteiro, o dia-a-dia dos homens - agora chamados consumidores. A afirmação da atualidade do Direito do

⁴ DONATO, Maria Antonieta Zanardo. *Proteção ao consumidor: conceito e extensão*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1993, p. 16.

⁵ NUNES, 2011, p. 42.

⁶ CRUZ, Guilherme Ferreira da. *Princípios constitucionais das relações de consumo e dano moral: outra concepção*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2008, p. 54.

⁷ NUNES, op. cit., p. 39.

⁸ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 40.

⁹ BENJAMIN, Antônio Herman V. O direito do consumidor. *Revista do Ministério Público*, Porto Alegre, v. 1, n. 26, p. 1-169, 1992, p. 99.

Consumidor não implica dizer que antes de sua formulação não existissem consumidores ou que estavam eles desamparados.¹⁰

A compreensão dessa nova realidade, na visão de Miragem, não somente pôs à prova o dogma da autonomia da vontade, como também tornou questionável a igualdade jurídica abstrata até então vigente e predominante.¹¹

Contudo, “não se pode pensar, para evitar um equívoco de retrospectiva, que a necessidade de proteção concentrada e específica ao consumidor, como ideia, só tenha aparecido em 1988, com a Constituição”.¹²

Abre-se aqui um parêntese para o registro de que, antes do advento da Constituição Federal de 1988 e do Código de Defesa do Consumidor, leis variadas foram editadas para o fim de conferir certa proteção ao fragilizado e vulnerável contraente frente ao poderio da outra parte. Citam-se, por exemplo, o Decreto Lei n.º 58/1937 (dispõe sobre o loteamento e a venda de terrenos para pagamento em prestações), a Lei n.º 1.521/1951 (crimes contra a economia popular), a Lei n.º 4.137/1962 (regula e repressão ao abuso do poder econômico), bem assim a criação de órgãos oficiais destinados à fiscalização de fraudes e abusos, o que de regra acontecia apenas na esfera administrativa, esta que, por sua vez, já não dava mais conta da nova realidade da sociedade.^{13 14}

Diante da ineficiência dos instrumentos destinados à proteção do consumidor, bem como de sua fragilidade perante o fornecedor¹⁵, adveio um tratamento jurídico protetor, que combinou medidas preventivas, coercitivas e punitivas que assistissem à proteção da vida, saúde e segurança.¹⁶

Ainda, de acordo com Benjamin:

[...] o surgimento da sociedade de consumo propiciou o aparecimento de relações jurídicas antes desconhecidas. Ou, se preferirem, permitiu o aparecimento de “formas de manifestação” singulares para as relações jurídicas clássicas (compra e venda, locação, mútuo). E segundo lugar, a mesma sociedade de consumo, pela massificação de suas relações e pelo fortalecimento da empresa, criou uma situação de “vulnerabilidade” para o consumidor.¹⁷

¹⁰ BENJAMIN, 1992, p. 99.

¹¹ MIRAGEM, 2014, p. 40-42.

¹² NASCIMENTO, Tupinambá M. C. do. *Comentários ao código do consumidor*. Rio de Janeiro: Aide, 1991, p. 11.

¹³ DONATO, 1993, p. 21-22.

¹⁴ ALMEIDA, Joao Batista. *A proteção jurídica do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 1993, p. 19.

¹⁵ *Ibid.*, p. 15.

¹⁶ DONATO, op. cit., p. 18-19.

¹⁷ BENJAMIN, op. cit., p. 100.

Assim, com a insuficiência das máximas que fundamentavam e fundamentam o Direito Civil – liberdade de contratar e autonomia da vontade – foi necessário “assegurar a justiça e o equilíbrio nas relações contratuais, determinando a necessidade da proteção dos mais fracos na sociedade de consumo de massas”.¹⁸

Atendendo não só aos anseios da população, mas à expressa determinação constitucional específica (art. 48¹⁹, do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias), o constituinte de 1988, com a promulgação da Carta Federal, garantiu proteção ao consumidor, consagrando o direito do consumidor como direito fundamental (art. 5º, inciso XXXII²⁰, da CF/88), bem como, ao tratar da atividade econômica, estabeleceu como princípio basilar a defesa do consumidor no art. 170, inciso V²¹, da CF/88.

Então, no início dos anos 90, surge o Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.087, de 11 de setembro de 1990), estabelecendo normas de ordem pública (art. 1º do CDC²²), as quais conferiram “efetividade através da atribuição de competência jurisdicional cível, criminal e administrativa a diversos órgãos do Estado”²³. Além disso, “a abrangência do microsistema do direito do consumidor foi definida pelo legislador brasileiro a partir da definição dos sujeitos da relação de consumo – consumidor e fornecedor – e do seu objeto – o produto ou serviço.”²⁴

Antes da vigência do CDC, nas palavras de Cavalieri Filho:

[...] os riscos do consumo corriam por conta do consumidor. Falava-se até na *aventura do consumo*, porque consumir, em muitos casos, era realmente uma aventura. O fornecedor se limitava a fazer a chamada *oferta inocente*, e o consumidor, se quisesse, que assumisse os riscos dos produtos consumidos. Não havia legislação eficiente para proteger os consumidores

¹⁸ MIRAGEM, 2014, p. 41.

¹⁹ Art. 48 do ADCT. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor.

²⁰ Art. 5º da CF. Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

inciso XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

²¹ Art. 170 da CF. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

[...]

inciso V - defesa do consumidor;

²² Art. 1º do CDC. O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

²³ MIRAGEM, op. cit., p. 39.

²⁴ Ibid., p. 46.

contra os riscos do consumo. Antes, pelo contrário, havia inúmeros obstáculos jurídicos para se chegar à responsabilização do fornecedor.

[...]

O Código de Defesa do Consumidor adotou uma avançada técnica legislativa, baseada em princípios e cláusulas gerais, o que permite considerá-lo uma lei principiológica.²⁵

Instituída pelo CDC, assim, a Política Nacional das Relações de Consumo, esta, no ensinamento de Nascimento:

[...] em linhas gerais, tem por finalidade harmonizar, no mercado de consumo, a participação equilibrada de fornecedores e consumidores, tornando possível a realização de uma ordem econômica mais justa, com desenvolvimento tecnológico e econômico, sem que haja preponderância da parte mais forte, que é o fornecedor.²⁶

Em outras palavras, o legislador determinou que o Estado adotasse uma política de consumo efetiva que protegesse o consumidor, desocupando a sua posição de mero espectador.

Para arrematar, após mais de 25 anos de vigência, a aplicação de abrangência do Código de Defesa do Consumidor vem sendo paulatinamente aperfeiçoada pelo legislador, pela doutrina e pela jurisprudência, inclusive com a edição de enunciados de súmulas do Superior Tribunal de Justiça²⁷, sempre

²⁵ CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 11. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2014, p. 542-543.

²⁶ NASCIMENTO, 1991, p. 16.

²⁷ Veja-se, por exemplo:

Súmula 297 do STJ - O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. (BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Segunda Seção. Súmula 297. Julgado em: 12 maio 2004. *DJ* 09 set. 2004, p. 149).

Súmula 302 do STJ - É abusiva a cláusula contratual de plano de saúde que limita no tempo a internação hospitalar do segurado. (BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Segunda Seção. Súmula 302. Julgado em: 18 out. 2004. *DJ* 22 nov. 2004, p. 425).

Súmula 469 do STJ - Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de plano de saúde. (BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Segunda Seção. Súmula 469. Julgado em: 24 nov. 2010. *DJe* 6 dez. 2010).

Súmula 532 do STJ - Constitui prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor, configurando-se ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa administrativa. (BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Corte Especial. Súmula 532. Julgado em: 3 jun. 2015. *DJe* 8 jun. 2015).

Súmula 543 do STJ - Na hipótese de resolução de contrato de promessa de compra e venda de imóvel submetido ao Código de Defesa do Consumidor, deve ocorrer a imediata restituição das parcelas pagas pelo promitente comprador - integralmente, em caso de culpa exclusiva do promitente vendedor/construtor, ou parcialmente, caso tenha sido o comprador quem deu causa ao desfazimento. (BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Segunda Seção. Súmula 543. Julgado em 26 ago. 2015. *DJe* 31 ago. 2015).

Súmula 563 do STJ - O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às entidades abertas de previdência complementar, não incidindo nos contratos previdenciários celebrados com entidades

buscando o equilíbrio nas relações de consumo e atendimento das crescentes demandas judiciais.

1.2 OS PRINCÍPIOS E FUNDAMENTOS CONSTITUCIONAIS MAIS RELEVANTES NA GARANTIA DA TUTELA DO CONSUMIDOR

De início, cumpre afirmar que, na seara do consumidor, convivem princípios e regras de diversas ordens, situação que determina atenção e cautela ao operador do Direito quando diante de situações concretas.

Ressalta-se a imensa importância dos princípios não apenas para a interpretação das normas, mas para a organização da sociedade como um todo.

Daí por que sempre valiosa a lição de Moraes:

Os princípios diferem frontalmente das regras ou normas, pois, caso as regras sejam antagônicas, uma delas deverá ser excluída do sistema em questão. Já os princípios não, porque podem e devem conviver no mesmo sistema, mesmo que entre eles, eventualmente, se configure uma antinomia.

[...]

De fato, na vida jurídica, principalmente no trato do caso concreto, observamos que constantemente princípios entram em choque frontal, surgindo as antinomias ideológicas de mais alto grau, as quais precisam ser dirimidas.

No direito do consumidor principalmente, já que é um ramo jurídico completamente eivado de princípios constitucionais, tais antinomias acontecem sempre, pois, nos termos do art. 170, inc. V, da Constituição Federal, a defesa do consumidor é um dos pilares da ordem econômica, mas a propriedade privada (inc. II, do mesmo artigo), a livre concorrência (inc. IV, do mesmo artigo) e a busca pelo pleno emprego (inc. VIII, do mesmo artigo) também se encontram na hierarquia formal.²⁸

Ainda segundo o mesmo autor:

Fica evidenciado, também, que aplicar a norma jurídica significa sempre realizar uma concretização da Lei Maior, pois é ela a representação das diretrizes do sistema, devendo todas as leis de hierarquia inferior guardar consonância com as disposições constitucionais.

Fica demonstrado, igualmente, que a Lei consumerista é, acima de tudo uma lei de ordem pública e interesse social (art. 1º do CDC), profundamente baseada na Constituição de 1988, não podendo ser considerada um

fechadas. (BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Segunda Seção. Súmula 563. Julgado em: 24 fev. 2016. *DJe* 29 fev. 2016).

²⁸ MORAIS, Paulo Valério Dal Pai. Princípios constitucionais fundamentais prevalentemente aplicáveis ao Código de Defesa do Consumidor. *Revista do Ministério Público*, Porto Alegre, v. 40, jan./jun. 1998, p. 150.

diploma legal tendencioso, [...] mas, sim, uma Consolidação de princípios, regras e de valores da mais alta relevância...²⁹

As recomendações transcritas dispensam maiores comentários por ora, na medida em que põem à mostra, com perfeição, as cautelas necessárias no trato da matéria.

1.2.1 Dignidade da pessoa humana

O estudo dos princípios que conduzem o sistema brasileiro deve iniciar pelo princípio da dignidade da pessoa humana, considerado alicerce do Estado Democrático de Direito. Como bem resume Cavalieri, “a dignidade humana nada mais é do que a base de todos os valores morais, a essência de todos os direitos personalíssimos”.³⁰

Este princípio se encontra insculpido no artigo 1º, inciso III³¹, da CRFB/88, sendo elevado, ainda, a “um valor supremo que atrai o conteúdo de todos os direitos fundamentais do homem, desde o direito à vida”.³² “É a primeira garantia das pessoas e a última instância de guarda do direitos fundamentais”.³³

Isso significa, nada mais, nada menos, que os demais princípios que informam a ordem jurídica devem ser interpretados à luz desse metaprincípio, considerado um princípio supralegal, que “engloba todas as demais normas jurídicas, verdadeiro mandamento nuclear do sistema”.³⁴

1.2.2 Liberdade

Na esfera do direito consumerista, a liberdade, que vem a agregar ao presente trabalho, aparece estampada no texto constitucional como princípio no artigo 1º, inciso IV e artigo 3º, inciso I, como garantia fundamental no *caput* do artigo

²⁹ MORAIS, 1998, p. 172.

³⁰ CAVALIERI FILHO, 2009, p. 80.

³¹ Art. 1º da CF. A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

[...]

inciso III - a dignidade da pessoa humana;

³² SILVA, José Afonso da. *Curso de direito constitucional positivo*. 32. ed. São Paulo: Malheiros, 2009, p. 105.

³³ CRUZ, 2008, p. 79.

³⁴ *Ibid.*, p. 80.

5º, assim como em alguns de seus incisos (*v.g*, incisos IV, VI, IX), e como princípio da atividade econômica no artigo 170, *caput*.

As liberdades abordadas no referidos dispositivos reportam-se basicamente a duas espécies de liberdades: a liberdade de o consumidor escolher e agir (livre ação) e a liberdade de o fornecedor empreender (livre iniciativa).³⁵

Esta última, liberdade de iniciativa, significa o direito de escolher assumir o risco do empreendimento e da atividade empresarial.³⁶ Confere-se esta liberdade a todos aqueles que decidam por vontade própria, utilizando-se de seus bens e capital, ir ao mercado empreender alguma atividade.

A liberdade do consumidor, contudo, encontra determinada limitação, eis que existirão casos em que, justamente por não poder escolher – o que comprar ou que serviços contratar –, fará a escolha dentre as opções que lhe são postas à disposição pelo fornecedor, que é quem detém o controle sobre a cadeia produtiva³⁷, assim como da massiva e agressiva publicidade.

Ainda para o consumidor, a liberdade significa que o Estado poderá intervir nas relações de consumo, buscando auxiliar a livre negociação no comércio e assegurar a devida proteção, em razão de sua vulnerabilidade econômica em comparação ao fornecedor.

Nesse contexto e para finalizar, cumpre transcrever a apreciação de Dessaune:

Um Estado Democrático de Direito pressupõe a igualdade entre todas as pessoas, que gozam de liberdade para escolher quais atividades desejam realizar em um determinado momento: estudar, trabalhar, descansar, dedicar-se ao lazer, conviver socialmente, cuidar de si, consumir, realizar negócios jurídicos, etc.³⁸

³⁵ NUNES, 2011, p. 64.

³⁶ CRUZ, 2008, p. 81.

³⁷ NUNES, *op. cit.*, p. 65.

³⁸ DESSAUNE, Marcos. *Livreto demonstrativo: Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor. O prejuízo do tempo desperdiçado e da via alterada.* Capítulo disponibilizado: Tutela constitucional de ação em geral da pessoa consumidora. Disponível em <<http://www.marcosdessaune.com.br/>>. Acesso em: 24 maio 2016.

1.2.3 Isonomia

O princípio da isonomia encontra-se previsto no *caput*³⁹, do artigo 5º, da CF/88, sendo princípio geral aplicado a todo cidadão e, por conseguinte, a todo consumidor.

Consoante leciona Cruz, é comando dirigido simultaneamente “ao legislador, ao operador e à sociedade, traduzindo-se a sua essência material na máxima de Aristóteles *dar tratamento igual aos iguais e desigual aos desiguais, na medida de suas desigualdades*”.⁴⁰

Ainda, na inesquecível lição de Rui Barbosa, “a regra da igualdade não consiste senão em aquinhoar desigualmente os desiguais, na medida em que se desigualem. Nesta desigualdade social, proporcionada à desigualdade natural, é que se acha a verdadeira lei da igualdade”⁴¹.

Aí reside o grande desafio do intérprete, eis que, ao buscar medir desigualdades, pode ultrapassar outro objetivo fundamental da CF⁴², que é o previsto no artigo 3º, inciso IV: *promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação*.

Porém, a própria CF não impede, em certas situações, que haja tratamento diferenciado. Por exemplo, é legitimado tratamento diferenciado às mulheres (art. 7º, XX), aos idosos (art. 230), aos índios (art. 231), às crianças e adolescentes (arts. 227 e 228). Cumpre aqui transcrever a lição de Hans Kelsen: “Não pode ser uma tal igualdade aquela que se tem em vista, pois seria absurdo impor os mesmos deveres e conferir os mesmos direitos a todos os indivíduos sem fazer quaisquer distinções, por exemplo, entre crianças e adultos”.⁴³

Em outras palavras, o referido princípio busca estabelecer os mesmos ônus e vantagens àqueles que se encontrem em posição de paridade, concedendo

³⁹ Art. 5º da CF. Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: [...]

⁴⁰ CRUZ, 2008, p. 97.

⁴¹ BARBOSA, Rui. *Oração aos moços*. Edição popular anotada por Adriano da Gama Kury. 5. ed. Rio de Janeiro: Fundação Casa de Rui Barbosa, 1997, p. 26.

⁴² CRUZ, op. cit., p. 98.

⁴³ KELSEN, Hans. *Teoria pura do direito*. Tradução de João Baptista Machado. 6. ed. Coimbra: Arménio Amado, 1984, p. 203.

tratamento diferente quando necessário, tendo em vista as desigualdades apresentadas entre os grupos e classes da sociedade.⁴⁴

Sendo assim, o próprio legislador “reconhece de plano a vulnerabilidade de certas pessoas, que devem, então, ser tratadas pelo intérprete de maneira diferenciada, visando à busca de uma igualdade material”⁴⁵, não sendo diferente em relação a vulnerabilidade do consumidor reconhecida pela CF em seu artigo 5º, XXXII, artigo 170, V, e artigo 48 do ADCT.

Por fim, a interpretação da isonomia conjuntamente com outros princípios, tal qual a dignidade humana e a liberdade, permite compreender a dimensão da defesa do consumidor no plano constitucional.

1.2.4 Da ordem econômica

De início, “verifica-se caráter de maior relevo da defesa do consumidor quando se observa esta determinação elevada pela Constituição a princípio fundamental da ordem econômica”⁴⁶, expresso no artigo 170, inciso V, da CRFB/88.

Consoante Claudia Lima Marques:

A Constituição Federal de 1988, ao regular os direitos e garantias fundamentais no Brasil, estabelece em seu art. 5.º, XXXII, a obrigatoriedade da promoção pelo Estado (Legislativo, Executivo e Judiciário) da defesa do consumidor. Igualmente, consciente da função limitadora desta garantia perante o regime liberal-capitalista da economia, estabeleceu o legislador constitucional a defesa do consumidor como um dos princípios da ordem econômica brasileira, a limitar a livre iniciativa e seu reflexo jurídico, a autonomia da vontade (art. 170, V).⁴⁷

Contudo, devem ser observados os nove princípios⁴⁸ consagrados no artigo 170 da CF, “os quais, por certo, reclamam interpretação harmônica para que um

⁴⁴ SILVA, 2009, p. 216.

⁴⁵ NUNES, 2011, p. 70.

⁴⁶ MIRAGEM, 2014, p. 57.

⁴⁷ MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 232.

⁴⁸ Art. 170 da CF. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

I - soberania nacional;

II - propriedade privada;

III - função social da propriedade;

IV - livre concorrência;

não exclua outro ou mesmo se auto excluam”⁴⁹, em outras palavras, existe um caráter conformador dos princípios da ordem econômica, não se podendo estabelecer distinções de qualidade entre eles⁵⁰.

Nas palavras de Miragem:

[...] embora se deva registrar que qualquer conflito que eventualmente ocorra nesta [...] hipótese constituirá conflito aparente, uma vez que não se pode conceber a necessidade humana de consumo, em uma sociedade de consumo, senão vinculada e não contradição aos direitos fundamentais à vida, saúde e segurança.⁵¹

Em resumo, a legitimação dos fins que a ordem econômica busca realizar, ainda que consagrada a livre iniciativa, deve respeito e proteção ao consumidor.

1.3 OS PRINCIPAIS PRINCÍPIOS NORTEADORES DA DEFESA DO CONSUMIDOR NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor é uma lei principiológica, que traz consigo, entre os artigos 1º e 7º, uma estrutura de princípios (art. 4º) e direitos básicos (art. 6º), que dão norte a todo o sistema de proteção ao consumidor.

Segundo Nunes:

Se a Lei n. 8.078/90 se tivesse limitado a seus sete primeiros artigos, ainda assim o consumidor poderia receber uma ampla proteção, pois eles refletem concretamente os princípios constitucionais de proteção ao consumidor e bastaria ao intérprete compreender seus significados.⁵²

Para 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

V - defesa do consumidor;

VI - defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação;

VII - redução das desigualdades regionais e sociais;

VIII - busca do pleno emprego;

IX - tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no País.

⁴⁹ CRUZ, 2008, p. 86.

⁵⁰ MIRAGEM, 2014, p. 57.

⁵¹ Ibid., p. 58.

⁵² NUNES, 2011, p. 172.

regulamentam. A moderna doutrina e jurisprudência, ao examinarem o conceito de norma jurídica, distinguem entre suas espécies, as regras e os princípios jurídicos. [...] os princípios revelam-se como normas com alto grau de generalidade que atua como mandatos de otimização, uma vez que ordenam que algo seja realizado na maior medida possível, de acordo com as condições fáticas e jurídicas existentes.

[...] o direito do consumidor é dotado de uma base principiológica de alta importância para a interpretação, compreensão e aplicação de suas normas. De modo geral os princípios do direito do consumidor encontram-se expressos no Código de Defesa do Consumidor. Nada impede, contudo, o reconhecimento de princípios implícitos, que sejam retirados do contexto normativo da própria lei, ou da diretriz de proteção do consumidor vulnerável. A qual constitui o fundamento teleológico de todo o microsistema.⁵³

Todas as regras, regulações, imposições, sanções, etc., visam a concretizar os princípios e direitos estabelecidos nos sete primeiros artigos do CDC, e não limitá-los. Nessa linha, o próprio artigo 7º é claro ao estipular:

Art. 7º do CDC. Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Isso significa, em última análise, que os direitos expressamente previstos no CDC não afastam outros, bem assim as fontes gerais de direito, por exemplo, a analogia e os costumes, formas de interpretação que, no decorrer do tempo, podem vir a ser aplicadas para resolução de questões envolvendo o tema do presente trabalho - novo dano imposto ao consumidor na atual sociedade massificada.

Nesse sentido é o artigo 4º da Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro (LINDB) ao estabelecer que, *quando a lei for omissa, o juiz decidirá o caso de acordo com a analogia, os costumes e os princípios gerais de direito.*

Passa-se, então, à análise dos principais princípios insculpidos no CDC, além dos já assegurados pela CF, que foram alvo de estudo no item anterior. São eles: vulnerabilidade, boa-fé, equilíbrio, intervenção estatal, efetividade e harmonia nas relações de consumo.

⁵³ MIRAGEM, 2014, p. 121.

1.3.1 Vulnerabilidade

O princípio da vulnerabilidade, corolário do princípio da isonomia constitucional, está expressamente previsto no artigo 4º, inciso I⁵⁴, do CDC, e “é o princípio básico que fundamenta a existência e aplicação do direito do consumidor”.⁵⁵ Na assertiva de Almeida, “é a espinha dorsal da proteção ao consumidor, sobre o qual se assenta toda a linha filosófica do movimento”.⁵⁶

Bruno Miragem esclarece que “a existência do direito do consumidor justifica-se pelo reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor. É esta vulnerabilidade que determina ao direito que se ocupe da proteção do consumidor”.⁵⁷

Tal princípio implica presunção absoluta - seja rico, seja pobre, seja analfabeto ou doutor, todo consumidor é vulnerável -, o que não significa que todos os consumidores serão igualmente vulneráveis perante o fornecedor.⁵⁸

No ensinamento de Miragem:

A noção de vulnerabilidade no direito associa-se à identificação de fraqueza ou debilidade de um dos sujeitos da relação jurídica em razão de determinadas condições ou qualidades que lhe são inerentes ou, ainda, de uma posição de força que pode ser identificada no outro sujeito da relação jurídica.⁵⁹

O mesmo doutrinador afirma que a doutrina e a jurisprudência vêm diferenciando diversos tipos de vulnerabilidade⁶⁰, sendo bastante conhecida a lição de Claudia Lima Marques, que a dividiu em quatro grandes espécies: vulnerabilidade técnica, jurídica, fática⁶¹ e informacional. Pode ainda a vulnerabilidade ser agravada, como ocorre, por exemplo, em se tratando de crianças e idosos, presunção de vulnerabilidade por doença, idade e necessidades especiais⁶².

⁵⁴ Art. 4º do CDC. 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:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

⁵⁵ MIRAGEM, 2014, p. 121.

⁵⁶ ALMEIDA, João Batista. *A proteção jurídica do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2000, p. 16.

⁵⁷ MIRAGEM, op. cit., p. 122.

⁵⁸ Ibid., p. 123.

⁵⁹ Ibid., p. 122.

⁶⁰ Ibid., p. 123.

⁶¹ MARQUES; BENJAMIN; MIRAGEM, 2013, p. 229.

⁶² Ibid., p. 230.

Destaca-se, ainda, que a vulnerabilidade se distingue da hipossuficiência (art. 6, inciso VIII⁶³, do CDC), eis que nem todo consumidor vulnerável é também hipossuficiente, sendo a hipossuficiência “critério de avaliação judicial para a decisão sobre a possibilidade ou não de inversão de ônus a prova em favor do consumidor”⁶⁴.

1.3.2 Boa fé

Outro princípio de indiscutível relevância, basilar do direito do consumidor, é o princípio da boa-fé. Este princípio está previsto em dois momentos no CDC: como princípio, no artigo 4º, inciso III, e como cláusula geral dos contratos de consumo, no artigo 51, inciso IV.

Num primeiro momento, conforme ensina Miragem, quando se trata do princípio da boa-fé, faz-se referência, obrigatoriamente, à boa-fé objetiva. Difere, assim, da boa-fé subjetiva, a qual não se trata de princípio jurídico, mas diz respeito ao estado psicológico do sujeito, correspondendo, portanto, à ausência de conhecimento sobre determinado fato, à falta de intenção de prejudicar, à crença de estar o indivíduo agindo corretamente ou à intenção destituída de má-fé.⁶⁵

Cláudia Lima Marques afirma, genericamente, que a boa-fé é o princípio máximo do CDC⁶⁶. Para ela, a positivação da boa fé foi a grande contribuição do CDC:

A grande contribuição do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) ao regime das relações contratuais no Brasil foi ter positivado normas específicas impondo o respeito à boa-fé na formação e na execução dos contratos de consumo, confirmando o princípio da boa-fé como um princípio geral do direito brasileiro, como linha teleológica para a interpretação das normas de defesa do consumidor (artigo 4o, III, do CDC), como cláusula geral para a definição do que é abuso contratual (artigo 51, IV do CDC), como instrumento legal para a realização da harmonia e equidade das relações entre consumidores e fornecedores no mercado brasileiro (artigo

⁶³ Art. 6º do CDC. 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;

⁶⁴ MIRAGEM, 2014, p. 122.

⁶⁵ Ibid., p. 134.

⁶⁶ MARQUES; BENJAMIN; MIRAGEM, 2013, p. 234.

4o, I e II, do CDC) e como novo paradigma objetivo limitador da livre iniciativa e da autonomia da vontade (artigo 4o, III, do CDC combinado com artigo 5o, XXXII, e artigo 170, caput e inc. V, da Constituição Federal.)⁶⁷

Segundo Cavaliere, a boa-fé objetiva constitui “conduta adequada, correta, leal e honesta que as pessoas devem empregar em todas as relações sociais”; em suma, é o padrão ético de confiança e lealdade, imprescindível à convivência social.⁶⁸

Miragem enfatiza que a boa-fé objetiva exerce importante papel no campo das relações consumeristas, eis que se constitui em uma fonte geradora de deveres jurídicos de conduta – não expressos na lei ou no contrato – que decorrem diretamente da incidência deste princípio.⁶⁹ Elucida o autor:

[...] o princípio da boa fé objetiva implica a exigência nas relações jurídicas do respeito e da lealdade com o outro sujeito da relação, impondo um dever de correção e fidelidade, assim como o respeito às expectativas legítimas geradas no outro. O exercício da liberdade de contratar, ou dos direitos subjetivos de que se é titular [...] não podem se dar em vista, exclusivamente, dos interesses egoísticos de uma das partes. Ao contrário, a boa fé objetiva impõe que ao atuar juridicamente, seja levado em consideração também o legítimos interesses alheios, de modo a evitar seu desrespeito.⁷⁰

Explica Khouri que a boa-fé impõe a todos os participantes das relações de consumo deveres éticos de conduta, “trazendo consigo padrões de honestidade, lealdade e transparência”⁷¹. Tal ideia deve ser complementada com a posição de Nunes, que afirma ter a boa-fé a finalidade de estabelecer o equilíbrio nas relações de consumo, eis que se trata de “um princípio que visa garantir a ação sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão a ninguém, cooperando sempre para atingir o fim colimado no contrato, realizando o interesse das partes”.⁷²

⁶⁷ MARQUES, Cláudia Lima. Planos privados de assistência à saúde. Desnecessidade de opção do consumidor pelo novo sistema. Opção a depender da conveniência do consumidor. Abusividade de cláusula contratual que permite a resolução do contrato coletivo por escolha do fornecedor: parecer. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 31, 1999, p. 134.

⁶⁸ CAVALIERI FILHO, 2014, p. 542-543, p. 214.

⁶⁹ MIRAGEM, 2014, p. 134-135.

⁷⁰ *Ibid.*, p. 134.

⁷¹ KHOURI, Paulo Roberto Roque Antonio. *Direito do consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 61

⁷² NUNES, 2011, p. 177.

1.3.3 Equilíbrio

O princípio do equilíbrio, positivado nos mesmos artigos do princípio da boa fé (art. 4º, inciso III e art. 51, inciso IV, do CDC), tem como fundamento a proteção da parte mais fraca na relação de consumo, tendo em vista “o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, e o caráter desigual com que este se relaciona com o fornecedor”⁷³. Tal princípio busca alcançar o equilíbrio nas relações de consumo, não somente visando a proteger a posição do vulnerável, mas também protegendo o equilíbrio econômico das prestações do contrato de consumo, incidindo sobre as consequências patrimoniais das relações de consumo.⁷⁴

O princípio guarda ainda estreita relação com a inserção de cláusulas abusivas ou incompatíveis com os princípios da boa-fé e equidade no contrato de consumo, estando este passível de revisão, podendo ser declarada sua nulidade absoluta.⁷⁵

1.3.4 Intervenção estatal

O princípio da intervenção do Estado, previsto no artigo 4º, inciso II, CDC, decorre da verificação da necessidade da atuação do Estado na defesa do consumidor.

Nas palavras de Miragem:

O princípio da intervenção do Estado se apresenta [...] pela função determinada a Instituições Públicas, como Ministério Público e Órgãos Administrativos de defesa dos interessados consumidores, de atuar na proteção, implementação e efetividade dos direitos desde sujeito vulnerável, caracterizando-se como efeito do dever fundamental do Estado, estabelecido na Constituição Federal.⁷⁶

Ou seja, cabe ao Estado intervir nas relações de consumo para coibir e reprimir condutas abusivas, assim como assegurar o acesso a produtos e serviços que atendam os padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e

⁷³ MIRAGEM, 2014, p. 137.

⁷⁴ Ibid., p. 137.

⁷⁵ MARQUES; BENJAMIN; MIRAGEM, 2013, p. 233.

⁷⁶ MIRAGEM, op. cit., p. 140.

desempenho, visando à proteção técnica e econômica da parte mais fraca da relação.

1.3.5 Efetividade

A intenção de alcançar resultados concretos na defesa do consumidor mostra-se clara no CDC, em seus artigos 4º, inciso VI - *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 consumidores* -, e 6º, inciso VI - *a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos*.⁷⁷

Conforme Barroso:

A efetividade, significa, portanto, a realização do Direito, o desempenho concreto de sua função social. Ela representa a materialização, no mundo dos fatos, dos preceitos legais e simboliza a aproximação, tão íntima quanto possível, entre o dever-ser normativo e o ser da realidade social.⁷⁸

Miragem, ao final, arremata:

[...] o princípio da efetividade incide também sobre os processos de tomada de decisão de todas as autoridades (judiciais ou administrativas) que se ocupam da aplicação das normas do CDC, determinando-lhes, dentre as diversas possibilidades de ação ou decisão, a opção necessária por aquela que proteja de modo mais efetivo o direito dos consumidores, o que resulta, em última análise, do dever de oferecer *máxima efetividade* ao direito fundamental da defesa do consumidor.⁷⁹

Logo, a proteção do Estado, não se limitando ao âmbito Legislativo e Executivo, alcança também o Judiciário, a quem pertence a função de analisar o caso concreto, buscando a efetivação dos preceitos constantes no conjunto de normas que tutelam o consumidor.

⁷⁷ MIRAGEM, 2014, p. 141.

⁷⁸ BARROSO, Luís Roberto. *O direito constitucional e a efetividade de suas normas: limites e possibilidades da Constituição Brasileira*. 9. ed. São Paulo: Renovar, 2009, p. 883.

⁷⁹ MIRAGEM, op. cit., p. 141.

1.3.6 Harmonia nas relações de consumo

O princípio da harmonia nas relações de consumo, previsto no artigo 4º, inciso III, CDC, nasce do princípio da boa fé e traduz a busca pela concretização da isonomia e dos princípios gerais que regem a ordem econômica⁸⁰, procurando harmonizar a relação entre consumidor e fornecedor, equilibrando os polos da relação de consumo e assegurando a igualdade substancial almejada.⁸¹

1.4 OS DIREITOS ASSEGURADOS AO CONSUMIDOR

O rol de direitos assegurados ao consumidor pelo ordenamento brasileiro é amplo.

Nas palavras de Miragem:

A relação jurídica de consumo tem como eficácia o reconhecimento de direitos subjetivos e deveres jurídicos. Tratando o Código de Defesa do Consumidor do estabelecimento de normas protetivas, note-se que sua orientação lógica é pela exclusividade do reconhecimento de direitos subjetivos aos consumidores e estabelecimento de deveres jurídicos aos fornecedores, assim como fixar procedimentos e consequências na hipótese de violação destes deveres. Dentre estes direitos subjetivos, todavia, têm relevo os denominados direitos básicos do consumidor, estabelecidos no artigo 6º do CDC, como espécies de direitos indisponíveis pelos consumidores, uma vez que integram a ordem pública de proteção ao consumidor.⁸²

O mesmo autor salienta que os “direitos do consumidor não excluem outras disposições que assegurem os mesmos direitos ou outros correlatos em legislações especiais ou gerais”⁸³, e, mencionando o diálogo das fontes, esclarece que “acrescem ao nível de proteção do consumidor as normas que prevejam um maior nível de proteção destes direitos, ou de detalhamentos destas possibilidades na legislação extravagante ao CDC”⁸⁴.

Em outras palavras, os direitos do consumidor englobam tanto os relativos aos cidadãos em geral, estatuídos pela Constituição Federal, Código Civil, etc., quanto aos especialmente estabelecidos ao consumidor, previstos no CDC.

⁸⁰ NUNES, 2011, p. 174.

⁸¹ MIRAGEM, 2014, p. 142.

⁸² Ibid., p. 195.

⁸³ Ibid., p. 195.

⁸⁴ Ibid., p. 195.

Sabe-se que, de acordo com o artigo 6º do CDC, são direitos básicos do consumidor: direito à vida, direito à saúde e à segurança, direito à liberdade de escolha, direito à informação, direito à proteção contra práticas e cláusulas abusivas, direito ao equilíbrio contratual, direito à manutenção do contrato, direito à prevenção de danos, direito à efetiva reparação de danos, direito de acesso à justiça, direito à facilitação da defesa de seus interesses e inversão do ônus da prova, direito à prestação adequada e eficaz de serviços públicos.

No entanto, as hipóteses que regularmente causam prejuízo ao consumidor, consistente na perda do tempo útil – objetivo deste trabalho - na tentativa de sanar uma falha, defeito ou abuso a que somente o fornecedor dera causa estão relacionadas com os direitos de proteção contra os vícios e defeitos dos produtos e serviços e proibição de práticas abusivas.

Além disso, compete ao fornecedor (art. 4º, *caput* e inciso IV e art. 6º, inciso III do CDC - **princípio da transparência e informação**) o dever de agir com transparência e de esclarecer e informar o consumidor de maneira clara, adequada e não abusiva, quanto a seus direitos e deveres, inclusive com especificação de quantidade, características, qualidade, etc. Ou seja, o fornecedor tem o dever de prestar todas as informações indispensáveis para que o consumidor adquira determinado produto ou contrate determinado serviço.

Desnecessária maior abordagem sobre as obrigações dos fornecedores e os direitos dos consumidores, até mesmo por que, como explica Dessaune:

O fornecedor, por força das normas de ordem pública e imperativas ditadas pelo CDC – portanto inafastáveis pela vontade das partes –, tem o dever de colocar no mercado de consumo produtos e serviços que tenham padrões adequados de qualidade-adequação, de qualidade-segurança, de durabilidade e de desempenho; de agir sempre com boa-fé objetiva; de não empregar práticas abusivas no mercado; de dar informações claras e adequadas sobre seus produtos e serviços; e de sanar os vícios que tais produtos e serviços apresentem e de reparar os danos que eles e eventuais práticas abusivas causem ao consumidor, no prazo legal.

Já o consumidor, por força do mesmo conjunto de normas, tem o direito de adquirir ou utilizar produtos e serviços que tenham padrões adequados de qualidade-adequação, de qualidade-segurança, de durabilidade e de desempenho; de ser tratado com boa-fé objetiva; de não ser vítima de práticas abusivas; de receber informações claras e adequadas sobre os produtos e serviços oferecidos no mercado; e, conforme o caso, de ter sanados ou reparados, rápida, efetiva e integralmente, os vícios que esses produtos e serviços apresentem ou os danos que eles ou eventuais práticas abusivas causem. Assim, o consumidor terá as suas carências e legítimas expectativas satisfeitas e os seus recursos produtivos liberados, de modo a poder empregar o seu tempo e competências nas atividades de sua livre

escolha e preferência, buscando realizar-se como ser humano.⁸⁵

Dentro desse contexto, e considerados especificamente os direitos de efetiva e integral reparação dos danos sofridos pelo consumidor e o direito à liberdade de escolha, que, da mesma forma, se vinculam ao tempo perdido ou desperdiçado, apenas tais situações são reputadas pertinentes na presente análise.

Feitas essas observações preferenciais, sobre a **efetiva e integral reparação dos danos sofridos pelo consumidor** cumpre assinalar que o CDC, em seu artigo 6º, incisos VI⁸⁶ e VII⁸⁷, assegura *a efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos*, sofridos pelo consumidor, garantindo, com este objetivo, *o acesso aos órgãos judiciários*. Além disso, o princípio da reparação integral, artigo 944⁸⁸ do Código Civil, orienta a responsabilidade civil “mediante a obrigação do responsável pelo dever de reparar todos os danos causados por determinada conduta imputável”.⁸⁹

No que se refere à efetiva reparação prevista no CDC, Bruno Miragem afirma:

[...] não são poucos os efeitos que se retira da norma do artigo 6, VI, do CDC, no que diz respeito a utilização da expressão “*efetiva reparação*” ali consignada. Não parece ter o legislador, neste caso, pretendido reforçar a necessidade de reparação do consumidor, o que desde logo seria desnecessário, considerando a reparabilidade de danos consagrada no sistema geral de direito privado, no que diz respeito à responsabilidade civil. O direito a efetiva reparação, neste particular, consagra em direito do consumidor o *princípio da reparação integral* dos danos. Ou seja, devem ser reparados todos os danos causados, sejam os prejuízos diretamente causados pelo fato, assim como aqueles que sejam consequências diretas.
[...]

A efetividade da reparação do consumidor, assim, estará vinculada, no direito brasileiro, à integral reparação do dano, não se admitindo a aplicação, no microssistema do direito do consumidor, das regras de mitigação da responsabilidade civil ou de fixação de quantum indenizatório que desconsiderem essa diretriz fundamental do sistema, orientada pelo princípio da dignidade da pessoa humana e pelo direito fundamental à

⁸⁵ DESSAUNE, 2016.

⁸⁶ Art. 6º do CDC. São direitos básicos do consumidor:

[...]

inciso VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

⁸⁷ Art. 6º do CDC. São direitos básicos do consumidor:

[...]

inciso VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

⁸⁸ Art. 944 do CC. A indenização mede-se pela extensão do dano.

⁸⁹ MIRAGEM, Bruno Nubens Barbosa. *Direito civil: responsabilidade civil*. São Paulo: Saraiva, 2015, p. 356.

reparação de danos consagrados na Constituição da República.⁹⁰

O mesmo autor, relativamente à reparação integral prevista no artigo 944 do Código Civil, que trata a responsabilidade civil comum, conclui:

[...] o princípio da reparação integral estabelece que a indenização deve contemplar todo o dano. Assim, é celebre a formulação presente em diferentes sistemas jurídicos que a adotam de que a indenização da vítima em valor inferior ao dano significa responsabilizar a vítima pelo próprio prejuízo.

[...]

O princípio da reparação integral, contudo, não é absoluto. Admite exceções legais e convencionais.⁹¹

Com base nas precisas exposições do renomado autor, constata-se que as exceções previstas no direito civil comum não são aplicáveis ao direito do consumidor, podendo-se dizer, ainda, que o CDC não admite cláusula que limite a possibilidade de indenização ou o *quantum* indenizatório.

Por outro lado, não se pode perder de vista que o dano, consistindo num prejuízo causado a alguém, pode envolver tanto a reparação material/patrimonial quanto a imaterial/extrapatrimonial, neste espectro também abarcados o dano estético, à imagem, perda de uma chance, dentre outros.

Nesse ponto, importante transcrever a lição de Neto:

[...] o Código de Defesa do Consumidor faz menção à reparação efetiva do dano, que deve ser entendida de forma a compreender não apenas a reparação do dano direto, mas também a reparação dos custos acessórios incorridos para sua reparação (custos acessórios que, ao serem razoavelmente incorridos, agregam-se ao montante total do dano). Ao defender que a reparação integral inclui custos razoáveis com advogados, se a intervenção profissional tiver sido necessária, este autor escreveu:

“[...] porque se a intervenção do advogado for necessária (e não facultativa), não ‘debitar’ este custo ao fornecedor implicará em reparar apenas parcialmente o dano, o que contraria não apenas o Código de Defesa do Consumidor, mas também o artigo 944 do Código Civil.”⁹²

Nesse universo, impositivo é o questionamento a respeito da possibilidade de existência de outros direitos, em especial aquele que decorre da perda de tempo (cerne do presente trabalho).

⁹⁰ MIRAGEM, 2014, p. 214.

⁹¹ MIRAGEM, 2015, p. 358.

⁹² SILVA NETO, Orlando Celso da. Responsabilidade civil pela perda do tempo útil: tempo é um ativo indenizável? = Is time spent in the pursuit of compensation a indemnifiable asset? *Revista de Direito Civil Contemporâneo*, São Paulo, v. 2, n. 4, p. 139-162, jul./set. 2015.

Procedendo-se, agora, a relação entre os dois temas – perda de tempo e o **direito à liberdade de escolha** conferido ao consumidor no inciso II, do artigo 6º, do CDC -, importante transcrever lição de Dessaune:

[...] é precisamente a “liberdade” que dá à pessoa consumidora a possibilidade de escolher em quais atividades empregar o seu tempo, as suas competências e os seus demais recursos – seja no estudo, seja no trabalho, seja no descanso, seja no convívio social, seja no lazer, seja nos cuidados pessoais, seja no consumo essencial, seja simplesmente no ócio. Ao tomar livremente a decisão de consumir, dentre tantas outras atividades realizáveis em determinado momento, a pessoa consumidora geralmente procura no mercado de consumo aqueles produtos finais que ofereçam o máximo de valor e que demandem, em pagamento, a menor quantidade possível de recursos. Esses processos de livre escolha e de livre contratação de produtos e serviços no mercado exigem que a pessoa consumidora não apenas despenda o seu tempo, as suas competências e os seus bens materiais, mas também requerem que ela abra mão de realizar outras atividades naquele momento, o que ocorre mediante um ato de vontade fundado na sua liberdade de escolha, que é “direito básico do consumidor” expressamente tutelado pelo art. 6º, II, do CDC.⁹³

Conclui ainda o mesmo autor:

[...] é dever do fornecedor respeitar as alternativas de ação, a possibilidade de escolha e a vontade do consumidor, protegidas tanto na esfera do seu direito básico à liberdade de escolha, quanto no âmbito do seu direito fundamental de poder fazer ou não fazer o que quiser, exceto quando uma lei legítima ou outro motivo jurídico suficiente estabeleça o contrário. Dito de outra forma, é direito fundamental e básico do consumidor não ter a sua liberdade de escolha e de ação no mercado de consumo sujeitada a qualquer tipo de restrição arbitrária do fornecedor – como ser compelido a resolver um problema de consumo cuja responsabilidade não é sua –, a não ser que uma lei legítima ou outro motivo jurídico suficiente assim autorize ou determine. Se não for assim, o consumidor será atingido em sua dignidade humana, que respalda a sua liberdade jurídica negativa.⁹⁴

1.5 OS DESAFIOS ENFRENTADOS PELOS CONSUMIDORES

Indiscutível é a queixa geral dos cidadãos acerca das práticas comerciais, especialmente aquelas que traduzem verdadeira afronta e desrespeito aos consumidores. Apesar do empenho pela sua coibição, vendas casadas, cobranças indevidas, produtos oferecidos sem a devida informação, medicamentos vencidos, propaganda enganosa, entre outros procedimentos, são, lamentavelmente, comuns

⁹³ DESSAUNE, 2016.

⁹⁴ Ibid.

no dia a dia das pessoas, reclamando prontas providências e mecanismos à disposição dos prejudicados.

Isso porque, segundo Guglinski:

Há alguns anos, um novo estágio da massificação do consumo inaugurou-se em nossa sociedade. Massificado o consumo, massificaram-se as respectivas demandas, fazendo com que milhares de consumidores passassem a lidar com uma série de infortúnios junto aos fornecedores para tentar solucionar os problemas decorrentes das relações travadas entre esses dois sujeitos.

[...]

Na doutrina civilista é corrente a afirmação no sentido de que vivemos na era dos contratos. Com efeito, o Código de Defesa do Consumidor passou a disciplinar quase todo o direito obrigacional, que acabou sendo deslocado do Código Civil para aquele microsistema, pois a maioria dos contratos hoje em dia são contratos de consumo, submetidos à disciplina do código consumerista, e assim são porque as relações entre nós, consumidores, são travadas junto a fornecedores, os quais massificaram a informatização para (tentar) atender as demandas de consumo.

Ora, se o consumidor necessita de solucionar uma demanda dessa natureza, quase sempre é obrigado a falar com um atendente virtual ou, na melhor das hipóteses, com atendentes de Call Centers e SACs que, como afirmamos, são extremamente despreparados (de propósito) para solucionar essas demandas. O que resta ao consumidor? Ora, queixar-se ao juiz, obviamente, ao invés de se queixar ao Bispo. Sob esse aspecto, a culpa da falta de diálogo é de quem? Ninguém acorda querendo contratar; ao contrário, o estado natural do consumidor é o de não contratar! E a coisa se torna pior quando, por exemplo, o serviço prestado é fornecido em regime de monopólio, como o fornecimento de água e coleta de esgoto, energia elétrica etc., aos quais o consumidor simplesmente é forçado a aderir, pois são essenciais. Consequentemente, também é forçado a aceitar os péssimos SACs disponibilizados pelas empresas, e o resultado estamos vendo agora, com o surgimento da tese que enxerga a perda do tempo útil como uma ofensa aos direitos da personalidade.

Finalmente, cabe lembrar que os fornecedores atuam no mercado de consumo assumindo os riscos do empreendimento, tese inspiradora da teoria da responsabilidade civil objetiva do fornecedor. Sendo assim, se este decide explorar empresa, deve arcar com os danos eventualmente decorrentes de sua atuação, inclusive o dano extrapatrimonial causado ao consumidor por despojá-lo de seu tempo útil.⁹⁵

A lista de situações danosas, práticas abusivas e atos ilícitos nas relações de consumo, como se sabe, também abarca o mau atendimento ao consumidor e a má prestação de serviços, aí se aplicando o mesmo raciocínio protetivo à parte mais fraca da relação, inclusive no que se refere à perda do tempo útil, ou, segundo definição edificada por Marcos Dessaune, *desvio produtivo do consumidor*.

⁹⁵ GUGLINSKI, Vitor. Indenização pela perda de tempo. *Jus Navigandi*, Teresina, v. 17, n. 3237, 12 maio 2012. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/21753>>. Acesso em: 16 maio 2016.

Sobre o tema, Dessaune é preciso, exemplificando:

Mesmo que o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990) preconize que os produtos e serviços colocados no mercado de consumo devam ter padrões adequados de qualidade, de segurança, de durabilidade e de desempenho – conforme o art. 4º, II, d, do CDC – para que sejam úteis e não causem riscos ou danos ao consumidor – e também proíba, por outro lado, quaisquer práticas abusivas (conforme arts. 37, 39 e 51, entre outros, do CDC), ainda são “normais” em nosso País situações nocivas como:

- Enfrentar uma fila demorada na agência bancária em que, dos 10 guichês existentes, só há dois ou três abertos para atendimento ao público;
- Ter que retornar à loja (quando não se é redirecionado à assistência técnica autorizada ou ao fabricante) para reclamar de um produto eletroeletrônico que já apresenta problema alguns dias ou semanas depois de comprado;
- Esperar demasiadamente por atendimento em consultório médico ou odontológico ou em hospital, ou ter um procedimento que o médico requisitou (como um exame mais moderno ou sofisticado) reiteradamente negado pelo plano de saúde;
- Telefonar insistentemente para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de uma empresa, contando a mesma história várias vezes, para tentar cancelar um serviço indesejado ou uma cobrança indevida, ou mesmo para pedir novas providências acerca de um produto ou serviço defeituoso renitente mas repetidamente negligenciado;
- Ficas às voltas com um computador novo, com um *software* recém-lançado ou com uma conexão de internet que não funcionam adequadamente;
- Levar repetidas vezes à oficina, por causa de um vício recorrente, um veículo que frequentemente sai de lá não só com o problema original intacto, mas também com outro problema que não existia antes;
- Ter que esperar em casa, sem hora marcada, pela entrega de um produto novo, pelo profissional que vem fazer um orçamento ou um reparo, ou mesmo por um técnico que precisa voltar para refazer o serviço malfeito;
- Ter a obrigação de chegar com a devida antecedência ao aeroporto e depois descobrir que precisará ficar uma, duas, três, quatro horas aguardando desconfortavelmente pelo voo que está atrasado, algumas vezes até dentro do avião - cansado, com calor e com fome -, sem obter da empresa responsável informações precisas sobre o problema, tampouco a assistência material que a ela compete;
- Ver na esteira do aeroporto, ao chegar de viagem, a mala danificada em razão da negligência da companhia aérea e de seus colaboradores, e ainda ter que procurar o “setor competente” para preencher um relatório de Irregularidades com Bagagem para que, você mesmo, tenha o “direito” posteriormente de levá-la a uma oficina credenciada para reparo;
- Telefonar ou ir diversas vezes a uma repartição pública para tentar obter certa informação ou para saber se determinado ato administrativo já foi praticado;
- Ter que exigir, por intermédio do Procon ou da Justiça, uma obrigação legal ou contratual que o fornecedor sabe (ou deveria saber) que tem, mas se furta a cumprir espontaneamente;
- Retornar periodicamente a uma vara judicial (ou outro órgão jurisdicional) para obter notícias ou para diligenciar aquele mesmo processo que não avança pelo impulso oficial etc.⁹⁶

⁹⁶ DESSAUNE, Marcos. *Desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 47–48.

A respeito do tema, e mencionando a qualidade de vida, afirma Nascimento:

Cabe à Política Nacional, através de diversas medidas, buscar o respeito à saúde, à segurança e à dignidade do consumidor, atendendo suas necessidades, protegendo seus interesses econômicos e, assim, melhorando sua qualidade de vida.”⁹⁷

Assim, tem-se que o tempo desperdiçado na fila de um banco ou na tentativa de cancelamento de um serviço não contratado, no telefone com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), junto ao serviço de proteção ao crédito, no balcão de um aeroporto, ou para resolver outros problemas rotineiros que o consumidor não criou, mostra-se descabido e intolerável, eis que uma pessoa não pode estar em dois ou mais lugares ao mesmo tempo, e que o seu tempo existencial, útil ou produtivo não é um recurso abundante, acumulável e recuperável ao longo de sua vida.⁹⁸

Impor a perda de tempo indevidamente ao consumidor, sabe-se, traduz procedimento abusivo, merecendo da jurisprudência ampla discussão no âmbito das relações consumeristas, como veremos no decorrer do presente trabalho, inclusive no que toca ao valor social e jurídico do tempo e à proteção e à reparação do dano temporal.

⁹⁷ NASCIMENTO, 1991, p. 17.

⁹⁸ DESSAUNE, 2016.

2 VALOR SOCIAL E JURÍDICO DO TEMPO

2.1 ASPECTOS INICIAIS

Para bem compreender a importância do tempo em nossas vidas, impossível deixar de vinculá-lo diretamente à nossa própria existência como seres humanos, ao nosso passado, ao nosso futuro, à nossa ancestralidade, à nossa descendência.

A nossa vida, dentro do lapso do nascimento à morte, é o nosso tempo de existência, daí por que dele devemos dispor da melhor forma possível em nosso benefício.

Assim, tempo, em suas diversas acepções, significa: “1. Sucessão dos anos, dias, horas, etc., que envolve a noção de presente, passado e futuro. 2. Momento ou ocasião apropriada para que uma coisa se realize [...]. 3. Época, estação [...]”⁹⁹.

Ronaldo Mourão reforça a impossibilidade de pará-lo, complementando:

[...] o tempo é o suporte implícito de todo pensamento de gênese, de origem, de história e de destino. Ele é o principal responsável pelas inquietações da vida humana. Toda evocação de tempo está carregada de angústias, de tristezas, de fantasmas, de esperanças.¹⁰⁰

Tem-se que o tempo, mesmo que imaterial, é o que nos move ao viver, o que motiva as emoções, algo de que o homem não pode fugir ou desprezar. Em face da finitude da vida, percebe-se a relevância do tempo, como afirmado acima, em especial o aprendizado sobre a vida e a morte.

Marcos Dessaune, citando o filósofo Bernard Piettre, aponta:

[...] tempo é o domínio de toda a preocupação existencial. Sem a consciência de sua finitude, o homem – único animal que se sabe mortal – não teria consciência de qualquer passado – portanto nenhum remorso ou nostalgia -, tampouco consciência de um futuro – logo nenhuma angústia ou esperança. Isto é: o homem não teria consciência do tempo.¹⁰¹

Em sua obra “Sobre a brevidade da vida”, o intelectual romano do início da era cristã Lúcio Sêneca já afirmava:

⁹⁹ FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Míni Aurélio*: o dicionário da língua portuguesa. 8. ed. Curitiba: Positivo, 2012, p. 733.

¹⁰⁰ MOURÃO, Ronaldo Rogério de Freitas. Tempo Cósmico. In: MARQUES, Haroldo (Org.). *As visões do tempo*. Belo Horizonte: Autêntica, 2002, p. 101-102.

¹⁰¹ PIETTRE, Bernard. *Filosofia e ciência do tempo*. Tradução de Maria Antonia Pires de Carvalho Figueiredo. Bauru: Edusc, 1997, p. 207 *apud* DESSAUNE, 2011, p. 97-98.

[...] a vida se divide em três períodos: aquilo que foi, o que é e o que será. O que fazemos é breve, o que faremos, dúbio, o que fizemos, certo.

[...]

A razão pode estender o espaço de tempo de que dispomos, mas esse pode escapar. Não podes te apossar dele, nem retê-lo, ou fazer demorar a mais fugidia das coisas, apenas deixar que se perca como se fosse uma coisa supérflua e substituível.

[...]

O tempo presente é brevíssimo, ao ponto de, na verdade, não ser percebido por alguns. De fato, ele está sempre em curso, flui e se precipita; deixa de existir antes de chegar; não pode ser detido do mesmo modo que o mundo ou as estrelas, cujo incansável movimento não permite que se mantenham no mesmo lugar.¹⁰²

Por mais que tente, o homem é incapaz de dominar o tempo, posto que chave da existência, que o intriga e o inquieta, um bem de extrema importância.

Aliás, desde o século XVIII, conforme ensina Habermas, temos na cultura ocidental uma nova consciência sobre o tempo, “o tempo é tido como fonte para a solução de problemas, escassa e orientada para o futuro.”¹⁰³

Na obra “O ócio criativo”, Domenico De Masi investiga criteriosamente a questão do “tempo livre”, mostrando insatisfação com o modelo socioeconômico do Ocidente, criado a partir da Revolução Industrial e ainda vigente em vários países, na medida em que centrado na ideia tradicional do trabalho como obrigação, cuja prioridade é a produção de bens e serviços, a conquista de mercados, a competitividade e a incansável busca de lucro e poder¹⁰⁴. E explica: “os trezentos mil escravos da Atenas de Péricles, que permitiram aos quarenta mil homens livres escrever e dedicar-se à política e à arte, trabalharam, a longo prazo, também para nós. Porém a vida deles foi trágica e desumana.”¹⁰⁵

Complementa o autor que a humanidade está caminhando para um novo modelo de sociedade, denominado pós-industrial, não mais alicerçado no trabalho “exaustivo e alienante”, mas fundado no uso da tecnologia, da criatividade e, por consequência, no “tempo livre”.¹⁰⁶

¹⁰² SÊNECA, Lúcio Anneo. *Sobre a brevidade da vida*. Tradução de Lúcia Sá Rebello, Ellen Itanajara Neves Vranas e Gabriel Nocchi Madeco. Porto Alegre: L&PM, 2007, p. 39, p. 49 e p. 51.

¹⁰³ HABERMAS, Jürgen. *Diagnósticos do tempo: seis ensaios*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2005, p. 9.

¹⁰⁴ DE MASI, Domenico. *O ócio criativo: entrevista à Maria Serena Palieri*. Tradução de Léa Manzi. 10. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2000, p. 300-301 apud DESSAUNE, 2011, p. 99.

¹⁰⁵ DE MASI, Domenico. *O ócio criativo: entrevista à Maria Serena Palieri*. Tradução de Léa Manzi. 10. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2000, p. 300-301 apud DESSAUNE, 2011, p. 99.

¹⁰⁶ DE MASI, Domenico. *O ócio criativo: entrevista à Maria Serena Palieri*. Tradução de Léa Manzi. 10. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2000, p. 300-301 apud DESSAUNE, 2011, p. 99.

Esta nova mentalidade busca possibilitar que as pessoas “possam se dedicar, cada vez mais, às atividades em que haja, simultaneamente, a criação de um valor (pelo trabalho), o aprendizado (pelo estudo) e o divertimento (pelo lazer).”¹⁰⁷

“As pessoas tenderão a valorizar mais o ‘ser’ do que o ‘ter’, isto é, poderão se preocupar menos com a quantidade das coisas e se voltar mais para a qualidade e o sentido delas, enriquecendo-as de significados.”¹⁰⁸

Com efeito, Aquino e Martins questionam:

Considerando que, ao longo da sociedade industrial, foi o trabalho a atividade que ocupou a centralidade na organização da temporalidade social, seria o ócio a atividade que ocuparia na sociedade pós-industrial o lugar que foi ocupado pelo trabalho na sociedade industrial?

[...]

O fator temporal passa por metamorfoses significativas, iniciadas no momento em que o homem resolve medir o tempo cotidiano e quantificar o tempo social na sociedade industrial, chegando à comercialização do próprio tempo, que se torna uma mercadoria e passa a ter valor econômico.¹⁰⁹

De Masi denomina de “ócio criativo” essa nova filosofia de vida, justificando:

O trabalho oferece sobretudo a possibilidade de ganhar dinheiro, prestígio e poder. O tempo livre oferece sobretudo a possibilidade de introspecção, de jogo, de convívio, de amizade, de amor e de aventura. Não se entende por que o prazer ligado ao trabalho deveria acabar com a alegria do tempo livre.¹¹⁰

Para o referido autor, “tempo livre”, do qual nasce o “ócio criativo”, traduz “viagem, cultura, erotismo, estética, repouso, esporte, ginástica, meditação e reflexão.” Mais:

Significa, antes de tudo, nos exercitarmos em descobrir quantas coisas podemos fazer, desde hoje, no nosso tempo disponível, sem gastar um tostão: passear sozinhos ou com amigos, ir à praia, fazer amor com a

¹⁰⁷ DE MASI, Domenico. *O ócio criativo*: entrevista à Maria Serena Palieri. Tradução de Léa Manzi. 10. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2000, p. 300-301 apud DESSAUNE, 2011, p. 100.

¹⁰⁸ DE MASI, Domenico. *O ócio criativo*: entrevista à Maria Serena Palieri. Tradução de Léa Manzi. 10. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2000, p. 300-301 apud DESSAUNE, 2011, p. 100.

¹⁰⁹ AQUINO, Cássio Adriano Braz; MARTINS, José Clerton de Oliveira. Ócio, lazer e tempo livre na sociedade do consumo e do trabalho. *Revista Mal-Estar e Subjetividade*, Fortaleza, v. 7, n. 2, p. 479-500, set. 2007, p. 481. Disponível em: <http://www.ufsj.edu.br/portal-repositorio/File/dcefs/Prof._Adalberto_Santos/4-ocio_lazer_e_tempo_livre_na_sociedade_do_consumo_e_do_trabalho_22.pdf>. Acesso em: 3 maio 2016.

¹¹⁰ DE MASI, Domenico. *O ócio criativo*: entrevista à Maria Serena Palieri. Tradução de Léa Manzi. 10. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2000, p. 300-301 apud DESSAUNE, op. cit., p. 100.

peessoa amada, adivinhar os pensamentos, os problemas e as paixões que estão por trás dos rostos dos transeuntes, admirar os quadros expostos em cada igreja, assistir a um festival na televisão, ler um livro, provocar uma discussão com um motorista de táxi, jogar conversa fora com os mendigos, admirar a sábia beleza de uma garrafa, de um ovo, ou das carruagens antigas que ainda passam pelas ruas. Balançar numa rede, que, como já disse, me parece encarnar o símbolo por excelência do trabalho criativo, perfeita antítese da linha de montagem, a qual foi o símbolo do trabalho alienado. Em suma, dar sentido às coisas de todo dia, em geral lindas, sempre iguais e sempre diversas, que infelizmente são depreciadas pelo uso cotidiano.¹¹¹

Demonstra-se assim, que o valor do tempo livre está na rotina, nas coisas simples da vida, não em grandes feitos.

Todavia, em que pesem as inúmeras invenções e as novas tecnologias, o que, a principio, deveria ser aplicado para sobrar tempo para que o homem se dedicasse às coisas prazerosas da vida, o homem, paradoxalmente, passou a dedicar-se a mais trabalho, a ganhar mais dinheiro, sem abandonar a vida acelerada e estafante que tinha antes.

Em outras palavras, o que deveria garantir e servir ao bem estar e maior facilidade na prática de atividades rotineiras, permitindo ganhar mais tempo, prestou-se para diversificar a atividade maçante e autodestrutiva, sem qualquer sentido tendo em vista a melhoria da qualidade de vida do ser humano.

Em resumo, para o homem moderno, diante de tantas atividades que tem que exercer (trabalho, estudo, deslocamento no trânsito, exercício físico, alimentação, etc.), as 24 horas do dia parecem insuficientes para suprir todas as obrigações diárias.

De tudo se conclui que, muito embora o avanço tecnológico, a vida contemporânea está a exigir cada vez mais do ser humano múltiplas facetas e atividades, em especial capacidade de relacionar-se bem socialmente, ser um bom profissional, ser independente pessoal e financeiramente, ser bom filho, bom pai, ter hábitos saudáveis...

Resulta claro que, em face de tantas exigências, acabou o homem por ver-se privado de seu tempo para realizar as atividades permitidas pelos avanços tecnológicos, ou seja, as atividades tidas como agradáveis. Assim é que, no dizer de Jönsson, “o ritmo mental inato ao homem é flexível e adptável a um grau que Ilhe

¹¹¹ DE MASI, Domenico. *O ócio criativo*: entrevista à Maria Serena Palieri. Tradução de Léa Manzi. 10. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2000, p. 300-301 apud DESSAUNE, 2011, p. 101.

faça mal”, daí por que, “temos a sensação de que o tempo nos escapa, que passa cada vez mais rapidamente”.¹¹²

Considerado esse quadro, interessante é a crítica lançada por Jönsson sobre a máxima de que “tempo é dinheiro”, oportunidade em que justifica que o “tempo” é o “verdadeiro capital do homem”, “passível de ser convertido em dinheiro, em relações humanas, em interações com o meio ambiente, em conhecimento, em aprofundamento de sentimentos – sendo por conseguinte, o maior e mais valioso capital do homem.”¹¹³

Conclui a autora pela necessidade de “tratar algumas coisas como prioridade. E isso também é válido para quem deseja dispor de uma certa liberdade em relação ao seu tempo.”¹¹⁴ “Organizar-se para que o fenômeno do tempo livre surja na existência – e que se possa refletir e fazer alguma coisa de novo.”¹¹⁵

Jönsson diferencia, ainda, duas formas de tempo: o “tempo dos relógios” (que é o decurso do tempo propriamente dito) e o “tempo vivido” – ato personalíssimo, sentido pelo homem.¹¹⁶

Por fim, relevante a menção ao adágio popular que traduz profunda sabedoria, na medida em que reconhece, no decurso do tempo, força capaz de aliviar muitas dores: “o tempo é o senhor da razão e de todas as coisas”.

2.1.1 O valor social do tempo e a sua importância na atualidade

De tudo o que foi exposto, inarredável é que todo acontecimento ou conduta humana que ocasionar o desvio na finalidade de bem viver o tempo, da qualidade de vida, merece ser avaliado no mundo da realidade jurídica e de suas consequências.

Antes disso, no entanto, impõe-se demonstrar o valor social do tempo e sua importância na atualidade, situação que precede e influi na sua regulamentação normativa como bem da vida, seus reflexos na dignidade e liberdade, o tempo nos institutos jurídicos, até o seu reconhecimento como bem jurídico.

Sabe-se que, conforme explica Dessaune:

¹¹² JÖNSSON, Bodil. *Dez considerações sobre o tempo*. Tradução de Marcos de Castro. Rio de Janeiro: José Olympio, 2004, p. 12 e p. 17.

¹¹³ *Ibid.*, p. 13 e p. 15.

¹¹⁴ *Ibid.*, p. 21.

¹¹⁵ *Ibid.*, p. 27-28.

¹¹⁶ *Ibid.*, p. 30 e p. 35.

[...] para desempenhar qualquer atividade, a pessoa humana necessita dispor de tempo e de competências, que constituem seus recursos produtivos. Logo, na relação com o consumidor, todo e qualquer fornecedor também tem a *missão implícita* – subjacente – de liberar os recursos produtivos dele, o que significa dar ao consumidor condições de empregar o seu tempo e as suas competências nas atividades de sua preferência.¹¹⁷

De outra sorte, precisa é a abordagem de Rizzato Nunes, que, por sua objetividade, merece ser transcrita:

[...] Todos sabem que uma hora de amor dura muito pouco, e ao contrário de meia hora na cadeira do dentista. Ou, como disse, brincando, Einstein: "Você entende a relatividade quando vê que uma hora com a sua namorada parece um minuto e um minuto sentado num formigueiro parece uma hora". O tempo subjetivo, de todo modo, tem muita importância para o mercado. Por exemplo, nas diversões públicas, como um filme no cinema.

[...]

O tempo profano, que nunca se repete, pode ser medido. Ele "passa" ou, como dizem os filósofos, ele "dura". E, exatamente porque passa ou dura, ele se perde. Uma vez vivido, não volta mais. É o nosso tempo de relógio; uma duração que experienciamos no presente a cada segundo, a cada instante e que se perde na imensidão do passado também a todo momento. O futuro vai chegando, passando pelo presente e se perdendo no passado. Essa experiência do presente, essa duração nunca mais retorna. Daí que esse nosso tempo pode ser medido e perdido.

Esse tempo, isto é, essa duração tem um custo, tem um preço e ademais tem um valor. O salário do trabalhador é medido em parte pelo tempo dedicado à prestação do serviço, o que se converte em custo para o empregador. Daí que a busca de eficiência e aumento de produtividade tem relação direta com a passagem do tempo. Quanto mais produtivo é o trabalhador no mesmo espaço de tempo, menos custo para o empregador na relação com o resultado do trabalho: a mercadoria produzida ou o serviço prestado ao consumidor. Por isso, o salário pode também ser majorado na relação com a produtividade no tempo.

O trabalhador é também um consumidor (e há, claro, muitos consumidores não trabalhadores). O tempo para o consumidor tem um valor. Valor objetivo de troca do valor de seu próprio tempo, pois enquanto consome ou o gasta para consumir, perde-o para exercer outras atividades que não de consumo (embora, cada vez mais a maior parte de suas atividades como pessoas possam ser traduzidas como de consumo; ações de consumo). Valor subjetivo: o que ele quer fazer com seu tempo, é problema dele. Só a ele diz respeito. É direito pessoal, privado e da esfera de sua intimidade; é uma prerrogativa que lhe pertence.

Mas, tanto no papel de trabalhador como no de consumidor, cada vez mais a sociedade "produz" perda de tempo. Há um tempo "roubado" pela sociedade, um tempo sem qualquer utilidade objetiva. Olhando-se a sociedade atual, percebe-se que o capitalismo é um "ladrão de tempo". "Ladrão" de vida, portanto. Esse roubo se verifica tanto em relação ao inevitável trabalho (na maior parte, sem função lúdica e/ou prazer; apenas de troca de tempo e força de trabalho por salário) como do tempo reservado ao consumo. Isso envolve, em alguns lugares específicos, como o das grandes cidades, o roubo do tempo feito pela ineficiência dos serviços públicos como, por exemplo, o de transportes. Os congestionamentos são verdadeiros ladrões sem quaisquer escrúpulos.

¹¹⁷ DESSAUNE, 2011, p. 42.

Essa perda é irreversível. O dia, as horas, os minutos passaram; não voltam mais. Não há como recuperá-los. Mas, essa perda de tempo não é muito consciente em várias situações. E, ademais, é preciso impedir que as pessoas tomem consciência dela. São vidas roubadas, jogadas fora impunemente. Não é bom que essas perdas aflorem na consciência, para que as pessoas não descubram sua própria inutilidade nesse desgaste insano e irreversível.¹¹⁸

Vê-se, por conseguinte, que, a par da importância no aspecto pessoal, é inegável a relevância social do tempo, tendo em conta que pelos mais variados motivos interfere, ou pode interferir, positivamente nas relações sociais e econômicas.

Como referido anteriormente, o tempo é a própria expressão da vida, a manifestação da vida que, através dele, transcorre. Não é possível visualiza-lo como mera unidade de medida, mas a vida como um todo. Em outras palavras, dedicar-se à determinada atividade significa dedicar parcela da própria existência a essa atividade.

Vista a questão sobre outro aspecto, “perder tempo” significa insatisfação para o indivíduo, inutilidade, na medida em que desperdiçou parcela de sua existência com algo que não produziu resultado, algo que não produziu fruto.

Tudo isso, sabemos, decorre de uma escolha do próprio indivíduo, inclusive as decisões que importam em aplicar mal o tempo, visto que o tempo, além de inestimável, não se recupera, uma vez perdido ou roubado, não pode ser devolvido, talvez compensado.

Em suma, tempo perdido jamais retorna à posição anterior, razão por que, traduzindo no mínimo um dissabor ou uma incomodação socialmente aceitável, tem indiscutível relevância para a vida em sociedade.

Fazendo a relação com o direito do consumidor, fica a lição de Benjamin:

A atualidade de um tema está diretamente relacionada com o lugar que a coletividade lhe reserva nas suas relações sociais. O Direito do Consumidor nasce, desenvolve-se e justifica-se na sociedade de consumo. Regra a produção e a comercialização de produtos e serviços. E este – como nota Jean Baudrillard – tem lugar certo: “é a vida quotidiana”. Ora, nada pode ser mais atual do que algo que se propõe a defender a “vida quotidiana” dos indivíduos.¹¹⁹

¹¹⁸ NUNES, Rizzatto. *A sociedade contemporânea é ladra de tempo; é ladra de vida*. 21 mar. 2013. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/ABCdoCDC/92,MI174621,101048-A+sociedade+contemporanea+e+ladra+de+tempo+e+ladra+de+vida>>. Acesso em: 2 jun. 2016.

¹¹⁹ BENJAMIN, 1992, p. 99.

Assim, na vida cotidiana, mesmo tendo à disposição a mais alta tecnologia, o tempo se tornou algo quase sempre insuficiente.

Sobre o assunto, Guglinski transcreve a interessante opinião do juiz Luiz Mário Moutinho acerca da importância e relatividade do tempo na contemporaneidade:

A sensação do tempo é algo que varia com o tempo. Veja o exemplo dos computadores. Temos um equipamento que tem um processador com certa velocidade, e depois compramos outra máquina mais rápida alguns milésimos de segundos, e logo achamos que o PC antigo é lento demais. Da mesma forma as pessoas mais velhas viveram num tempo onde passavam horas nas filas dos bancos para descontar um cheque ou esperavam dias para que um cheque depositado fosse compensado. Hoje a realidade da compensação dos cheques é outra, muito mais rápida, 24 ou 48 horas. Porém, permanecer horas na fila de um banco não corresponde à legítima expectativa do consumidor do século XXI, quando um milésimo de segundo é uma eternidade. O tempo é hoje um bem jurídico e só o seu titular pode dele dispor. Quem injustificadamente se apropria deste bem causa lesão que, dependendo das circunstâncias pode causar dano que vai além do simples aborrecimento do cotidiano, ou seja, dano moral.¹²⁰

A importância de combinar o entendimento relativo ao ócio, tempo livre e lazer no contexto atual se deve, sobretudo, à circunstância de o trabalho ter ocupado o lugar de atividade central na sociedade moderna, constituindo fator fundamental da produção.¹²¹ “A atividade social e o tempo que a demarca precisam ser postos em discussão para que tenhamos elementos para a formulação de uma análise crítica do contexto social em que hoje vivemos.”¹²²

Daí por que surge a pressa como “fenômeno típico da atualidade e como mola maestra para os avanços tecnológicos que fabricam equipamentos para se poder ganhar mais tempo.”¹²³ Porém, mesmo dispondo da tecnologia, diante da multiplicidade de tarefas, atividades, possibilidades e deveres, e da dificuldade que por vezes encontramos de administrar bem o nosso tempo, surge também a ansiedade.

¹²⁰ GUGLINSKI, 2012.

¹²¹ AQUINO; MARTINS, 2007, p. 480.

¹²² Ibid.

¹²³ Ibid.

Nesse sentido:

Os telefones celulares, o fax, o *pager*, a internet, entre outros, são mecanismos que marcam essa busca incessante por mais tempo, porém, paradoxalmente, o homem termina por preencher esse tempo disponível com mais atividades e afazeres.

No caos entre necessidades econômicas e existenciais, o homem contemporâneo se vê dividido entre as obrigações impostas por suas atividades laborais e o desejo de libertar-se dessas tarefas e, assim, poder usufruir um tempo para si.

No entanto todo processo de educação/formação/orientação da sociedade moderna gerou os valores da atual sociedade do consumo, não contempla a orientação para ser/existir num tempo de “nada fazer”.

A maior ou a menor variação desse tempo na vida dos indivíduos organiza-se e estrutura-se de acordo com padrões assimilados sobre como se deve dispor o tempo para as diversas atividades, além de como o sujeito valora o sentido do tempo cotidiano para si. Desta maneira, as diferentes formas de sentir, pensar, agir e estabelecer o tempo seguem padrões culturais que se refletem na ação do sujeito.

[...]

No entanto, neste tempo que poderia ser um tempo voltado para o ócio mais verdadeiro, o consumismo termina por deteriorá-lo, mercantilizá-lo, coisificando-o e empobrecendo-o de significados.¹²⁴

Nessa linha, para Paixão Araújo Pinto, o tempo é finito e limitado, e, economicamente, o tempo do homem cultural e econômico do século XXI é o tempo do prazer, do lazer e da família, um tempo de realização e de acesso aos benefícios da sociedade de consumo¹²⁵, posto que vivemos uma redescoberta do tempo, um tempo social distinto do tempo-calendário ou da mera cronologia, porém, é cada vez mais um tempo de dissídios com os fornecedores.

Carvalho Netto sustenta:

Nesta sociedade moderna, complexa, o tempo é sempre e cada vez mais raro, mais curto, posto que apropriável, qualificável e vendável, redutível, portanto, os cálculos quantitativos na composição de projetos, investimentos e custos... As vidas individuais são cada vez mais longas em termos quantitativos, em números 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.¹²⁶

Vale ainda mencionar a posição de Maia:

¹²⁴ AQUINO; MARTINS, 2007.

¹²⁵ PINTO, Cristiano Paixão Araújo. *Modernidade, tempo e direito*. Belo Horizonte: Del Rey, 2002, p. 299.

¹²⁶ CARVALHO NETTO, Melenick de. Apresentação. In: PINTO, Cristiano Paixão Araújo. *Modernidade, tempo e direito*. Belo Horizonte: Del Rey, 2002, p. XI.

[...] a primeira constatação a ser feita é a de que na sociedade da tecnologia em que hoje se vive ter tempo é, muitas vezes, verdadeiro luxo. Nesse âmbito, os profissionais liberais – tais como os médicos, dentistas, advogados, contadores, administradores, alguns professores etc -, muitas vezes deixar de viver suas vidas pessoais e, ao mesmo tempo, de auferir maior renda por inexistir tempo hábil para lidar com a demanda crescente de serviços e para atender satisfatoriamente a respectiva freguesia.¹²⁷

E mais:

Muitas vezes, o ser humano não tem noção do quanto custa “perder tempo” na sociedade pós-moderna. Talvez, não exista outro momento em que o tempo se torne bem da vida tão caro, raro e precioso como a ocasião na qual o médico apresente o seu “tempo de vida” restante. É na sobredita sociedade tecnológica e de massas pós-moderna que o tempo passa a ser alvo de tutela cada vez mais específica.¹²⁸

Na perspectiva de Stolze, “o intolerável desperdício do nosso tempo livre, agressão típica da contemporaneidade, silenciosa e invisível, mata, aos poucos, em lenta asfixia, valor dos mais caros para qualquer um de nós.”¹²⁹

Para finalizar, não é demais dizer que, “para o empreendedor, tempo é dinheiro; para o consumidor, tempo é vida,”¹³⁰ eis que tempo livre engloba o lazer, o ócio e a sociabilidade.

Em outras palavras, é no tempo livre que a pessoa descansa, reflete, socializa e tem momentos de lazer, conforme sua livre disposição, sendo este tempo primordial para o seu desenvolvimento pessoal e profissional.

2.2 O TEMPO E A CONSTITUIÇÃO FEDERAL

Bem examinado o texto constitucional, constata-se que o constituinte não foi direto ao tratar do tempo.

Todavia, não há como negar que, ao garantir ao homem o direito à vida, à saúde, à educação, ao trabalho e ao lazer, dentre outros, e, assim, reafirmar o

¹²⁷ 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*, v. 23, n. 92, p. 161-176, mar./abr. 2014.

¹²⁸ MAIA, Maurilio Casas. Tempo é vida e liberdade: entre um acórdão catarinense e uma sentença paulista, a autonomia do dano temporal ou cronológico. *Empório do Direito: Colunas e Artigos*, 13 jun. 2015. Disponível em: <<http://emporiiododireito.com.br/tempo-e-vida-e-liberdade-entre-um-acordao-catarinense-e-uma-sentenca-paulista-a-autonomia-do-dano-temporal-ou-cronologico-por-maurilio-casas-maia-2/>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

¹²⁹ STOLZE, Pablo. Responsabilidade civil pela perda do tempo. *Jus Navigandi*, Teresina, v. 18, n. 3540, 11 mar. 2013. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/23925>>. Acesso em: 6 jun. 2016.

¹³⁰ GUGLINSKI, 2012.

princípio maior da dignidade humana, por óbvio não poderia desconsiderar os cuidados com a saúde, a atividade profissional, a vida em família e com os amigos, situações que, sem o tempo necessário, seriam inviáveis.

Em relação ao trabalho, que a Constituição, especificamente, tutela como direito básico e fundamental ao trabalhador, há referência expressa quanto à duração do labor em jornada normal ou noturna, aos períodos de descanso e férias (art. 7º, inciso XIII, XIV, XV e XVII da CF¹³¹).

Por outro lado, inquestionável é que, ao assegurar ao cidadãos, no âmbito judicial e administrativo, *razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação* (inciso LXXVIII, do art. 5º da CF), tratou o constituinte derivado de 2004 (Emenda Constitucional 45) de conferir solução célere aos litígios nas duas órbitas, circunstância que igualmente deve ser visualizada como garantia, ainda que implícita, de um direito constitucional.

Nesse sentido, aduz Maurílio Casas Maia:

Ademais, é preciso ainda lembrar que, de forma expressa, a EC 45/2004 tutelou a proteção do tempo, mas o fez, entretanto, no cenário processual, nos termos do inc. LXXVIII do art. 5.º da CF. Ocorre que, de um modo geral, o tempo não foi tutelado juridicamente de forma direta em casos de dano decorrente de sua própria violação. Em outras palavras, quer-se dizer inexistente regra clara sobre as consequências da violação indevida do tempo e da responsabilização civil dos *agentes que abusivamente extrapolam prazos fixados em lei ou atuam sem razoabilidade* quando se trata de respeitar o tempo útil alheio de seu parceiro relacional.¹³²

2.2.1 Reflexos na dignidade e na liberdade humana

Resulta evidente, na visão de Maia, que, sendo a dignidade humana um dos eixos centrais da Constituição de 1988, inclusive na ordem econômica, quis o constituinte pátrio tutelar o bem jurídico primordial – vida humana – em toda a sua

¹³¹ Art. 7º da CF. São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social:

[...]

XIII - duração do trabalho normal não superior a oito horas diárias e quarenta e quatro semanais, facultada a compensação de horários e a redução da jornada, mediante acordo ou convenção coletiva de trabalho;

XIV - jornada de seis horas para o trabalho realizado em turnos ininterruptos de revezamento, salvo negociação coletiva;

XV - repouso semanal remunerado, preferencialmente aos domingos;

[...]

XVII - gozo de férias anuais remuneradas com, pelo menos, um terço a mais do que o salário normal;

¹³² MAIA, 2014.

extensão, aí incluído “o tempo necessário a vida digna, pois funciona como mecanismo de explicitação da substância necessária a dignificação constitucional do ser humano”¹³³.

Todavia, o aspecto temporal da vida em sociedade reflete-se também na liberdade de ir e vir do cidadão, na medida em que o mau atendimento ou a demora exagerada para resolução de problemas podem significar longa e indevida espera para a solução dos respectivos impasses. Isso demonstra, segundo o apontado autor, que “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, asseio humano pós moderno”¹³⁴.

Nessa linha, bem expõe Guglinski:

Quando a má prestação de um serviço extravasa as raias da razoabilidade, dando lugar à irritação, a frustração, ao sentimento de descaso, ao sentimento de se sentir somente mais um número no rol de consumidores de uma empresa, é que ocorre a violação do direito à paz, à tranquilidade, à prestação adequada dos serviços contratados, enfim, a uma série de direitos intimamente relacionados à dignidade humana. Hoje o consumidor brasileiro percorre uma verdadeira via crucis para tentar ver respeitados os seus direitos.

[...]

A importância do tempo, no entanto, não se limita à ideia que cada um de nós tem sobre suas implicações, isto é, à subjetividade que envolve a análise de sua influência em nosso cotidiano. Na seara jurídica, o tempo é parâmetro objetivo utilizado para criar e extinguir direitos. No direito pátrio, encontra-se presente na própria Constituição Federal, como direito fundamental implícito na norma que assegura a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação, tanto no âmbito judicial quanto no administrativo (art. 5º, LXXVIII). Foi com vistas nesse direito fundamental que o CNJ criou a campanha chamada “Meta 2: bater recordes é garantir direitos”, cujo objetivo é o de “assegurar o direito constitucional à ‘razoável duração do processo judicial’, o fortalecimento da democracia, além de eliminar os estoques de processos responsáveis pelas altas taxas de congestionamento.”¹³⁵

Por fim, sustenta Maia:

[...] em um cenário constitucional de dignificação do ser humano, de patente constitucionalização do meio jurídico e de repersonalização do direito, tutelar o tempo vai muito além do adágio popular segundo o qual “tempo é dinheiro”, pois tempo, na atual sociedade tecnológica e da informação, é *vida e é vida digna*. Com razão Pablo Stolze ao aduzir que a indevida perda de tempo útil não acarreta efeitos negativos somente no viés econômico-profissional, mas também repercute negativamente na esfera afetiva,

¹³³ MAIA, 2014.

¹³⁴ Ibid.

¹³⁵ GUGLINSKI, 2012.

familiar e social, de modo a extirpar do ser humano tempo que lhe seria precioso e, por vezes, raro para viver com dignidade.¹³⁶

E arremata:

[...] é preciso convir que o adágio popular segundo o qual “tempo é dinheiro” – frase esta atribuída também ao cientista e iluminista estadunidense Benjamin Franklin –, está defasado e anacrônico. Na sociedade pós-moderna, tempo não é só dinheiro – é ainda liberdade, dignidade e vida, aliás, qualidade de vida. Que venham novas reflexões sobre o tema.¹³⁷

2.3 O TEMPO NOS INSTITUTOS JURÍDICOS

Embora não admitido de forma expressa como direito subjetivo, o tempo assume papel essencial no ordenamento jurídico, em especial no microsistema das relações de consumo, quando relacionado aos institutos da prescrição e decadência, de que tratam os artigos 26 e 27 do CDC¹³⁸.

Claro que presente está o tema dentro de todo o sistema jurídico, posto que fundado em prazos, seja para o exercício de direitos, seja para a propositura de ações.

Visto de outra maneira, o tempo não pode ser dissociado do trânsito em julgado das decisões judiciais e dos prazos conferidos às partes para prática de atos processuais, sobretudo para responder às demandas e interpor recursos, lapsos que, caso desatendidos, podem resultar em prejuízos irreparáveis.

“No âmbito legislativo, o tempo e o modo como o consumidor deve ser atendido é disciplinado pelo Decreto nº 6.523/08 (Lei do SAC)”¹³⁹, criado para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

De outra sorte, inúmeras outras situações implicam o reconhecimento da importância do tempo nos institutos jurídicos. Basta ver o significado e o alcance da usucapião (art. 1.238 e seguintes do Código Civil) e todos os prazos específicos para o reconhecimento do domínio em favor de quem se diz dono, bem assim os

¹³⁶ MAIA, 2014.

¹³⁷ MAIA, 2015.

¹³⁸ Art. 26 do CDC. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em: inciso I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis; inciso II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

Art. 27 do CDC. Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

¹³⁹ GUGLINSKI, 2012.

prazos para configuração de turbação ou esbulho (art. 558 NCPC), sem falar o prazo máximo de 120 dias para impetração do mandado de segurança (art. 23 da Lei n.º 12.016/2009) e o significado dos juros de mora (art. 52, § 1º do CDC e artigos 249, 394, 407, dentre outros do Código Civil), para exemplificar.

No que concerne às relações de consumo, é de ser lembrado que ao próprio consumidor se impõe o respeito aos prazos estipulados, sob pena de decair seu direito de reclamar de vícios ou prescrever sua pretensão ressarcitória aos danos que lhe foram ocasionados. O tempo, quanto ao fornecedor, vem principalmente estabelecido para solução dos vícios que seus produtos ou serviços, porventura, apresentarem (art. 18, § 1º do CDC¹⁴⁰).

Cumpra aqui transcrever o ponto de vista de Maia:

Oportunamente, ressalte-se que os *prazos criados legalmente representam expressão da tutela temporal da vida humana no âmbito jurídico*, tendo por objetivo aniquilar a *perpetuação de morbididades jurídicas*. Bom exemplo de tal situação é a estipulação de 30 dias como prazo limite para o saneamento de vícios do produto, sob pena de o consumidor optar entre: (a) a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; (b) a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; e (c) o abatimento proporcional do preço.

É exatamente nos sobreditos 30 dias para saneamento dos vícios do produto que o consumidor está mais *vulnerável* à descontrolável perda de tempo útil e livre, o qual poderia ser usado no desenvolvimento de suas faculdades humanas.¹⁴¹

Por fim, ainda que descontextualizado do objetivo específico do presente trabalho, não deve ser esquecida a relevância do tempo na esfera penal, haja vista não só o prazo máximo estabelecido na Constituição Federal para o cumprimento de pena (30 anos), como também o prazo para o cumprimento das penas restritivas de direito, como, por exemplo, a prestação de serviço a comunidade, limitação de final de semana e interdição de direitos (art. 43 do Código Penal).

De igual modo, referência merece o tempo quando se cuida, por exemplo, das

¹⁴⁰ Art. 18 do CDC. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

[...]

¹⁴¹ MAIA, 2014.

inelegibilidades do direito eleitoral, bem assim a proibição para contratação com o poder público do direito administrativo, além de outras situações exemplificativas, relevantes, envolvendo o tempo e sua presença do mundo jurídico.

2.4 O TEMPO E SUA UTILIDADE

Neto frisa existir “tempo despendido para o qual existe uma correlação precisa com perda de receita (lucros cessantes) e tempo para o qual não é possível fazer essa correlação (tempo ou tempo livre, do qual o tempo útil é espécie).”¹⁴²

O autor esclarece:

[...] nem todo tempo perdido na consecução ou busca de direito é tempo útil e só é reparável o tempo útil ilicitamente desperdiçado (ou seja, desperdiçado em função de ato ilícito). O tempo perdido pode ser a consequência do exercício de um direito decorrente de uma opção legislativa, conforme se viu – se o Código de Defesa do Consumidor proporciona ao fornecedor o direito de reparar (art. 18, § 1.º), está subentendido que foi tolerada a perda de tempo necessária para a apresentação do produto na assistência e, nesse caso, ainda que o tempo dispendido seja útil ao consumidor, não é indenizável.

[...]

Sem dúvida, tempo é um ativo quantificável, se nem sempre em moeda, ao menos em bem-estar ou, para usar o termo mais aceito, em utilidade. O prejuízo, no caso, é representado, no mínimo, pela perda de tempo que poderia estar sendo empregado em outra atividade mais produtiva ou prazerosa (ou seja, mais útil ao consumidor), mesmo que não se lhe possa fazer uma associação monetária direta.¹⁴³

Mais:

É fácil perceber que o direito do uso do tempo da forma que a pessoa considera mais apropriada (tempo útil) é um direito que merece proteção e, se violado, reparação. Isso porque, se considerado no seu sentido tradicional, a utilidade é definida como a obtenção de sensações de prazer, satisfação ou felicidade e a utilidade de um determinado bem ou direito (tal como o tempo), por sua vez, é a satisfação, prazer ou felicidade decorrentes do uso ou da disposição do determinado bem ou direito. O uso do tempo próprio conforme deseja a pessoa é direito que integra a esfera pessoal, e a restrição do uso do tempo conforme desejado acarreta presumível perda de bem-estar, felicidade e utilidade.

O raciocínio é simples – se o tempo do consumidor é gasto na solução de um problema causado pelo vício do produto ou serviço, o consumidor sofre uma perda na sua utilidade, na medida em que poderia estar empregando seu tempo em outros afazeres mais úteis. E, ainda que a indenização do tempo perdido não reponha de forma exata ao status quo ante o bem atingido (nesse aspecto, tanto perda de tempo quanto perda de vida ou

¹⁴² SILVA NETO, 2015.

¹⁴³ Ibid.

sofrimento apresentam como similaridade o fato de que sua compensação não significa um retorno ao status quo ante, o que é impossível), sem dúvida que alguma indenização de certa forma compensa a perda de utilidade sofrida, o que gera incentivos positivos (tanto para o consumidor buscar seus direitos quanto para o fornecedor empregar maior qualidade em seus processos).¹⁴⁴

Em resumo, “naturalmente, como o tempo privado pertence à própria pessoa, esta pode desperdiçá-lo caso queira. É direito seu. A questão, portanto, não é a perda do tempo em si, mas seu ‘roubo’ por terceiros.” Assim, “do modo como a sociedade caminha, o que se percebe é que cada vez mais há [...] uma perda de tempo e, logo, de vida; a sociedade atual ‘rouba’ vida das pessoas.”¹⁴⁵

2.5 DA NECESSIDADE DO RECONHECIMENTO DO BEM JURÍDICO TEMPO

Como se viu, o tempo é utilidade, é o único bem inerente a todos os seres humanos, é único, inalienável, insubstituível, e não retorna ao estado anterior. Vale dizer: uma vez ultrapassado, não pode ser recuperado, motivo pelo qual se afirma que, desperdiçado por provocação e obra de terceiro, merece o devido reconhecimento como bem jurídico relevante, passível, portanto, de proteção jurídica.

Aliás, merece o registro que o Direito Civil contemporâneo preocupa-se com bens jurídicos que não possuem a importância do tempo, situação sempre presente em nossas vidas.

Inúmeras são as características atribuíveis ao tempo como bem jurídico, destacando-se, por exemplo, as seguintes: a intangibilidade, na medida em que não pode ser tocado; irreversibilidade, na medida em que, não retorna ao *status quo ante*; irrecuperabilidade, na medida em que não pode ser restabelecido.

Em virtude de tais caracteres, mostra-se o tempo um bem valiosíssimo tanto quanto a honra ou a saúde. É de lembrar-se que, podendo o tempo de liberdade ser suprimido do cidadão em determinadas circunstâncias (notadamente pela prática de crimes), é de equivaler-se à própria liberdade, haja vista que, privado de seu direito de locomoção, a inutilidade do tempo respectivo significa sofrimento para o homem.

Idêntico raciocínio pode ser estabelecido relativamente à igualdade, privacidade e imagem.

¹⁴⁴ SILVA NETO, 2015.

¹⁴⁵ NUNES, 2013.

Segundo Stolze “o nosso tempo tem um profundo significado e um imenso valor, que não podem passar indiferentes ao jurista do século XXI”¹⁴⁶, sendo que, nos próprios cursos jurídicos, o estudante se depara com “diversas figuras jurídicas: o contrato, a família, a propriedade, a posse, a empresa. E o tempo? Você saberia dizer qual a sua natureza jurídica?”¹⁴⁷

Respondendo, diz o autor:

Para bem respondermos a esta pergunta, é preciso considerar o tempo em uma dupla perspectiva: a) Dinâmica; b) Estática.

Na perspectiva mais difundida, “dinâmica” (ou seja, em movimento), o tempo é um “fato jurídico em sentido estrito ordinário”, ou seja, um acontecimento natural, apto a deflagrar efeitos na órbita do Direito, como já tivemos, inclusive, a oportunidade de escrever:

“Considera-se fato jurídico em sentido estrito todo acontecimento natural, determinante de efeitos na órbita jurídica.

Mas nem todos os acontecimentos alheios à atuação humana merecem este qualificativo.

Uma chuva em alto mar, por exemplo, é fato da natureza estranho para o Direito.

Todavia, se a precipitação ocorre em zona urbana, causando graves prejuízos a uma determinada construção, objeto de um contrato de seguro, deixa de ser um simples fato natural, e passa a ser um fato jurídico, qualificado pelo Direito.

Isso porque determinará a ocorrência de importantes efeitos obrigacionais entre o proprietário e a companhia seguradora, que passou a ser devedora da indenização estipulada simplesmente pelo advento de um fato da natureza.

[...]

Os fatos jurídicos ordinários são fatos da natureza de ocorrência comum, costumeira, cotidiana: o nascimento, a morte, o decurso do tempo”.

Em perspectiva “estática”, o tempo é um valor, um relevante bem, passível de proteção jurídica.

Durante anos, a doutrina, especialmente aquela dedicada ao estudo da responsabilidade civil, não cuidou de perceber a importância do tempo como um bem jurídico merecedor de indiscutível tutela.

Sucedem que, nos últimos anos, este panorama tem se modificado.

As exigências da contemporaneidade têm nos defrontado com situações de agressão inequívoca à livre disposição e uso do nosso tempo livre, em favor do interesse econômico ou da mera conveniência negocial de um terceiro.

E parece que, finalmente, a doutrina percebeu isso, especialmente no âmbito do Direito do Consumidor.¹⁴⁸

Maurílio Casas Maia, por sua vez, ao questionar o valor jurídico do tempo, afirma tratar-se de “pergunta esquecida de um problema sempre lembrado: a falta de tempo na sociedade pós moderna”¹⁴⁹, arrematando:

¹⁴⁶ STOLZE, 2013.

¹⁴⁷ Ibid.

¹⁴⁸ Ibid.

¹⁴⁹ MAIA, 2014.

A sabedoria popular há tempos afirma que “tempo é dinheiro” [...] na sociedade tecnológica –, profissionais, estudantes, pais, filhos, maridos, esposas, 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.

[...]

O tempo, enquanto valor jurídico considerado em si mesmo, possui quatro características que o tornam extremamente valioso ao ser humano, quais sejam: escassez, intangibilidade, ininterrompibilidade e irreversibilidade. Dessa forma, o tempo é pouco, não pode ser tocado, parado e nem mesmo voltar atrás. Com efeito, é esse tempo escasso que permite ao ser humano buscar a tão sonhada qualidade de vida, daí por que a relação tempodignidade é íntima, embora muitos ainda não percebam o valor que deve ser dado ao fator temporal em suas vidas.¹⁵⁰

Dito isso, impõe concluir que o tempo revela-se com grande importância para vida humana, sendo acontecimento natural que ocasiona efeitos na órbita do Direito, e constitui fato jurídico, circunstância anotada, com pertinência, por Marcos Bernardes de Melo:

Todo fato jurídico em que, na composição do seu suporte fático, entram apenas fatos da natureza, independentes de ato humano como dado essencial, denomina-se fato jurídico stricto sensu.

[...]

Procede o direito relativamente a todos os fatos naturais que, de alguma maneira, interferem em interesse dos homens, podendo provocar conflitos [...]. Por isso e porque o direito existe para possibilitar uma convivência social harmônica, esses fatos não podem ficar sem regulação, fora do mundo jurídico, e são chamados fatos jurídicos stricto sensu.¹⁵¹

Corolário lógico é a abordagem da perda do tempo, situação assim enfrentada por Nunes:

Do ponto de vista jurídico, esse tempo perdido, roubado na esfera do direito do consumidor, pode realmente gerar indenizações. De fato, há muitas situações de perda efetiva de tempo em matéria de relações jurídicas de consumo. As filas reais de muitos serviços que já referi em bancos, hospitais, aeroportos (e aqui não só filas, como também os atrasos, os cancelamentos, as perdas de conexões e situações similares), etc. e as filas virtuais nos serviços de atendimento telefônicos em geral, quer seja para reclamar ou cancelar uma compra, são prova dessa perda. O consumidor também gasta muito de seu tempo para obter resultado adequado de seus direitos violados, como, por exemplo, no serviços de assistência técnica e nos consertos em geral ou quando fica aguardando o retorno de serviços essenciais de energia elétrica ou distribuição de água, interrompidos pelos mais variados motivos, etc.¹⁵²

¹⁵⁰ MAIA, 2014.

¹⁵¹ MELLO, Marcos Bernardes de. *Teoria do fato jurídico: plano da existência*. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 133 e p. 135.

¹⁵² NUNES, 2013.

Afirma Dessaune:

O tempo de que cada indivíduo dispõe na vida, caracterizado pela escassez, inacumulabilidade e irrecuperabilidade, é recurso produtivo primordial e inviolável da pessoa, assegurando-se a ela o direito à indenização do dano de desvio produtivo decorrente da lesão desse tempo pessoal.¹⁵³

Cláudia Lima Marques, por sua vez, lembra que “Carlos Alberto Gherzi demonstrou que o dano ao ócio é valorável e quantificável economicamente, assim como os danos psicológicos com os contratempos (plenamente evitáveis) de nossa sociedade atual.”¹⁵⁴

Por derradeiro, e como consequência dessa construção filosófica e jurídica, associada à especificidade do presente trabalho, há que se dizer que a necessidade do reconhecimento do bem jurídico tempo é medida imperativa frente a ocorrências rotineiras de mau atendimento ao consumidor – seja de produtos, seja de serviços -, o que implica evidente perda de seu tempo útil na busca de resolução dos problemas que terceiros lhe ocasionaram.

Em outras palavras, há atualmente a necessidade de positivação do tempo no nosso ordenamento jurídico como um bem relevante, ficando os questionamentos: qual o valor do tempo na vida do novo homem econômico? A perda do seu tempo na resolução de problemas absolutamente evitáveis, se houvesse maior qualidade no fornecimento de produtos e serviços, é juridicamente relevante?

Eis aí, em razão da violação do direito e ao bem jurídico em tela – o tempo –, a explicação e a consagração do dano indenizável, tema a ser enfrentado no próximo capítulo.

¹⁵³ DESSAUNE, 2011, p. 136.

¹⁵⁴ GHERSI, Carlos Alberto. *Valuación económica del dano moral y psicológico – Dano a la psiquis*. Buenos Aires: Astrea, 2000, p. 128 e ss. apud MARQUES, Cláudia Lima. Prefácio. In: DESSAUNE, Marcos. *Desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 14.

3 O DANO TEMPORAL E A RESPONSABILIDADE PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR

Incontestável é que as diversas questões que cercam o nosso dia a dia e a nossa rotina requerem algum tempo para serem realizadas e resolvidas, o que nos faz reconhecer que é completamente normal “perder” ou “investir” nosso tempo para tratar das questões do nosso cotidiano, até mesmo aquelas relacionadas ao consumo, posto que essa atividade é, por todos, realizada ao longo das 24 horas do dia.¹⁵⁵

Antes de mais nada, não é demais ressaltar que:

O tempo do fornecedor de produtos e serviços é “produtivo”, ninguém duvida; daí ser valorado economicamente. A “perda” ou o desvio do tempo do fornecedor é valorado como custo ou ônus econômico: informar detalhadamente o consumidor é “custo”, cooperar com o consumidor durante a execução dos contratos é “ônus profissional”, elaborar um sistema pós-contratual que evite danos ao consumidor, organizar um SAC efetivo, uma rede de assistência técnica capacitada é “custo”. Poupar o tempo do fornecedor é “eficiência econômica”: seja na substituição dos empregados por máquinas, seja na utilização do comércio eletrônico ou dos caixas eletrônicos (ATMs), seja na instituição dos SACs etc. Em resumo, ninguém duvida que o tempo produtivo do fornecedor é realmente um valor economicamente medido e relevante.¹⁵⁶

Feita essa observação prévia, agora referentemente aos consumidores, vejamos as Indagações de Guglinski:

Mas, quais são os efeitos que sofremos quando a solução de simples demandas de consumo requer tempo considerável, extravasando os limites da razoabilidade? Como vem ocorrendo, é razoável exigir do consumidor que perca um tempo precioso para solucionar questões dessa natureza, quando ao mesmo tempo há outros afazeres e problemas mais sérios a solucionar no decorrer do dia?¹⁵⁷

3.1 OS NOVOS DANOS

Com a ampliação da responsabilidade civil, outros paradigmas estabeleceram-se, culminando na maior abrangência de danos e interesses

¹⁵⁵ GUGLINSKI, 2012.

¹⁵⁶ MARQUES, Claudia Lima. Prefácio. In: DESSAUNE, Marcos. *Desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 11-12.

¹⁵⁷ GUGLINSKI, op. cit.

tuteláveis e na busca de maior proteção à vítima, e, conseqüentemente, originando o reconhecimento progressivo de novos danos.

Isso se dá diante da própria natureza do ordenamento jurídico nacional – considerado aberto ou atípico -, ou seja, o ordenamento jurídico brasileiro não arrola taxativamente os interesses tuteláveis e as violações que ensejam dano ressarcível.

Nesse sentido, ensina Schreiber:

[...] nos ordenamentos típicos, o legislador limita o dano ressarcível a certos interesse previamente indicados, restringindo a atuação judicial a um campo determinado. Nos ordenamentos atípicos, ao contrário, o legislador prevê tão somente cláusulas gerais, que deixam ao Poder Judiciário ampla margem de avaliação no que tange ao merecimento de tutela do interesse alegadamente lesado. Nesta esteira, diz-se típico, originariamente, o ordenamento alemão, em que o ressarcimento de danos vem assegurado apenas em face da lesão a interesse tipificados em lei, como a vida, a integridade física, a saúde, a liberdade e a propriedade. É atípico, por outro lado, o ordenamento brasileiro, em que o legislador não indica os interesse cuja violação origina um dano ressarcível, limitando-se a prever uma cláusula geral de ressarcimento pelos danos materiais ou morais.¹⁵⁸

Destarte, viável é concluir que, embora existam interesses expressamente estabelecidos na CF e nos microssistemas (assim como o CDC), a ausência de previsão de um determinado interesse social não indica o impedimento de seu reconhecimento, também, como interesse jurídico.

Na mesma linha, nos sistemas atípicos ou abertos, o rol dos interesses merecedores de tutela não cabe somente ao legislador, mas também ao intérprete da lei. Isso significa que, na medida em que não existe relação previamente estabelecida, deverá o julgador, em casos concretos, verificar a possibilidade de cuidar-se de novo interesse tutelável não expressamente previsto, considerando aqui o exame sistêmico do ordenamento jurídico.¹⁵⁹

Justamente neste particular, e na recomendação de conduta ao Magistrado, é que reside a relevância do estudo dos princípios e normas que informam um determinado microssistema, questão já abordada no 1º capítulo.

Por outro lado, ainda segundo o aludido autor, “a limitação da ressarcibilidade dos danos à violação de um direito subjetivo ou a qualquer outra situação jurídica subjetiva previamente especificada em lei mostra-se absolutamente incompatível com a realidade jurídica contemporânea” em virtude “da multiplicação

¹⁵⁸ SCHREIBER, Anderson. *Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 102.

¹⁵⁹ *Ibid.*, p. 125.

desconcertante de novas situações e expectativas que caracteriza a sociedade atual”¹⁶⁰.

Atualmente, o desafio enfrentado pelos consumidores diz respeito ao tempo por eles desperdiçado na solução dos problemas gerados pela má prestação de serviços. Evidente que, como referido, não encontra este tempo amparo expresso no ordenamento, decorrendo, isso sim, de interpretação edificada a partir da Constituição, dos princípios e das normas que disciplinam a proteção do consumidor.

Impõe renovar que as constantes transformações e a dinâmica nas relações de consumo determinam a aplicação de novas técnicas interpretativas para a plena tutela do consumidor, sempre observando as diretrizes constitucionais de sua defesa. Em outras palavras, a “evolução dinâmica dos fatos sociais” e da complexidade em se “estabelecer disciplina legislativa para todas as possíveis situações jurídicas de que seja a pessoa humana titular”¹⁶¹ obriga esta necessidade interpretativa, conferindo maior discricionariedade ao julgador¹⁶².

Por outro lado, os danos tradicionalmente tutelados pela doutrina e jurisprudência pátria vêm representados através do dano material (patrimonial) e do dano moral individual (extrapatrimonial).

Afora os tradicionais, a novidade quanto aos danos vem sendo paulatinamente construída pela doutrina e, com mais vagar e relutância, pelos Tribunais.

Tal avanço no que se refere à responsabilidade civil significou, nos últimos tempos, a admissão de outros novos danos, o que se exemplifica com **a perda de uma chance, o dano pelo abandono sócio afetivo, o dano morte, o dano moral coletivo, o dano moral punitivo, o dano estético, a alienação parental, a reparação pela privação do uso...**

Os exemplos, à evidencia, prestam-se para a demonstração de que a responsabilidade civil não abarca apenas os “tradicionais” danos a serem ressarcidos, mas também situações outras de interesses e direitos plenamente defensáveis e tutelados pelo ordenamento jurídico nacional.

¹⁶⁰ SCHREIBER, 2013, p. 124.

¹⁶¹ TEPEDINO, Gustavo. A tutela da personalidade no ordenamento civil-constitucional brasileiro. In: TEMAS de Direito Civil. Rio de Janeiro: Renovar, 2004, p. 37.

¹⁶² SCHREIBER, op. cit., p. 124.

Visto o tema na ordem cronológica, verifica-se que, por muito tempo, não se buscou enfrentar tais danos, porque se entendia que não retratavam ofensa a bens, direitos ou interesses juridicamente tuteláveis, não se enquadrando no conceito de dano patrimonial (dano emergente e lucro cessante), nem se identificando com os danos morais reconhecidos pela jurisprudência nas tradicionais hipóteses de dano à honra, à privacidade, à imagem, entre outros.

Com o passar do tempo, houve a evolução doutrinária e jurisprudencial assinalada de molde a justificar o reconhecimento de novos danos e a necessidade de tutelar os prejudicados e vítimas no espectro e no alcance da responsabilidade civil.

A explicação resumida acerca dessa evolução vem assim consignada por Schreiber:

[...] essa flexibilização indica uma alteração gradativa e eminentemente jurisprudencial na estrutura da responsabilidade civil, a refletir a valorização de sua função compensatória e a crescente necessidade de assistir à vítima em uma realidade social marcada pela insuficiência das políticas públicas na administração e reparação dos danos.¹⁶³

Em suma, novos interesses – e danos – passam a ser reconhecidos, assumindo o Poder Judiciário importante tarefa nessa etapa de transformação.¹⁶⁴

Com efeito, a proteção desses novos interesses torna-se fundamental, eis que a previsão legal não acompanha as incessantes mudanças sociais e a “proliferação de novos interesses e de novas situações lesivas a que tem dado margem a evolução tecnológica e científica”, sendo indispensável a atuação do Judiciário na busca de novas soluções.¹⁶⁵

Nessa lógica diz Maurílio Casas Maia:

A integração de novas categorias de danos à doutrina e jurisprudência não representam novidade no Brasil. Houve tempo em que muito se discutia sobre a cumulação de indenização compensatória do dano moral e também do dano estético, patente a dificuldade inicial de desatrelar essas duas modalidades de mazelas. As discussões foram tão reiteradas que, em 26 de agosto de 2009, o Superior Tribunal de Justiça editou o Enunciado Sumular nº 387, explicitando: “É lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral”.

A cláusula aberta de tutela da pessoa humana e sua dignidade permitiu o reconhecimento (ou, ao menos, o debate) de vários “novos” danos, como o

¹⁶³ SCHREIBER, 2013, p. 83.

¹⁶⁴ Ibid., p. 102.

¹⁶⁵ Ibid., p. 125.

dano pela perda de uma chance, dano biológico e o dano existencial. Nesse contexto, pode-se falar no ainda incipiente tema do dano temporal ou cronológico e sua possível autonomia quanto ao dano moral.¹⁶⁶

Tratando da ampliação das hipóteses de danos indenizáveis, Marcos Dessaune, citando Mulholland, assevera que “a mudança de perspectiva ideológica e metodológica na análise da responsabilidade civil contemporânea, [...] ocorre a partir do novo paradigma de investigação do ‘dano injusto’ em lugar do tradicional ato ilícito.”¹⁶⁷

3.2 A PERDA DE TEMPO COMO UM NOVO DANO INDENIZÁVEL AO CONSUMIDOR – O DANO TEMPORAL - E A RESPONSABILIDADE PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL

De início, cumpre asseverar que a reponsabilidade civil vigente, e preponderante, na esfera de abrangência do CDC – responsabilidade objetiva (com exceção da responsabilidade pessoal dos profissionais liberais, hipótese prevista no §4º do art. 14 do CDC, e que será apurada mediante a verificação de culpa) –, pressupõe a presença de três elementos, quais sejam: a conduta antijurídica (ato ilícito), o nexu causal e, por último e mais importante, o dano.

O dano caracteriza-se pela lesão de “bens e direitos de que seja titular a pessoa”; é a “lesão a interesses juridicamente protegidos”.¹⁶⁸

O ordenamento jurídico prevê uma cláusula geral de ressarcimento pelos danos materiais ou morais causados a terceiros¹⁶⁹, situação constante no artigo 927 do Código Civil (*aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo*), bem como estabelece, no artigo 944 do mesmo diploma legal, que: *A indenização mede-se pela extensão do dano.* Assim, uma vez causado dano a outrem, “o valor da indenização será rigorosamente correspondente à perda”, retornando a pessoa ao estado anterior ao dano (*status quo ante*).¹⁷⁰

Ademais, conveniente lembrar, como abordado no capítulo 1, que o CDC assegura direito à efetiva reparação de danos (princípio da reparação integral dos

¹⁶⁶ MAIA, 2015.

¹⁶⁷ MULHOLLAND, Caitlin Sampaio. *A responsabilidade civil por presunção de causalidade*. Rio de Janeiro: GZ Editora, 2009, p. 24-30 apud DESSAUNE, 2011, p. 69.

¹⁶⁸ MIRAGEM, 2015, p. 155.

¹⁶⁹ SCHREIBER, 2013, p. 102.

¹⁷⁰ MIRAGEM, op. cit., p. 156.

danos), que estabelece o dever de ressarcir todos os danos causados ao consumidor, sejam estes decorrentes de fatos danosos ou consequência destes.

Destarte, ocorrendo um dano, ou sendo violado um dever jurídico primordial, haverá o dever de repará-lo.

Daí por que a tutela expressa ou implícita dos interesses dos consumidores deve se focar na proteção de seus bens jurídicos, sejam os tradicionais - reconhecidos danos materiais e morais -, seja um novo dano temporal, com a intenção de garantir uma efetiva proteção desta categoria, incluindo seu tempo inestimável.

Como decorrência, e tendo em vista os novos tempos da responsabilidade civil, destaca-se a lição de Cláudia Lima Marques e Bruno Miragem:

a valorização do tempo, e conseqüentemente, 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', nem o tempo que alguém se dispõe a investir nas relações de afeto.¹⁷¹

Na hipótese do dano temporal, é preciso dizer, o fundamento jurídico para a sua reparação origina-se da quebra do dever da boa fé objetiva que rege as relações de consumo (assim como os negócios jurídicos que se desenvolvem no âmbito do Código Civil) e a existência clara e jurídica de um dano temporal, dano este irreversível e irreparável. Em outras palavras, o ordenamento pátrio oferece remédios para o reconhecimento do dano temporal, quais sejam: a análise segundo os princípios constitucionais e infraconstitucionais; a viabilidade de tutela de outros direitos que não os previstos no CDC (art. 7º do CDC¹⁷²); a omissão de lacunas (art. 4º da LINDB¹⁷³); e a cláusula geral de ressarcimento de danos (art. 927 do CC). Todos estes mecanismos são meios mais que suficientes para suportar o seu reconhecimento, sem impor disposição expressa nesse sentido.

Ademais, a teoria da perda do tempo livre ou útil assenta-se no abuso da perda involuntária do tempo do consumidor, causado pelas empresas fornecedoras

¹⁷¹ MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 218.

¹⁷² Art. 7º do CDC. Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

¹⁷³ Art. 4º da LINDB. Quando a lei for omissa, o juiz decidirá o caso de acordo com a analogia, os costumes e os princípios gerais de direito.

em situações intoleráveis, tais como atos ilícitos ou práticas abusivas, nas quais existe inércia, desprezo e desrespeito aos consumidores, que por vezes se veem obrigados a sair de sua rotina e perder o seu tempo livre para solucionar problemas.¹⁷⁴

Em relação ao dano temporal, merece transcrição a posição de Maia:

O *dano temporal* é fruto da *pós-modernidade*, dessa sociedade tecnológica, consumidora, de risco e de massas. Portanto, é fenômeno fático que já não pode ser ignorado pelo mundo jurídico contemporâneo. O estudo do dano cronológico ou temporal, entretanto, encontra-se ainda em estágio embrionário, de modo que é preciso perquirir se essa forma de dano – aquele ocasionador de desvio produtivo e da perda de tempo livre, útil e potencialmente lucrativo –, pode ou não acarretar dano indenizável e, além disso, se essa forma de responsabilização civil será sempre analisada como dano moral ou se guarda independência em relação a este.

[...]

Em meio às marchas velozes das vidas profissionais ou acadêmicas, os consumidores muitas vezes acabam adquirindo – além de um produto supostamente útil –, uma indesejável dor de cabeça que lhes retira o *tempo útil* da vida, situação essa potencialmente causadora de verdadeiro *dano temporal*.

[...]

Na área consumerista, Marcos Dessaune, tratando do desvio produtivo e do desperdício temporal, visualiza o dano por desperdício de tempo como *nova modalidade de dano*, a qual decorre da necessidade do consumidor de abrandar eventual dano decorrente de problemas de consumo. Nesse cenário, o consumidor se vê compelido ao desvio de competência, sendo-lhe usurpados os momentos de possível dedicação ao trabalho, ao estudo, ao lazer, ao descanso e – acresça-se aqui –, de afeto, seja este familiar ou amoroso. Aliás, no caso de abusividade no desvio produtivo, a subtração não é somente de tempo, mas da própria *liberdade* do consumidor.

Pois bem, o *dano temporal* – enquanto *prejuízo injusto e considerável advindo da interferência de terceiro na órbita jurídica alheia acarretando sério, relevante e indevido dano cronológico* –, decorre, na maioria das vezes, do atuar dos fornecedores de serviços que, não raramente, já fornecem produtos ou serviços viciados, frustrando as expectativas consumeristas e ensejando reclamações por parte do consumidor vulnerável.¹⁷⁵

Pablo Stolze, por sua vez, ressalta:

[...] é forçoso convir que as circunstâncias do nosso cotidiano impõem um aproveitamento adequado do tempo de que dispomos, sob pena de experimentarmos prejuízos de variada ordem, quer seja nas próprias relações pessoais, quer seja nos âmbitos profissional e financeiro. Vale dizer, *uma indevida interferência de terceiro*, que resulte no *desperdício*

¹⁷⁴ ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Dano Moral em caso de descumprimento de obrigação contratual. *Revista da EMERJ*, Rio de Janeiro, v. 8. n. 29, p. 134-148, 2005. Disponível em: <http://www.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=a2768f6d-cc2b-4bc6-bc84-d02365e35763>. Acesso em: 17 jun. 2016.

¹⁷⁵ MAIA, 2014.

intolerável do nosso tempo livre, é situação geradora de potencial dano, na perspectiva do princípio da função social.

[...]

É justo que, em nossa atual conjuntura de vida, determinados prestadores de serviço ou fornecedores de produtos, imponham-nos um desperdício inaceitável do nosso próprio tempo? A perda de um turno ou de um dia inteiro de trabalho – ou até mesmo a privação do convívio com a nossa família – não ultrapassaria o limiar do mero percalço ou aborrecimento, ingressando na seara do dano indenizável, na perspectiva da função social? Em situações de comprovada gravidade, pensamos que esta tese é perfeitamente possível e atende ao aspecto, não apenas compensatório, mas também punitivo ou pedagógico da própria responsabilidade civil.¹⁷⁶

Ainda sobre o assunto, leciona Neto:

Dentre todos os temas envolvendo o direito do consumidor, a responsabilidade civil do fornecedor certamente se encontra entre aqueles que apresentam grandes desafios. Ainda que seja impossível prever as questões que, sendo hoje de interesse meramente ou principalmente teórico, passarão a ocupar a pauta dos tribunais nos próximos 10 ou 20 anos, pode-se tentar fazer uma “adivinhação instruída” (*educated guess*) do futuro. E, nessa perspectiva, um ponto chama a especial atenção deste autor – responsabilidade pela perda do tempo útil – notadamente porque é tema novo e polêmico, por um lado, mas, por outro, é tema que (ainda que muitos não o saibam) já se encontra presente no ordenamento nacional e pode ser objeto de plena aplicação pelos tribunais, sem que para isso seja necessária qualquer mudança legislativa.

A responsabilização do fornecedor pela perda do tempo útil do consumidor no exercício de seus direitos já vem sendo tratada, ainda que de forma incipiente, pela doutrina e pelos tribunais do país, que vêm gradualmente acatando a possibilidade dessa forma de responsabilização. Tempo útil é interessante componente cuja reparação pela perda derivada de ato ilícito não se enquadra de forma precisa nem no conceito clássico de dano material, nem no de dano moral, ao mesmo tempo em que, pelas suas características, apresenta elementos tanto de um quanto de outro.¹⁷⁷

Maia afirma a existência de uma “fronteira, por vezes sutil, entre o mero dissabor e o efetivo dano temporal em decorrência da perda do tempo útil e do desvio produtivo do consumidor”¹⁷⁸, aduzindo:

Nesse passo, é preciso *aferir a conduta do fornecedor* para a resolução do problema: se age ele com celeridade ou de modo vagaroso e desrespeitador, isso deverá fazer toda diferença na apuração da responsabilidade pelo dano cronológico.

[...]

Dessa maneira, é preciso ponderar que – embora o vício do produto possa eventualmente acarretar fato lesivo ao consumidor –, em situações de normalidade o defeito configurará mero aborrecimento que conduzirá às possibilidades do art. 18 do Código de Defesa do Consumidor, quais sejam: (a) correção do vício do produto em 30 dias; (b) caso não sanado o vício no

¹⁷⁶ STOLZE, 2013.

¹⁷⁷ SILVA NETO, 2015.

¹⁷⁸ MAIA, 2014.

prazo legal, o consumidor poderá ainda optar entre: (b.1) a substituição do produto; (b.2) a restituição imediata da quantia paga; (b.3) e o abatimento proporcional do preço.

Então, o *habitat* natural e mais comum para a ocorrência do *dano temporal ao consumidor* ocorre exatamente por ocasião da exigência de saneamento do vício e/ou no exercício dos seus demais direitos consumeristas sobreditos – troca, abatimento ou restituição de valores. É exatamente nessa *zona reclamatória* que os *abusos temporais* em geral ocorrem, ocasionando desvio produtivo do tempo útil e dano temporal ao consumidor.¹⁷⁹

E conclui o mesmo autor:

Dessa maneira, é possível afirmar que o *dano temporal por desvio produtivo e perda de tempo útil e/ou livre* poderá se consolidar como *categoria autônoma* de dano em decorrência do sistema aberto de tutela da dignidade humana, da tutela da liberdade e de responsabilização civil. [...] Portanto, a tutela jurídica do tempo, principalmente na via indenizatória, jamais poderá ser subvertida por sua conversão em fonte fácil de renda e enriquecimento sem causa.

Por oportuno, não obstante proponha-se a *autonomia* do *dano temporal* enquanto tentativa reparatória desse caríssimo e irrecuperável bem da vida – o tempo –, assevera-se que o dano cronológico poderá ser acompanhado pelo dano moral e também pelo material, à semelhança da aceitável cumulação entre os pedidos indenizatórios de danos patrimoniais, morais e *estéticos* – conforme renunciaram os enunciados n. 37 e n. 387 da Súmula do STJ.

Em síntese, vê-se na tutela do dano cronológico um fenômeno típico da sociedade pós-moderna da informação, da tecnologia, do risco, do hiperconsumo e das massas, razão pela qual há forte tendência jurisprudencial em resguardar o elemento temporal do ser humano [...] ¹⁸⁰

Por fim, relevante a observação de Dessaune:

Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências – de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer – para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar. Tais situações corriqueiras, curiosamente, ainda não haviam merecido a devida atenção do Direito brasileiro. Trata-se de fatos nocivos que não se enquadram nos conceitos tradicionais de "dano material", de "perda de uma chance" e de "dano moral" indenizáveis. Tampouco podem eles (os fatos nocivos) ser juridicamente banalizados como "meros dissabores ou percalços" na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e tribunais.¹⁸¹

¹⁷⁹ MAIA, 2014.

¹⁸⁰ Ibid.

¹⁸¹ DESSAUNE, Marcos. Desvio produtivo do consumidor. *Visão Jurídica*, São Paulo, v. 71, abr. 2012. Entrevista concedida a Marcelo Rosseto. Disponível em: <<http://revistavisaojuridica.uol.com.br/advogados-leis-jurisprudencia/71/artigo255346-1.asp>>. Acesso em: 17 jun. 2016.

Estas as razões pelas quais deve ser o tempo tutelado como bem jurídico, pelo que merece ser amparado também o dano temporal, tema a seguir enfrentado à luz da doutrina e da jurisprudência dos Tribunais do País.

3.3 A ATUAL PERSPECTIVA DO DANO TEMPORAL NA DOCTRINA BRASILEIRA

Segundo Maia, “no cenário jurídico brasileiro, um dos primeiros trabalhos a avaliar a questão da perda do tempo útil pertence ao desembargador André Gustavo Corrêa de Andrade.”¹⁸² O referido magistrado do TJRJ, também professor, foi o doutrinador que trouxe as primeiras impressões sobre o tema para o país, caracterizando a perda de tempo como fato intolerável e a enquadrando como dano moral indenizável. Também por isso é que o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro é o tribunal que mais tem produzido em relação ao assunto.

Em meados de 2005, Andrade, tratando do dano moral em consequência da perda do tempo livre, ensinava:

Muitas situações da vida cotidiana nos trazem a sensação de perda de tempo: o deslocamento entre a casa e o trabalho, as filas para pagamentos em bancos, a espera de atendimento em consultórios médicos e dentários e tantas outras obrigações que nos absorvem e tomam um tempo que gostaríamos de dedicar a outras atividades. Essas são situações que devem ser toleradas, porque, evitáveis ou não, fazem parte da vida em sociedade.

O mesmo não se pode dizer de certos casos de demora no cumprimento de obrigação contratual, em especial daqueles em que se verifica desídia, desatenção ou despreocupação de obrigados morosos, na grande maioria das vezes pessoas jurídicas, fornecedoras de produtos ou serviços, que não investem como deveriam no atendimento aos seus consumidores, ou que desenvolvem práticas abusivas, ou, ainda, que simplesmente vêem os consumidores como meros números de sua contabilidade.

Intoleráveis, também, são situações em que os consumidores se vêem compelidos a sair de sua rotina e perder seu “tempo livre” para solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas de fornecedores, muitos dos quais não disponibilizam meios adequados para receber reclamações ou prestar informações.

Quando está diretamente em jogo um interesse econômico, o tempo desempenha um papel fundamental, como se percebe pela previsão dos juros de mora, da cláusula penal moratória ou, ainda, da possibilidade de indenização por lucros cessantes. No plano dos direitos não patrimoniais, porém, ainda há grande resistência em admitir que a perda do tempo em si possa caracterizar dano moral. Esquece-se, porém, que o tempo, pela sua escassez, é um bem precioso para o indivíduo, tendo um valor que extrapola sua dimensão econômica. A menor fração de tempo perdido de nossas vidas constitui um bem irrecuperável. Por isso, afigura-se razoável que a perda desse bem, ainda que não implique prejuízo econômico ou

¹⁸² MAIA, 2014.

material, dê ensejo a uma indenização. A ampliação do conceito de dano moral, para englobar situações nas quais um contratante se vê obrigado a perder o seu tempo livre em razão da conduta abusiva do outro, não deve ser vista como indício de uma sociedade intolerante, mas como manifestação de uma sociedade que não está disposta a suportar abusos.¹⁸³

Assim, desde então, já se falava no tempo “como elemento integrante de danos extrapatrimoniais – mais especificamente do dano moral”, ou seja, “neste clássico trabalho, já se falava na tutela do tempo, entretanto, a título de danos morais”, representando o artigo um “grande avanço, pois [...] visualizava a necessidade de proteger o ‘patrimônio temporal’ do ser humano na sociedade do consumo.”¹⁸⁴

“Todavia, a popularização da concepção de dano moral pela perda de tempo ocorreu somente anos depois”¹⁸⁵, em 2011, com a obra “*Desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado*”, de Marcos Dessaune – a seguir abordada –, que trata do desvio produtivo do tempo útil do consumidor e sua indenização, referência que não pode ser esquecida, merecendo destaque.

Para Maia, “tal obra é referência nacional e internacional obrigatória sobre o tema”, tendo, entretanto, a primeira edição trazido “uma limitação à autonomia do dano temporal”, eis que, conforme Dessaune, “a tutela do tempo deveria ter regulação jurídica própria, sem a qual, provavelmente, o desvio produtivo seria ‘um mero novo fato gerador de dano moral’”¹⁸⁶.

Refere o professor Pablo Stolze que “deve ficar claro, nesse contexto, que nem toda situação de desperdício do tempo justifica a reação das normas de responsabilidade civil, sob pena de a vítima se converter em algoz, sob o prisma da teoria do abuso de direito”.¹⁸⁷ E arremata:

[...] não se pode negar, que, por se tratar, “a responsabilidade pela perda do tempo livre” ou pelo “desvio produtivo do consumidor”, de uma tese relativamente nova - ao menos se levarmos em conta o atual grau de penetração no âmbito das discussões acadêmicas, doutrinárias e jurisprudenciais -, impõe-se, a todos nós, uma mais detida reflexão acerca da sua importância compensatória e, sobretudo, utilidade punitiva e pedagógica, à luz do princípio da função social.

¹⁸³ ANDRADE, 2005.

¹⁸⁴ MAIA, 2015.

¹⁸⁵ Ibid.

¹⁸⁶ Ibid.

¹⁸⁷ STOLZE, 2013.

Isso tudo porque o intolerável desperdício do nosso tempo livre, agressão típica da contemporaneidade, silenciosa e invisível, mata, aos poucos, em lenta asfixia, valor dos mais caros para qualquer um de nós.¹⁸⁸

Em 2014, com a publicação do artigo “*O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro é dignidade e liberdade*”, de autoria de Maurílio Casas Maia na Revista de Direito do Consumidor (RDC) nº 92, defendeu o autor a “bandeira da autonomia do dano temporal ou cronológico. E não tardou muito para que o trabalho fosse debatido em território forense”, isso porque um acórdão catarinense e uma sentença paulista “honraram o retrocedido texto conduzindo o mesmo às respectivas fundamentações.”¹⁸⁹

Em 2014, o assunto também foi alvo na esfera legislativa. A Câmara dos Deputados, através do Projeto de Lei n.º 7.356¹⁹⁰, de autoria do Deputado Carlos Souza, apresentado em 02 de abril de 2014, pretendia inserir a avaliação “do tempo indevidamente perdido pelo consumidor como fator relevante à apuração do *quantum* compensatório do dano moral.”¹⁹¹ Pela mencionada proposta, o artigo 6º do CDC, abordando os direitos básicos do consumidor, passaria a ter o seguinte parágrafo único: *A fixação do valor devido a título de danos morais levará em consideração, também, o tempo despendido pelo consumidor na defesa de seu direito e na busca de solução para a controvérsia.*

O referido Projeto de Lei, em suas Justificações, apresentou a necessidade de tutela do tempo nos seguintes termos:

Na prática do direito do consumidor, contudo, a reiteração de condutas lesivas por parte dos fornecedores parece sugerir que o Judiciário talvez ainda resista em conceder a relevância necessária ao dever de fixação das indenizações por danos morais.

[...] o arbitramento judicial de indenizações por danos morais em valores demasiadamente tímidos aparenta contribuir para que determinadas práticas abusivas persistam. Afinal, se os comportamentos lesivos redundam em poucos registros nos Procons e em reduzidas ações judiciais e essas demandas, por seu turno, resultam em condenações irrisórias, o descumprimento contumaz das leis consumeristas acaba por se mostrar financeiramente mais vantajoso para os fornecedores do que a modificação ou o aprimoramento de seus padrões de produção, comercialização e relacionamento com os consumidores.

¹⁸⁸ STOLZE, 2013.

¹⁸⁹ MAIA, 2015.

¹⁹⁰ BRASIL. *Projeto de Lei 7356/2014*. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=611194>>. Acesso em: 2016.

¹⁹¹ MAIA, op. cit.

É justamente para robustecer o instituto da efetiva reparação por danos morais que apresentamos a vertente proposição. Entendemos que – ao obrigar que a indenização por lesões aos direitos de personalidade também ressarça o tempo perdido pelo consumidor na busca de uma solução para os problemas causados por condutas ilícitas ou abusivas dos fornecedores – o Projeto fortalecerá o aparato de proteção ao consumidor, propiciando a desejada reparação plena, viabilizando condenações mais rigorosas aos fornecedores e desestimulando a violação das regras do Código de Defesa do Consumidor.

O dever de indenizar pela perda de tempo livre, importa ressaltar, é matéria que tem recebido consistente acolhida pela doutrina e jurisprudência do País e sua previsão em texto expresso de lei indubitavelmente trará maior segurança jurídica aos operadores do direito do consumidor.¹⁹²

Logo, a proposta visava a *estabelecer que a reparação de danos morais ressarcirá também a perda do tempo livre pelo consumidor*, ou seja, “seria no sentido de tutelar o tempo do consumidor desperdiçado por ato imputável ao fornecedor (de produtos ou serviços) e considerá-lo como um fator agravante da indenização compensatória dos danos morais.”¹⁹³

Registra-se que, nos termos do artigo 105 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, o Projeto de Lei foi arquivado em 31 de janeiro de 2015.

Também no ano de 2015, outros dois artigos foram publicados na RDC números 99 (mai. – jun.) e 04 (jul. – set.), respectivamente: “*O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais*”, de Vítor Vilela Guglinski, e, “*Responsabilidade civil pela perda do tempo útil: tempo é um ativo indenizável?*”, de Orlando Celso da Silva Neto.

As Assembleias Legislativas de alguns Estados também já abordam o tema dano temporal, a exemplo do Estado de São Paulo, através do Projeto de Lei 304/2016¹⁹⁴, de autoria do deputado Edmir Chedid, que dispõe sobre a prevenção e reparação do dano temporal ao consumidor e dá outras providências, publicado em 13/04/2016 e distribuído em 25/04/2016 para a Comissão de Constituição, Justiça e Redação (CCJR) - Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana, da Cidadania, da Participação e das Questões Sociais (CDD), onde se encontra atualmente aguardando parecer. Outro exemplo, oriundo da Assembleia de Mato

¹⁹² BRASIL. *Inteiro Teor do Projeto de Lei 7356/2014*. Disponível em: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=198B33C8E7C46137610E16D1DE0C4130.proposicoesWeb1?codteor=1241584&filename=Tramitacao-PL+7356/2014>.

Acesso em: 2016.

¹⁹³ MAIA, 2015.

¹⁹⁴ SÃO PAULO. *Projeto de lei nº 304/2016*. Disponível em: <<http://www.al.sp.gov.br/propositura/?id=1303148>>. Acesso em: 2016.

Grosso, é o Projeto de Lei 247/2016¹⁹⁵, que tem como autor o deputado Guilherme Maluf, e que, da mesma forma, dispõe sobre *o dano temporal e o tempo útil despendido pelo consumidor para sanar defeitos de bens e serviços adquiridos, na hipótese de abuso, descaso, deficiência de atendimento e desrespeito a prazos e meios regulamentares para sua realização*. Tal proposta foi lida na sessão ordinária de 24/05/2016 e, em 09/06/2016, foi à consultoria para despacho, encontrando-se desde 17/06/2016 no Núcleo Econômico.

Para finalizar, Maia destaca que “a positivação prematura do ‘tempo’, enquanto integrante do próprio dano moral, poderia mitigar o debate doutrinário e jurisprudencial ainda incipiente sobre a autonomia (ou não) do dano temporal.”¹⁹⁶

3.3.1 Breves considerações sobre a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor (Marcos Dessaune)

O desvio produtivo vem assim definido por Marcos Dessaune:

Desvio produtivo: caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências – de uma atividade necessária ou por ele preferida – para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável. Em outra perspectiva o desvio produtivo evidencia-se quando o fornecedor, ao descumprir sua missão e praticar ato ilícito, independentemente de culpa impõe ao consumidor um relevante ônus produtivo indesejado pelo último ou, em outras palavras, onera indevidamente os recursos produtivos dele (consumidor).¹⁹⁷

Sobre sua tese, refere Dessaune:

Trata-se de uma tese com a qual pretendo lançar, para discussão pública, a ideia de que existe um “novo e relevante dano” que, por lesar um dos recursos ao mesmo tempo mais precioso e banalizado do ser humano, impacta profundamente sua vida. Sendo decorrente do descumprimento habitual por muitos fornecedores de sua missão, de modo ilícito, esse novo dano e seu fundamento filosófico-econômico, o “tempo”, curiosamente ainda não haviam merecido a atenção do Direito pátrio.

[...] o fugaz tempo de que cada pessoa dispõe na vida merece, na cena jurídica, um papel principal; não de coadjuvante, menos ainda de figurante.

[...]

[...] muitos profissionais autônomos e liberais, inúmeras empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão-consumidor no estrito

¹⁹⁵ MATO GROSSO. *Projeto de lei nº 247/2016*. Disponível em: <<http://intranet.al.mt.gov.br/storage/webdisco/cp/20160524160817121000.pdf>>. Acesso em: 2016.

¹⁹⁶ MAIA, 2015.

¹⁹⁷ DESSAUNE, 2011, p. 377.

cumprimento de sua missão, acabem – por despreparo, desatenção, descaso ou má-fé – submetendo-o corriqueiramente a situações de mau atendimento, afrontando sua vontade e interesse e, também, a legislação consumerista.

[...]

Explicando melhor: nessas circunstâncias de mau atendimento, o consumidor é levado a se afastar de uma atividade que deveria ou desejaria estar realizando – como trabalhar, estudar, cuidar de si, divertir-se, descansar, estar com entes queridos – para gastar seu tempo e suas competências na tentativa de resolver um problema de consumo ao qual não deu causa, mas que o está sujeitando a algum tipo de prejuízo, potencial ou efetivo.¹⁹⁸

Cláudia Lima Marques, prefaciando a obra o autor, salienta:

Efetivamente, a passagem do tempo deveria ser favorável ao consumidor, sujeito vulnerável constitucionalmente protegido em suas relações com os fornecedores. Mas a sociedade de massas muitas vezes traz como efeito o fato de o “tempo” do outro ser menosprezado, considerado mero “aborrecimento normal” decorrente de relações contratuais de consumo. Estamos quase nos acostumando a menosprezar os danos de massas, que os fornecedores perpetuam em nosso mercado – se forem de pequena monta -, quase querendo culpar os consumidores por uma “indústria”, ou melhor, por seu empenho em defender os seus direitos violados em massa, querendo ressarcimento! Neste contexto perigoso de “menosprezo” pelo pequeno (grande!) dano do outro, a obra de Marcos Dessaune é como um vento fresco, que renova o ambiente e obriga um olhar diferenciado: sim, há um dano social nesse repetir incontável de pequenos danos impunes e “negativamente exemplares” ou, como afirma o autor, um desvio produtivo – relevante econômica, social e juridicamente – no desperdício evitável de tempo dos consumidores.

[...]

Concluiu Marcos Dessaune, que há, sim, um prejuízo indenizável no tempo desperdiçado nos embates com os fornecedores: micro e importantes danos de consumo, danos de massa, danos sociais que não podem mais ficar impunes. Finaliza dizendo que a falta de tutela (e mesmo de visualização) desses danos é a prática de hoje.¹⁹⁹

Dessaune adota a ideia de que o tempo “deveria integrar, ao lado da vida, da saúde, da igualdade, da privacidade, da honra, da imagem, do patrimônio material, etc., o rol de bens e interesses jurídicos expressamente abrigados pela Constituição Federal, o que atualmente não ocorre no Brasil”²⁰⁰, defendendo o reconhecimento do dano temporal como um novo dano, diverso dos tradicionalmente reconhecidos dano material e moral, sustentando, para tanto, que deveria ocorrer uma mudança constitucional ou legal, prevendo de modo expresso a existência deste novo dano, o que representaria uma maior garantia à tutela deste dano temporal.²⁰¹

¹⁹⁸ DESSAUNE, 2011, p. 36, p. 46 e p. 49.

¹⁹⁹ MARQUES, 2011, p. 15-16.

²⁰⁰ DESSAUNE, op. cit., p. 133.

²⁰¹ Ibid., p. 135-136.

3.4 A VISÃO JURISPRUDENCIAL ACERCA DA PERDA DE TEMPO ÚTIL, DESVIO PRODUTIVO E DANO TEMPORAL

Alguns tribunais já estão produzindo decisões em relação à responsabilidade civil pela perda do tempo livre ou útil do consumidor, desvio produtivo e ao dano temporal ou cronológico. Entretanto, cuida-se de tema novo no âmbito judicial, não sendo, ainda, amplamente discutido.

Evidentemente, não há como deixar-se de questionar se a perda de tempo, abusivamente causada pelo fornecedor, representaria para o consumidor dano passível de indenização ou mero ou corriqueiro dissabor.

Indagando Maia se “a reparação à ofensa temporal deve ser tratada como dano moral ou ser vista como mazela jurídica autônoma”²⁰², responde:

[...] o direito à *tutela do tempo* para desenvolvimento da personalidade humana representa consequência direta dos direitos fundamentais à *dignidade e à liberdade* do ser humano. Destarte, o dano injusto a esse bem jurídico representa ofensa *distinta* da esfera patrimonial ou mesmo moral em sentido estrito do cidadão. Aliás, o reconhecimento da autonomia do dano temporal ensejará maior *repercussão pedagógica* entre os fornecedores na seara da responsabilização civil por perda indevida de tempo, uma vez que *o tempo humano passará a ter valor em si mesmo considerado e não por eventuais consequências econômicas ou morais* de sua violação – as quais poderão ser reparadas conjuntamente, afirme-se *en passant*.

[...]

Nessa esteira, cumpre perquirir se a perda do tempo útil pode resultar em responsabilização civil dos fornecedores de produtos/serviços ou se a temática deve ser vista a partir da corrente jurisprudencial dos “meros dissabores comezinhos da vida”.²⁰³

O certo é que a matéria, no âmbito do enfrentamento pela jurisprudência brasileira, conquanto ainda não orientada no sentido do reconhecimento do dano temporal, como categoria autônoma de dano ou fenômeno isolado – “enquanto dever de reparação distinto e independente do dever de indenizar lucros cessantes ou dano moral”²⁰⁴-, pode ser esquematizada em dois abrangentes temas, ***sempre associados à disciplina do dano moral: perda do tempo como mero dissabor e perda do tempo implicando indenização por dano moral.***

²⁰² MAIA, 2014.

²⁰³ Ibid.

²⁰⁴ SILVA NETO, 2015.

Por primeiro, “falar-se em dano temporal no cenário brasileiro não pode ser feito sem referência ao voto vista”²⁰⁵ do desembargador do TJ/PE, Jones Figueiredo Alves, na Apelação Cível 230521-7²⁰⁶, em que a 4ª Câmara Cível condenou o Banco do Brasil a indenizar uma consumidora no valor de R\$ 5 mil reais por danos morais, em razão da espera por cerca de 4 horas pelo atendimento bancário. No voto condutor do mencionado desembargador, além de suas considerações pessoais, este citou autores como Charles Darwin, Victor Hugo²⁰⁷, Millor Fernandes e Napoleão Bonaparte, entre outros. Vale a pena conferir trecho da interessantíssima decisão:

A visão eclesiástica do tempo diz-nos que tudo tem o seu tempo determinado e há tempo para todo propósito debaixo do céu: há tempo de nascer e tempo de morrer; tempo de chorar e tempo de rir; tempo de abraçar e tempo de afastar-se; tempo de amar e tempo de aborrecer; tempo de guerra e tempo de paz.

Em ser assim, diante do tempo e de todo tempo, determinado e preciso, o tempo que não pára, o tempo que não cessa, tempo implacável e inexorável, há que se dizer, platonicamente, antes de qualquer tempo, que o tempo é a imagem móvel da eternidade imóvel e que, por isso mesmo, as horas e os dias talvez sejam, como pensou Marcel Proust, iguais para um relógio, mas não para um homem.

Eis então, posto diante do homem, ser cognoscente em diálogo com a sua própria vida - efêmera e voraz com o tempo - o problema do tempo e de seu uso, devido uso próprio e adequado do tempo.

Com pertinência, Charles Darwin advertia, às expressas, que o homem que tem a coragem de desperdiçar uma hora de seu tempo não descobriu o valor da vida.

De fato, se a passagem do tempo representa, antes de mais, a voragem das horas, e mesmo que se pense que o tempo que se gosta de perder não é tempo perdido, porque o homem faz de seu tempo a própria medida de sua vida, impõe-se pensar acerca do desperdício de tempo e para além disso, o que aqui interessa, sobre o vilipêndio do tempo.

Do desperdício do tempo, dele cogitou Victor Hugo, ao assinalar que “a vida já é curta, e nós a encurtamos ainda mais desperdiçando o tempo”. Tempos desperdiçados, despercebidos, despedaçados, em fragmentos de tempo, que nada somam, nada acrescentam, inférteis de vida, porque neles o desperdício conspira contra a ordem natural das coisas e da própria existência. Tempos irreversíveis como a pedra atirada, a palavra dita, a ocasião perdida, porque tempos sem qualquer passado. Desperdício de tempo, que se faz tempo sombra que nada traz o ontem para o amanhã, flagrado por Millor Fernandes que, em seu refinado humor, o contempla, afirmando: “Quem mata o tempo não é um assassino, mas um suicida”.

Realmente. O tempo inútil, insuficiente de resultados eficientes, enfermo de propósitos, desarrazoado de suas próprias razões, coloca em desperdício o

²⁰⁵ MAIA, 2014.

²⁰⁶ PERNAMBUCO. Tribunal de Justiça. 4ª Câmara Cível. Apelação Cível 230521-7 - 5ª Vara Cível. Voto/vista: Des. Jones Figueiredo Alves. Julgado em 07/04/2011. Disponível em: <http://www.tjpe.jus.br/noticias_ascomSY/arquivos/2011_04_11_Voto-Vista.pdf>. Acesso em: 19 jun. 2016.

²⁰⁷ GUGLINSKI, 2012.

próprio homem e esta é a tragédia dos dias de tempos insossos, tempos sem o sal da vida.

De todo modo poderá ser dito, perante os outros, que o homem é o senhor do seu tempo e o proverá, como melhor lhe aprouver. Assertiva que se não justifica o desperdício do tempo, convive com a realidade pragmática de cada um, nos limites próprios de sua in(finitude) de vida. Ou seja, nosso presente é contingente das horas e esse presente é vivido conforme nossa dimensão de vida, para além do dia de hoje. Nós podemos ser futuro, mas podemos ser apenas o ontem.

Do vilipêndio do tempo, porém, caso é saber que, na hipótese, esse tempo não é apenas desperdiçado, pela perda do próprio tempo, faculdade que é dada ao homem exercitá-lo nas circunstâncias do tempo e dos interesses de vida.

Nessa segunda hipótese, a do vilipêndio, o tempo é subtraído violentamente do homem por terceiro, que rouba, sutilmente, a vida do outro, por atitudes de apreensão abusiva do tempo.

Ora. “Se nada existe mais precioso que o tempo, pois ele é o preço da eternidade” (Louis Bourdaloue), o problema do tempo vilipendiado mais se agudiza quando o tempo de nossas vidas se torna refém de outro, muitas vezes e precisamente, de um outro impessoal, ser indeterminado, um outro institucionalmente não individualizado.

Napoleão Bonaparte, em suas máximas, afirmou que “há ladrões que não se castigam, mas que nos roubam o bem mais precioso: o tempo”.

A questão é de extrema gravidade e não se pode admiti-la, por retóricas de tolerância ou de condescendência, que sejam os transtornos do cotidiano que nos submetam a esse vilipêndio de tempo subtraído de vida, em face de uma sociedade tecnológica e massificada, impessoal e disforme, onde nela as pessoas possam perder a sua própria individualidade, consideradas que se tornem apenas em usuários numerados em bancos informatizados de dados.

O banco da vida é diferente: tem os seus dados de existência contados em segundos, minutos e horas, onde cada dia é também medida divina do tempo.

Certa vez, um escritor sueco, em conto de ficção científica, dramático até, falou de uma sociedade onde os seres nela existentes viviam em função das horas disponíveis na sua contabilidade da vida, os mais ricos comprando as horas de vida dos mais pobres e o personagem central, ciente das horas que lhe restavam de vida, empreendia busca frenética e desesperada de compra de horas, para sobreviver enquanto possível.

Está posta a questão principal: a vida, na sua grandeza, vale todo o tempo, a cada tempo que lhe é destinado, e a cada momento a vida se faz mais, sempre mais. Bem por isso, o vilipêndio do tempo afigura-se algo tão dantesco e aterrorizante como o pânico do personagem de horas contadas porque poucas lhe sobravam.

Se tudo tem o seu tempo determinado, como afirma o Eclesiastes, a circunstância de um determinado tempo para atendimento bancário em proveito da qualidade do serviço prestado ao usuário consumidor, imposto por lei, merece uma reflexão.

Uma reflexão imediata a saber que esse tempo, na sua medida precisa e referida na lei, deve ser cumpridamente observado.

Mais que isso. O problema do vilipêndio do tempo, por certo, estimulou o meu pedido de vista neste julgamento.

Pois bem:

[...]

A propósito, nesse particular, o TJ/PR fixou, inclusive, Enunciado a respeito (n.º 27), afirmando: “A espera em fila de agência bancária, em tempo excessivo, caracteriza falha na prestação de serviço e enseja reparação por danos morais”.

Por outro lado, nunca é demais dizer que inexiste regra específica para tratar do dano temporal, pelo que deverá o julgador aferir eventual abuso por parte do fornecedor e eventual dano temporal caso a caso.

Em resumo, o que se verifica em observação à jurisprudência é que, “embora muitas vezes sob o manto de danos morais, a tutela jurídica do tempo vem se consolidando gradativamente e silenciosamente na jurisprudência brasileira.”²⁰⁸

Há casos, nesse sentido, em que a espera em fila bancária retrata tão somente mero dissabor, vejamos:

RECURSO INOMINADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. ESPERA DO CLIENTE EM FILA DE BANCO POR TEMPO SUPERIOR AO PERMITIDO EM LEI. **DANO MORAL NÃO CONFIGURADO**. AUSÊNCIA DE SITUAÇÃO EXCEPCIONAL CAPAZ DE ENSEJAR A CONDENAÇÃO PECUNIÁRIA. **MERO DISSABOR DO COTIDIANO**. PRECEDENTES. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA CONFIRMADA. RECURSO DESPROVIDO.²⁰⁹

RESPONSABILIDADE CIVIL. **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DECORRENTES DE LARGO TEMPO DE ESPERA EM FILA NO BANCO. DANO NÃO CONFIGURADO. MERO DISSABOR**. Reputa-se como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Não é qualquer aborrecimento, transtorno ou dissabor que enseja a reparação por danos morais. APELAÇÃO DESPROVIDA.²¹⁰ (Grifei)

Em contrapartida, merece registro posição contrária, vale dizer, manifestação judicial no sentido de que a mesma situação fática resultou em reconhecimento do dever de indenizar:

RESPONSABILIDADE CIVIL. RELAÇÃO DE CONSUMO. **DEMORA EM FILA DE INSTITUIÇÃO BANCÁRIA PARA ATENDIMENTO NO CAIXA. DESCASO. OFENSA À DIGNIDADE DO CONSUMIDOR**. APLICAÇÃO DO ART. 14 DO CDC. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. NÃO COMPROVAÇÃO DE CAUSA EXCLUDENTE. **DANOS MORAIS CONFIGURADOS**. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$ 500,00. SENTENÇA MANTIDA. SENTENÇA OMISSA QUANTO AO ÍNDICE A SER UTILIZADO – INPC/IBGE – SUPRESSÃO DA OMISSÃO DE OFÍCIO. APELAÇÃO DESPROVIDA.²¹¹

²⁰⁸ 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*, v. 23, n. 92, p. 161-176, mar./abr. 2014.

²⁰⁹ RIO GRANDE DO SUL. Turmas Recursais, Quarta Turma Recursal Cível. *Recurso Cível Nº 71006080428*. Relatora: Gisele Anne Vieira de Azambuja. Julgado em: 3 jun. 2016.

²¹⁰ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça, Décima Câmara Cível. *Apelação Cível Nº 70038724068*. Relator: Túlio de Oliveira Martins. Julgado em: 28 out. 2010.

²¹¹ PARANÁ. 5ª Vara Cível da Comarca de Londrina. *Apelação Cível Nº 1.094.389-0*. Relator: Des. Jurandyr Reis Junior. Julgado em: 12 dez. 2013.

APELAÇÃO CÍVEL DIREITO DO CONSUMIDOR AÇÃO SOB O RITO SUMÁRIO. DEMORA NA FILA DO BANCO. CONSUMIDOR QUE PERMANECEU ESPERANDO POR APROXIMADAMENTE UMA HORA E MEIA NA FILA DO BANCO - Sentença que julgou procedente o pleito autoral para condenar o réu ao pagamento de R\$3.110,00 de indenização por danos morais - **restou caracterizada a violação ao dever de qualidade falha na prestação do serviço desvio produtivo do consumidor** - são inaceitáveis as alegações do apelante de que o autor poderia ter realizado o pagamento das contas por terminais de autoatendimento, uma vez que cabe a este optar pelo meio que avalie mais conveniente, cabendo, por conseguinte, ao banco disponibilizar um serviço de qualidade, o que não se verificou - dessa forma, entende-se que **os fatos narrados pelo consumidor ultrapassam o mero aborrecimento cotidiano, em razão de ter esperado na fila do banco por quase 02 horas, perdendo tempo produtivo, ensejando o dever de indenizar.** Desprovimento do recurso.²¹²

Direito Civil. Apelação Cível. Ação de indenização. Fila de instituição bancária. Demora no atendimento. Lei estadual. Tempo superior ao fixado por legislação. **Desvio produtivo do consumidor. Perda de tempo útil.** Dano moral. Caracterização. Sentença reformada. Apelação a que se dá provimento.1. Hipótese na qual restou comprovada a espera excessiva em fila de banco de mais duas horas, contrariando a lei estadual que estipula 30 (trinta) minutos com prazo máximo de atendimento.2. **O "desvio produtivo do consumidor", se configura quando este, diante de uma situação de mau atendimento, é obrigado desperdiçar o seu tempo útil e desviar-se de seus afazeres, gera o direito à reparação civil.** 3. Quanto ao arbitramento da indenização, deve o magistrado tomar todas as cautelas para que o valor não seja fonte de enriquecimento sem causa, ao mesmo tempo em que não seja meramente simbólica.4. Desta feita, o quantum indenizatório deve ser fixado em R\$2.000,00, por atender às balizas da razoabilidade e da proporcionalidade no intuito de retribuir o dano moral sofrido pelo apelante.5. Apelação a que se dá provimento à unanimidade.²¹³

CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. **FILA DE BANCO.** DEMORA INJUSTIFICADA NO ATENDIMENTO. ESPERA SUPERIOR AO TEMPO ESTIPULADO NAS LEGISLAÇÕES REGULADORAS DA MATÉRIA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA IMPROCEDENTE. APELO PROVIDO. ATO ILÍCITO CONFIGURADO. **RESPONSABILIDADE CIVIL PELA TEORIA DA PERDA DO TEMPO ÚTIL/LIVRE.** FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO COM BASE NA RAZOABILIDADE E NA PROPORCIONALIDADE. DECISÃO POR MAIORIA DE VOTOS. 1. Consta dos autos que a instituição financeira ré, sem qualquer justificativa plausível, demorou para atender a autora, forçando-a a permanecer na fila bancária por mais de 1 (uma) hora. 2. **A responsabilidade civil do banco réu restou caracterizada com base na teoria da perda do tempo útil/livre na medida em que o fornecedor/prestador de serviços impôs ao consumidor/cliente a perda de considerável parcela do seu tempo na solução de uma demanda de consumo, configurando assim falha na prestação do serviço ensejadora do dever de indenizar. Precedentes Jurisprudenciais.** 3. O valor da indenização deve proporcionar à vítima

²¹² RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça, 27ª Câmara Cível. *Apelação Cível Nº 035092-08.2012.8.19.004*. Relator: Desembargador Fernando Antônio de Almeida. Julgado em: 12 fev. 2014.

²¹³ PERNAMBUCO, Tribunal de Justiça, 3ª Câmara Cível. *Apelação 386601-1 - 0055958-32.2014.8.17.0001*. Relator: Francisco Eduardo Goncalves Sertorio Canto. Julgado em: 18 jun. 2015.

satisfação na justa medida do abalo sofrido, produzindo no agente causador do ilícito impacto suficiente para dissuadi-lo de cometer novamente o mesmo ato, forçando-o a agir sempre com cautela e prudência. 4. Indenização arbitrada com base nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. 5. Apelo provido. Decisão por maioria de votos.²¹⁴ (Grifei).

Ainda sobre o tema “fila de banco”, não é possível olvidar que inúmeros legisladores municipais e estaduais admitiram a sua importância e, por via de consequência, a necessidade de sua tutela, razão por que cumpre concluir que, desrespeitado o consumidor, deverá haver o dever de indenizar pelo tempo perdido de forma inútil e injustificada. Contudo, o tempo limite de aguardo não está previsto em apenas uma Lei da Fila de Banco, cabendo a cada localidade tratar do assunto de acordo com as suas próprias peculiaridades (art. 30, inciso I, da CF).

Nesse conflito, a par das divergências jurisprudenciais, navega também o STJ, o qual admitiu a responsabilização dos bancos pela longa espera dos usuários nas filas:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. ESPERA EM FILA DE BANCO POR MAIS DE UMA HORA. TEMPO SUPERIOR AO FIXADO POR LEGISLAÇÃO LOCAL. INSUFICIÊNCIA DA SÓ INVOCAÇÃO LEGISLATIVA ALUDIDA. PADECIMENTO MORAL, CONTUDO, EXPRESSAMENTE ASSINALADO PELA SENTENÇA E PELO ACÓRDÃO, CONSTITUINDO FUNDAMENTO FÁTICO INALTERÁVEL POR ESTA CORTE (SÚMULA 7/STJ). INDENIZAÇÃO DE R\$ 3.000,00, CORRIGIDA DESDE A DATA DO ATO DANOSO (SÚMULA 54/STJ).

1.- A espera por atendimento em fila de banco quando excessiva ou associada a outros constrangimentos, e reconhecida faticamente como provocadora de sofrimento moral, enseja condenação por dano moral.

[...]

4.- Mantém-se, por razoável, o valor de 3.000,00, para desestímulo à conduta, corrigido monetariamente desde a data do evento danoso (Súmula 54/STJ), ante as forças econômicas do banco responsável e, inclusive, para desestímulo à recorribilidade, de menor monta, ante aludidas forças econômicas.

5.- Recurso Especial improvido.²¹⁵

Mais especificamente envolvendo a perda de tempo útil e o desvio produtivo do consumidor, merecem registro, nesse contexto, os inúmeros e notáveis julgados oriundos do TJ/RJ – tribunal que, além de percussor, é o que possui maior aceitabilidade a respeito do tema -, que vem adotando entendimento no sentido de

²¹⁴ PERNAMBUCO. Tribunal de Justiça, 5ª Câmara Cível. *Apelação 403477-1 - 000105310.2011.8.17.1480*. Relator: Agenor Ferreira de Lima Filho. Julgado em: 6 jan. 2016.

²¹⁵ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma. REsp 1218497/MT. Relator: Ministro Sidnei Beneti. Julgado em: 11 set. 2012. *DJe* 17 set. 2012.

reconhecimento do dano temporal decorrente da perda de tempo útil, enquadrando-o dentro do gênero dano moral. Em alguns casos, tal tribunal também adotou caráter não apenas compensatório mas também punitivo e pedagógico, consoante se verifica das seguintes ementas:

RITO SUMÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÍVIDA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. LANÇAMENTOS DE DÉBITOS EM CARTÕES DE CRÉDITO QUE A AUTORA ALEGA DESCONHECER. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. AUSÊNCIA DE PROVA DE CONTRATAÇÃO DOS VÁRIOS CARTÕES EM NOME DA AUTORA E SE AS DESPESAS LANÇADAS NOS REFERIDOS PLÁSTICOS FORAM REALIZADAS POR ELA. REFORMA QUE SE IMPÕE. 1 A responsabilidade é objetiva nas relações de consumo, à luz do art. 14 do CDC, podendo ser ilidida pela culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou fortuito externo. Precedente: Agravo de Instrumento 0009608-61.2016.8.19.0000, Rel. Des. WERSON REGO, Julgamento: 02/03/2016, 25ª Câmara Cível. [...] **8. O fato extrapolou o mero aborrecimento, causando transtorno no cotidiano da autora, além de comprovada a perda do tempo útil (ou desvio produtivo do consumidor), que advém da ideia de que o tempo é um bem valioso na sociedade atual, merecendo proteção pelo direito. Assim, a prática do fornecedor que obriga o consumidor a adotar condutas que demandem a excessiva utilização do seu tempo para ver seu direito realizado, deve ser levada em consideração na fixação do dano moral.** Precedentes: Apelação nº 0492807-49.2012.8.19.0001, DES. WERSON REGO, Julgamento: 10/08/2015, VIGESIMA QUINTA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR; Apelação nº 0026307-29.2014.8.19.0023, DES. SANDRA CARDINALI, Julgamento: 26/11/2015, VIGESIMA SEXTA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR; Apelação nº 0047705-05.2013.8.19.0205, DES. JUAREZ FOLHES, Julgamento: 15/01/2015, VIGESIMA SEXTA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR. **9. Os elementos constantes destes autos indicam que a demandante experimentou constrangimento de intensidade relativa, com sofrimento psicológico de extensão temporal limitada.** Merece destaque, contudo, que não houve ameaça ou inscrição dos dados da recorrente nos cadastros de proteção ao crédito fatos que devem ser sopesados para a fixação do valor da indenização. 10. Desta forma, os danos morais devem ser fixados no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), que se denota razoável e proporcional às especificidades do caso concreto. 11. Provimento do recurso.²¹⁶

APELAÇÃO CÍVEL. Autor que adquiriu 5 (cinco) veículos em leilões e, mesmo após o cumprimento de todas as exigências impostas pelo réu (Detran), este não emitiu os documentos relativos à transferência de propriedade. A sentença determinou que o Detran fornecesse os referidos documentos no prazo de 30 (trinta) dias e julgou improcedente o pedido de compensação por danos morais. Os veículos foram comprados em 2011 e 2 (dois) anos após, quando a presente ação foi proposta, o réu ainda não havia fornecido a documentação. **A hipótese não trata de mero aborrecimento, porquanto revela frustrações, chateações e perda de tempo útil do autor, que suportou verdadeira via crucis para ter acesso à documentação dos veículos. Ademais, precisou provocar o Judiciário e enfrentar os transtornos de uma batalha judicial para ver seu direito reconhecido. Dano moral configurado.** PROVIMENTO DO

²¹⁶ RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça, Vigésima Quinta Câmara Cível Consumidor. *Apelação 0000039-17.2013.8.19.0008*. Relatora: Des. Marianna Fux. Julgado em: 8 jun. 2016.

RECURSO para julgar procedente o pedido de indenização pelos danos morais, condenando a ré ao pagamento de R\$5.000,00 (cinco mil reais).²¹⁷

Consumidor. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória. Negativa de entrega da promessa de compra e venda e consequente impossibilidade de registro do imóvel. Sentença de parcial procedência. Apelo do autor. Réus que não entregaram ao autor sua via do instrumento particular de promessa de compra e venda. Documento que restou extraviado. Determinação de entrega de um novo documento de teor idêntico ao anterior. Descabe ao poder judiciário estipular os termos da promessa de compra e venda. Necessidade, apenas, de se balizar o fazimento do novo contrato, com a determinação de estrita observância das regras legais, em especial com relação à distribuição entre os contratantes dos deveres e responsabilidades. Aquilo que a lei impõe à determinada parte do contrato, não poderá ser transferida à outra pela avença. Dano moral in re ipsa. **Dissabor e aborrecimento que envolvem o tema, sem olvidar-se da perda do tempo livre e do aspecto punitivo.** Arbitramento em R\$10.000,00, com correção monetária a partir da publicação do acórdão e juros de mora a contar da citação, à luz da proporcionalidade e da razoabilidade, considerando no arbitramento da quantia tanto os fatos particulares do caso concreto como o poder econômico do réu, **além o caráter pedagógico e punitivo da condenação.** Precedentes deste tribunal de justiça. Sucumbência que deve ser integralmente carreada aos réus. Verbetes nos 105 e 326, da súmula da jurisprudência deste tribunal de justiça e do superior tribunal de justiça, respectivamente. Parcial provimento do apelo.²¹⁸

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. HOME THEATER. VÍCIO DO PRODUTO. GARANTIA ESTENDIDA. NEGATIVA DE DEVOLUÇÃO DA QUANTIA PAGA, SUBSTITUIÇÃO E CONSERTO DO PRODUTO. CONDUTA ABUSIVA. **DANO MORAL CONFIGURADO. PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR. QUEBRA DA CONFIANÇA.** Legitimidade passiva do fabricante e do fornecedor do produto positivada, respondendo eles objetivamente pelos danos que causarem ao consumidor em decorrência da imperfeição de seus produtos e serviços, nos termos do art. 18 do CDC. Ilegitimidade da empresa de assistência técnica trazida ao polo passivo da demanda, já que sua atividade restringe-se à realização de reparos que não foram autorizados pela seguradora. A responsabilidade civil do fornecedor de produto defeituoso independe da comprovação de culpa de qualquer um dos componentes da cadeia de consumo, porquanto objetiva e elidida apenas se comprovada a excludente do nexo causal. Por se tratar de responsabilidade solidária entre todos os fornecedores, inclusive o comerciante, o consumidor pode, à sua escolha, exercitar a pretensão contra todos ou contra aquele que lhe for mais conveniente. Vício do produto e falha na prestação do serviço incontroverso. **Causa dano moral a resistência injustificada do fornecedor de bem de consumo durável, em substituir o produto ou devolver o valor do preço pago, em desrespeito aos direitos do consumidor hipossuficiente, compelido a recorrer ao Poder Judiciário para ter resguardado direito expressamente previsto em lei. Hipótese que não se amolda ao mero inadimplemento contratual. Conhecimento dos recursos, parcial provimento do 1o e negativa de seguimento ao 2o.**²¹⁹ (Grifei)

²¹⁷ RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça, Terceira Câmara Cível. *Apelação 0013892-88.2013.8.19.0042*. Relator: Des. Peterson Barroso Simão. Julgado em: 8 jun. 2016.

²¹⁸ RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça, Terceira Câmara Cível. *Apelação Cível No 0006097-15.2013.8.19.0209*. Relator: Des. Luiz Fernando de Carvalho. Data de Julgamento: 26 fev. 2014.

²¹⁹ RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça, 22ª Câmara Cível. *Apelação Cível n. 0342729-43.2012.8.19.0001*. Relator: Rogério de Oliveira Souza. Julgado em: 6 set. 2013.

A questão também têm sido enfrentadas pelos demais Tribunais do País, conforme se vê dos seguintes julgados:

DIREITO DO CONSUMIDOR. SUBSTITUIÇÃO DE PRODUTO DEFEITUOSO. RESISTÊNCIA INJUSTIFICADA. NECESSIDADE DE REPETIÇÃO DE DILIGÊNCIAS, SEGUIDA DE RECUSA À TROCA DO PRODUTO. MALFERIMENTO À DIGNIDADE DO CONSUMIDOR. DANO MORAL CARACTERIZADO.

Toda linha de produção está sujeita a defeitos, seja por falha mecânica, humana ou ambas, sendo muito provável a eventual colocação no mercado de produto com defeito que não será detectado pelo consumidor no ato da compra. O art. 18 do Código de Defesa do Consumidor abriga a garantia de que, quando isso ocorrer, será possível exigir do fornecedor o reparo em prazo de trinta dias, ou escolha, a critério do consumidor, de uma de três soluções: substituição do produto, devolução com restituição do valor ou abatimento do preço.

A aquisição de um aparelho com defeito é uma contingência do mercado de consumo e não gera, por si só, o dever de reparação por dano moral. **Há de se diferenciar, por outro lado, a situação em que o fornecedor por diversas vezes devolve o produto com o mesmo defeito, obrigando o consumidor a repetir diversas diligências administrativas para, ao final, receber uma recusa de troca do produto.**

A oposição de resistência injustificada ao cumprimento dos deveres inscritos no art. 18 do CDC é fato antijurídico que, observadas as circunstâncias do caso concreto, é passível de gerar dever de reparação. O tempo subtraído de horas de lazer ou de trabalho, a decepção e a angústia geradas por repetidas e infrutíferas diligências administrativas e o tratamento pouco digno conferido ao consumidor são fatos que, no conjunto, representam dano moral indenizável.²²⁰

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS VÍCIO DO PRODUTO - Máquina de lavar. Aquisição em decorrência de a consumidora ser portadora de 04 (quatro) hérnias discais extrusas e, por orientação médica, foi privada de realizar esforços físicos. Inúmeras tentativas de resolução do problema que restaram infrutíferas. Tentativa de resolução por intermédio do processo administrativo junto ao Procon, onde avençou-se acordo que não foi cumprido pelo fornecedor. Nítida ocorrência do “Venire contra factum proprium” - Fixação de cláusula penal. Dano material que não se confunde com o dano moral - Tempo demasiado sem o uso do referido produto. Desídia e falta de respeito para com o consumidor. **Tempo perdido do consumidor para tentativa de solução do infortúnio, que acarreta dano indenizável Inteligência da tese do Desvio Produtivo do Consumidor. Danos morais Configurados. afronta à dignidade da pessoa humana Caso dos autos que não se confunde com um “mero aborrecimento” do cotidiano.** Indenização fixada em R\$5.000,00 (cinco mil reais). Sentença de improcedência reformada. Recurso provido.²²¹

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. TV A CABO. SKY. COBRANÇA APÓS O CANCELAMENTO DO SERVIÇO. AGRAVAMENTO DA CONDIÇÃO DE VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR. **“DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR” PELO TEMPO DESPERDIÇADO NA TENTATIVA DE RESOLVER O PROBLEMA.** DANO EXTRA REM. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM FIXADO MINORADO.

²²⁰ SANTA CATARINA. Tribunal de Justiça. *Apelação Cível n. 2007.060473-7*. Relator: Des. Sebastião César Evangelista. Julgado em: 16 jun. 2014.

²²¹ SÃO PAULO. Tribunal de Justiça, 5ª Câmara de Direito Privado, Comarca: Araras. *Apelação nº 0007852-15.2010.8.26.0038*. Relator: Fábio Podestá. Data do julgamento: 13 nov. 2013. Data de registro: 19 nov. 2013.

1. Caso em que o autor cancelou os serviços de TV a cabo, sendo que a requerida continuou emitindo cobranças nas faturas de cartão de crédito do autor. A documentação acostada aos autos comprova claramente toda a narrativa da inicial, comprovado que débitos continuaram sendo lançados após o término do contrato, situação que ocorreu mais de uma vez, totalizando o valor de R\$ 714,10, que deverá ser restituído em dobro ao autor, uma vez que o serviço já não estava mais disponível, tratando-se, assim, de valores pagos indevidamente.

2. A recorrente limitou-se a alegar a existência de erro no sistema.

3. Dano extrapatrimonial reconhecido, ante os abalos sofridos pela parte autora, em face da cobrança de serviço após o cancelamento, evidenciando o descaso e o desrespeito da ré para com o consumidor. Ainda, em razão da não resolução do problema dentro do prazo previsto em lei, obrigando o consumidor a dispor de seu tempo na tentativa de resolução da questão, gerando o agravamento da condição de vulnerabilidade.

4. Quantum indenizatório reduzido para se adequar aos parâmetros recentemente adotados pelas Turmas Recursais para casos análogos. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.²²²

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. TELEFONIA. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. OFERTA QUE VINCULA O FORNECEDOR. **DESCASO DA FORNECEDORA EM RESOLVER RAPIDAMENTE O PROBLEMA. "DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR".** DANO EXTRA REM. RESTITUIÇÃO DOS VALORES COBRADOS A MAIOR. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM MINORADO. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.²²³ (Grifei).

Relevante é consignar, como dito, que no âmbito do STJ e demais órgãos jurisdicionais, embora “ainda não tenham reconhecido o dano temporal como categoria lesiva autônoma, sua composição a título de compensação por danos morais já representa grande avanço na tentativa de acompanhar o desenvolvimento social e tecnológico brasileiro”²²⁴, apresentando-se incontestemente que o tempo perdido indevidamente retrata situação irrecuperável, pelo que o dano deve ser considerado *in re ispa*.²²⁵

Tal situação, a propósito, vem evidenciada em inúmeros julgados²²⁶ do STJ ao tratar das concessionárias de veículos e a resolução do defeitos apresentados pelos veículos novos. “Assim, embora sem mencionar o tempo humano enquanto

²²² RIO GRANDE DO SUL. Turmas Recursais, 3ª Turma Recursal Cível. *Recurso Cível nº 71004406427*. Relator: Fabio Vieira Heerdt. Julgado em: 12 dez. 2013.

²²³ RIO GRANDE DO SUL. Turmas Recursais, Terceira Turma Recursal Cível. *Recurso Cível Nº 71004442943*. Relator: Fabio Vieira Heerdt. Julgado em: 30 jan. 2014.

²²⁴ MAIA, 2014.

²²⁵ Ibid.

²²⁶ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp n.º 1.395.285-SP, Relatora: Min. Nancy Andrighi - Terceira Turma, DJe 12.12.13; AgRg no AREsp n.º 60.866-RS, Relatora: Maria Isabel Gallotti - Quarta Turma, DJe 01.02.12; AgRg no AREsp 76.980-RS, Relator: Min. Antonio Carlos Ferreira - Quarta Turma, DJe 24.08.12; e REsp n.º 1.443.268-DF, Relator: Min. Marco Aurélio Bellizze - Terceira Turma, (DJe 08.09.14).

fundamento, quando o STJ expõe o ‘retorno por diversas vezes’, faz-se perceptível a preocupação da Corte com o desperdício temporal desnecessário e indevido.”²²⁷

De outra banda, conforme lembra Neto, as “mesmas razões que justificam a inclusão dos honorários contratuais na reparação, ou seja, a necessidade de assegurar a efetiva reparação, prevista como direito básico do consumidor, justificam que a perda do tempo útil também seja indenizada.”²²⁸ E conclui:

Portanto, parece que não existe qualquer vedação à compensação do tempo perdido no ordenamento nacional, na medida em que a perda de tempo útil caracteriza um dano efetivo, ainda que seja difícil encontrar seu perfeito equivalente financeiro.

[...]

Apesar da pouca literatura estrangeira sobre o tema, encontram-se na experiência estrangeira outras situações que guardam certa correspondência com a indenização do tempo útil perdido, das quais se podem extrair valiosas lições. Por exemplo, atrasos em aeroportos. Tanto na União Europeia quanto nos Estados Unidos há legislação que obriga as companhias aéreas a indenizar o passageiro independentemente da comprovação do dano patrimonial decorrente do atraso ou mesmo do dano moral. Basta o atraso para gerar a obrigação de indenizar, o que pode levar à conclusão de que o principal ativo indenizável é o tempo.²²⁹

Maia, a respeito do assunto, salienta:

Pensamento novo, debate novo. Em verdade, a jurisprudência nacional, ao deferir atenção e respeito ao tema do dano cronológico, demonstra atenção às especificidades da sociedade do (hiper)consumo e suas mazelas sobre a qualidade de vida humana, buscando motivar os fornecedores a respeitar esse escasso e irrepetível patrimônio do cidadão: o tempo.

[...]

Noutro passo, é preciso afirmar que a jurisprudência tem manifestado diversos sinais da consideração da perda indevida de tempo humano como fator integrante dos danos morais, razão pela qual é questionável a utilidade prática da expressa previsão do tempo enquanto item integrante de uma indenização compensatória de danos morais.

[...]

Por fim, há muito a debater. O novo exige também um olhar novo: um novo olhar jurídico sobre a tutela do tempo humano poderá abrir novos horizontes para a tutela do aspecto temporal da vida. É lamentável, mas são recorrentes os reclames sociais sobre a demora excessiva nas filas bancárias ou a tardança demasiada na resolução de defeitos de produto, por exemplo.²³⁰

Novamente, importante é a lição de Neto:

²²⁷ MAIA, 2014.

²²⁸ SILVA NETO, 2015.

²²⁹ Ibid.

²³⁰ MAIA, 2015.

[...] chegando à conclusão inquestionável de que tempo útil é bem jurídico protegido pelo ordenamento (e, por conseguinte, que sua perda é indenizável), recapitule-se a série de razões que fundamentam essa conclusão. Em primeiro lugar, a Constituição Federal dispõe que o acesso ao Judiciário é direito de todos (CF, art. 5.º, XXXV), assim como garante o respeito à dignidade (art. 1.º, III) e à liberdade (diversos, mas notadamente art. 5.º, LIV). Em complemento, o art. 6.º, VI, do CDC garante a efetiva reparação do dano, ao ponto que o art. 404 do CC menciona que as perdas e os danos abrangem também juros, custas e honorários de advogado, podendo se concluir, de forma geral, que o ordenamento pretende a reparação integral do dano.

Além disso, há também a questão do incentivo comportamental, geralmente pouco analisada pela jurisprudência, mas que é parte importante de análises modernas (principalmente as inspiradas pela análise econômica do direito). Não compensar essa perda de tempo gerará (ou permitirá sua continuidade, uma vez que já existem) dois incentivos negativos bastante nefastos. O primeiro deles no sentido de desencorajar os consumidores a exercer seu direito (ou aquilo que acreditam ser seu direito). O outro no sentido de desencorajar os fornecedores a oferecer solução rápida para o problema sofrido pelo consumidor, o que fere o dever recíproco das partes de agir de boa-fé.²³¹

E mais:

Apesar dos argumentos utilizados, vê-se como inadequada a equiparação pura e simples da reparação da perda do tempo à reparação do dano moral. Se considerada uma divisão estanque entre os danos ao patrimônio econômico – dano material – e os danos ao patrimônio psíquico ou imaterial – dano moral –, certamente o tempo empregado na persecução da reparação do ilícito seria parcela do patrimônio imaterial do sujeito, e sua perda representaria um dano moral (salvo se pudesse ser efetivamente comprovado que essa perda de tempo representa também uma perda de rendimento, hipótese em que a reparação seria material), mas parece que é hora de se pensar em uma nova categoria ou, ao menos, em uma subcategoria.²³²

Com efeito, indispensável referir a sentença proferida no Processo n.º 0005804-43.2014.8.26.0297²³³, de lavra do Juiz Fernando Antônio de Lima (da Comarca de Jales/SP), a qual reconheceu, de maneira inovadora, a autonomia do dano temporal ou cronológico. “O magistrado propôs superar as fronteiras do dano

²³¹ SILVA NETO, 2015.

²³² Ibid.

²³³ SÃO PAULO. Foro da Comarca de Jales, Vara do Juizado Especial Cível e Criminal. *Sentença do Processo n.º 0005804-43.2014.8.26.0297*. Julgador: Fernando Antônio de Lima. Proferida em 29 ago. 2014. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/abrirDocumentoEdt.do?nuProcesso=0005804-43.2014.8.26.0297&cdProcesso=8900005FX0000&cdForo=297&baseIndice=INDDS&nmAlias=PG5ARCTDS&tpOrigem=2&flOrigem=P&cdServico=190101&ticket=Q%2Fwv8z8nNWDkiQI3BUm%2BKco7DbaRQP0ciU9v3jTQY9CCy4IUZbNOKN4F0xYudKlvdOWxzuRquz632i%2Fzo4ON9H01dIp92%2BGHI0iHgKWVoS2vkQg%2Fd2Uzp%2BGny%2BKR%2BYOwE4ZYwx65w7OX4pS93VVORsBZpiHhBJhukReAZVN0TXLT5xLC%2BI7YWqFsBQcY0A4oOtB5P1Ka6G%2BR7zn1kzFYoUK%2BqF%2BKcvllmkmPFTdk%2BINfbVzxCCMUO15PWQR5yM7p8Yd0Xs7dQnBDDemYnk%2FS2dzl7p5lGm1s3xPWIRfd04%3D>>. Acesso em: 19 jun. 2016.

moral para reconhecer o dano temporal como categoria lesiva autônoma²³⁴, e o fez de maneira poética e inspiradora, citando autores como Guimarães Rosa, Paulo Freire, Machado de Assis, assim como Marcos Dessaune, sendo valiosíssima a sua leitura.

Por fim, afeiçoando-se, ou não, este novo dano no gênero danos morais, a questão relevante e primordial é o seu reconhecimento como bem jurídico, cuja violação é suscetível de amparo, e não o seu enquadramento como categoria autônoma ou estendida dos danos morais.

3.5 PARÂMETROS PARA RESPONSABILIZAÇÃO E QUANTIFICAÇÃO DA INDENIZAÇÃO PELO DANO TEMPORAL

Frisa-se que tal tópico – estabelecimento de parâmetros e critérios de quantificação da reparação – ainda não recebeu a devida atenção da literatura nacional²³⁵, sendo que Samuel Mota de Aquino Paz ressalta que a questão é “de maior envergadura”, dizendo “respeito aos parâmetros necessários à quantificação do dano. Entretanto, tal dimensionamento é algo que certamente será melhor aprofundado pela doutrina e jurisprudência vindouras, eis que a matéria ainda debuta nos tribunais pátrios.”²³⁶

A bem da verdade, um único autor tratou objetivamente da questão no cenário brasileiro, Orlando Celso da Silva Neto, em artigo denominado *Responsabilidade civil pela perda do tempo útil: tempo é um ativo indenizável?*, veiculado na Revista de Direito Civil Contemporâneo (RDCC).

O autor, num primeiro momento, defende que a responsabilização pelo tempo útil apenas tem lugar “quando a parte ofensora oferece resistência ao pleito da parte ofendida, não devendo ser aplicada quando ocorrer o reconhecimento do direito ou quando forem tomadas medidas adequadas para reparar o dano.”²³⁷

Isso porque o CDC confere ao fornecedor o direito de sanar o vício ou reparar os danos invocados. Vale dizer, se tem o fornecedor tal prerrogativa, não pode

²³⁴ MAIA, 2015.

²³⁵ SILVA NETO, 2015.

²³⁶ PAZ, Samuel Mota de Aquino. A moderna teoria do desvio produtivo. *Conteúdo Jurídico*, Brasília - DF: 01 fev. 2014. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.46858&seo=1>>. Acesso em: 15 jun. 2016.

²³⁷ SILVA NETO, op. cit.

responder pelo tempo útil despendido pelo consumidor, ainda que este esteja no exercício de seu direito.²³⁸

Sendo assim, diz o autor:

Há uma assunção tácita pelo Código de que, se é possível (entenda-se: é direito do fornecedor) sanar o vício, pressupõe-se que a ocorrência desse vício terá que ser levada ao conhecimento do fornecedor, de forma que o tempo gasto com a mera informação do vício não é indenizável. Pode-se até criticar o legislador consumerista, mas essa é a fórmula escolhida e, até que ocorra mudança por via legislativa, essas são as regras do jogo.²³⁹

Por outro lado, também é de perquirir-se se “toda e qualquer resistência (considerada ilícita) ao pleito do consumidor gerará o direito à indenização pela perda do tempo útil?”²⁴⁰

Respondendo, defende o doutrinador que “nem sempre a perda de tempo útil é indenizável. Se assim não fosse, poderiam ser criadas situações inaceitáveis, sendo indispensável o estabelecimento de alguns parâmetros.”²⁴¹

A par dessas circunstâncias, há que se definir o “momento em que o tempo se torna indenizável”, o que, segundo o autor, merece o seguinte destaque:

[...] é de se perquirir se também é indenizável o tempo útil perdido na preparação para o processo judicial (reuniões com advogado e outros) e com definição de medidas visando solucionar o problema na fase da reclamação administrativa (tempo gasto com idas à assistência técnica, 0800, reclamação no Procon) ou se somente o tempo gasto em atividades processuais (participação em audiência, acompanhamento de perito etc.). Não parece haver dúvidas de que, se o dispêndio do tempo útil é destinado a garantir a fruição efetiva do bem de consumo ou o exercício do direito de obter uma experiência de consumo que obedeça ao binômio qualidade-adequação, essa perda deve ser indenizada (desde que, conforme mencionado, se trate de dispêndio motivado por ato ilícito), independentemente do momento em que o tempo é gasto. Infelizmente, é irreal acreditar que, na atual cultura brasileira, o fornecedor voluntariamente indenize o tempo útil, o que permite concluir que é somente na esfera judicial e por ação judicial que se verá o reconhecimento da reparação da perda do tempo útil. A judicialização da questão proporcionará certos critérios objetivos a serem observados, tanto para determinação da existência do dever de indenizar quanto para determinar o *quantum*. Por exemplo, tendo ocorrido a judicialização do reclamo do consumidor, se o pleito do consumidor é julgado improcedente, não cabe indenização pelo tempo despendido durante o processo ou anteriormente a este. Da mesma forma, quando há acordo, entende-se que este, derivado da livre vontade do consumidor (*ex post facto*), representa a quitação de todos os danos incorridos, inclusive reparação pela perda do tempo útil (tanto na fase

²³⁸ SILVA NETO, 2015.

²³⁹ Ibid.

²⁴⁰ Ibid.

²⁴¹ Ibid.

processual quanto na pré-processual), ainda que este seja um acordo em que o consumidor se vê compelido a firmar premido por externalidades negativas, tais como necessidade financeira ou perspectiva de longuíssimo processo judicial.²⁴²

De tal situação exclui o doutrinador a hipótese em que, sendo a sentença de parcial procedência e no sentido de conferir ao consumidor menos do que oferecer, em tentativa de acordo, o fornecedor, a demora vem creditada ao autor da ação (o consumidor).²⁴³

Do mesmo modo, importante é avaliar, na linha defendida por Neto, se há “eventual caracterização da responsabilização pela perda do tempo útil antes mesmo de eventual judicialização do problema.” O autor questiona: “o mero excesso, pelo fornecedor, do prazo legal que ele tem para saneamento do vício já caracteriza perda do tempo útil indenizável?”²⁴⁴ Em outras palavras, é relevante aferir, se o descumprimento do prazo para sanção do vício constitui, ou não, hipótese de dano reparável, na opinião do autor, como reparação pela “privação do uso” e não pela perda do tempo útil.²⁴⁵

Nesse tópico, a propósito, observa o autor:

É certo que, por se tratar de situação nova, a experiência prática mostrará inúmeros casos específicos, para os quais não há resposta (ou sequer proposta) neste artigo. Caberá ao juiz, portanto, dentro de critérios de razoabilidade e levando em consideração o dever das partes em conflito de minimizar, dentro de suas possibilidades, suas perdas e as perdas da outra parte (o conceito bem conhecido do direito anglo-saxão do *duty to mitigate loss* ou, no direito brasileiro, o dever de minimizar a perda, que é espécie do dever de agir de boa-fé), definir quando ou não houve uma perda de tempo indenizável.²⁴⁶

No que tange à quantificação do dano, o autor projeta que caberá ao juiz, “à luz dos fatos da causa, definir quanto tempo é razoável indenizar e qual o valor desse tempo”, frisando 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.”²⁴⁷

²⁴² SILVA NETO, 2015.

²⁴³ Ibid.

²⁴⁴ Ibid.

²⁴⁵ Ibid.

²⁴⁶ Ibid.

²⁴⁷ Ibid.

E arremata, sugerindo os seguintes parâmetros indenizatórios:

Esse é um juízo de discricionariedade, mas não arbitrário. Alguns critérios a serem observados são:

- (i) renda do consumidor observando-se máximos e mínimos (teto e piso);
- (ii) dificuldades encontradas pelo consumidor para efetuar a reclamação, incluindo a existência de diversas instâncias de reclamação (assistência técnica, 0800 etc.);
- (iii) conduta do fornecedor a partir do momento em que informado do vício/defeito; e
- (iv) tempo do processo e número dos atos praticados, ainda que a demora do processo não possa ser atribuída ao fornecedor.

Uma proposta que, no entender deste autor, evita enriquecimento do consumidor é que a indenização do tempo útil por hora estimada desperdiçada fique entre R\$ 50,00 e R\$ 200,00, a depender das circunstâncias supramencionadas.

Assim, por exemplo, se o consumidor comprova que teve que fazer sete ligações para o teleatendimento do fornecedor, comparecer três vezes à assistência técnica autorizada, duas vezes ao Procon e em três audiências no Juizado Especial até ter sua ação julgada procedente, é razoável concluir que houve significativo dispêndio de tempo (a regra de experiência ordinária do juiz levará à conclusão de que o gasto aproximado de tempo situou-se entre oito e 10 horas); se o consumidor comprova que seu rendimento é significativo (diga-se, superior a R\$ 10.000,00 mensais), então o valor da hora fixado deverá ficar em um patamar entre R\$ 150,00 e R\$ 200,00.

Esses números não são confirmados por pesquisas de campo, mas a máxima de experiência indica que podem servir como parâmetro razoável para o atendimento dos fins propostos, na medida em que não enriquecem ilicitamente o consumidor e podem incentivar o fornecedor a realizar acordo englobando todos os danos indenizáveis.²⁴⁸

Concluindo-se, uma vez comprovado o tempo perdido, seria viável estipular um valor médio por hora despendida, levando-se em consideração também os rendimentos do consumidor afetado.

²⁴⁸ SILVA NETO, 2015.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A singela leitura do presente trabalho põe à mostra que o tema abordado, além da novidade que ocupa na doutrina e na jurisprudência, engloba ampla polêmica que somente o decurso do tempo irá estabilizar.

Nesse sentido, muito embora as discussões existentes, certo é que o dano temporal ou cronológico não pode passar indiferente aos olhos dos operadores do Direito dada a sua importância e amplitude na vida pós-moderna.

Não se compreende que o cidadão, mesmo sofrendo ofensa e violações a direito seu, tenha que destacar do seu dia a dia, em outras palavras, de seus afazeres, da convivência com a família e amigos, do seu trabalho, estudo, lazer, afeto ou descanso, lapso de tempo que deveria aproveitar, destinando-o, no entanto, para resolver problemas ou situações desagradáveis e abusivas a que não deu causa.

Este, num breve e acanhado resumo, o ponto que se procurou discutir, com a abordagem mais ampla possível, recolhida da lei, da doutrina, da filosofia e da jurisprudência.

Com esse enfoque, resta evidente que a liberdade de dispor do tempo não pode ultrapassar os limites razoáveis; todavia, quando indevidamente usurpado por terceiro, não pode a respectiva usurpação ou ofensa passar ao largo do Direito e do Princípio da Reparação Integral, sendo consideradas mero aborrecimento do cotidiano.

Já se disse que o tempo é vida, que o tempo é dinheiro, que o tempo é liberdade e dignidade, que o tempo é tão precioso quanto muitos outros bens protegidos pela ordem jurídica, daí por que não se tem a menor dúvida de que, representando interesse que indiscutivelmente deve ser tutelado, haverá de ter, o mais breve possível, o enfrentamento e a posição que encontra na Constituição Federal e no Código de Defesa do Consumidor.

Por isso, entende-se que, admitido o dever de reparação pela perda do tempo útil ou livre, tal postura, se corretamente assimilada, permitirá a redução da litigiosidade, aumentando a qualidade dos processos produtivos e a qualidade do atendimento pós-venda aos consumidores, em perfeito ajuste ao que determina o artigo 170, inciso V, da Constituição Federal. Em outras palavras, o reconhecimento do valor social, jurídico e econômico do tempo, bem assim a devida compensação

pecuniária pela sua violação, traduzirá pedagógica reeducação de consumidores e fornecedores no mercado de consumo, representando, ademais, função punitiva aos fornecedores.

Por outro lado, ainda que alguns sustentem o contrário, firma-se aqui a ideia de que o ordenamento jurídico, visto como um sistema e por seus princípios, não admite a aceitação de lacuna no enfrentamento de eventuais conflitos envolvendo a temática. Reedita-se que o intérprete, nos casos omissos, não deve limitar-se a proclamar a ausência de norma de regência, mas, isso sim, fazer incidir, para a solução dos impasses, a analogia, a equidade, os costumes e os princípios gerais de direito, além das regras próprias da responsabilidade civil.

Por fim, há que se dizer que, muito embora não ainda sob o prisma de categoria autônoma, tem a jurisprudência pátria caminhado neste sentido, na medida em que já vem reconhecendo a perda do tempo do consumidor, enquadrando-a no rótulo genérico dos danos morais, o que, entende-se, já é um primeiro passo...

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Joao Batista. *A proteção jurídica do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 1993.

_____. *A proteção jurídica do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2000.

ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Dano Moral em caso de descumprimento de obrigação contratual. *Revista da EMERJ*, Rio de Janeiro, v. 8. n. 29, p. 134-148, 2005. Disponível em:

<http://www.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=a2768f6d-cc2b-4bc6-bc84-d02365e35763>. Acesso em: 17 jun. 2016.

AQUINO, Cássio Adriano Braz; MARTINS, José Clerton de Oliveira. Ócio, lazer e tempo livre na sociedade do consumo e do trabalho. *Revista Mal-Estar e Subjetividade*, Fortaleza, v. 7, n. 2, p. 479-500, set. 2007, p. 481. Disponível em: <http://www.ufsj.edu.br/portal-repositorio/File/dcefs/Prof._Adalberto_Santos/4-ocio_lazer_e_tempo_livre_na_sociedade_do_consumo_e_do_trabalho_22.pdf>. Acesso em: 3 maio 2016.

BARBOSA, Rui. *Oração aos moços*. Edição popular anotada por Adriano da Gama Kury. 5. ed. Rio de Janeiro: Fundação Casa de Rui Barbosa, 1997.

BARROSO, Luís Roberto. *O direito constitucional e a efetividade de suas normas: limites e possibilidades da Constituição Brasileira*. 9. ed. São Paulo: Renovar, 2009.

BENJAMIN, Antônio Herman V. O direito do consumidor. *Revista do Ministério Público*, Porto Alegre, v. 1, n. 26, p. 1-169, 1992.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 2016

_____. *Decreto-Lei n.º 4.657*, de 4 de setembro de 1942. Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del4657compilado.htm>. Acesso em: 2016

_____. *Inteiro Teor do Projeto de Lei 7356/2014*. Disponível em: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=198B33C8E7C46137610E16D1DE0C4130.proposicoesWeb1?codteor=1241584&filename=Tramitacao-PL+7356/2014>. Acesso em: 2016.

_____. *Lei n.º 10.406*, de 10 de janeiro de 2002. Código Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm>. Acesso em: 2016

_____. *Lei n.º 8.078*, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm >. Acesso em: 2016

_____. *Projeto de Lei 7356/2014*. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=611194>>. Acesso em: 2016.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça, Segunda Seção. Súmula 297. Julgado em: 12 maio 2004. *DJ* 09 set. 2004.

_____. Súmula 302. Julgado em: 18 out. 2004. *DJ* 22 nov. 2004.

_____. Súmula 469. Julgado em: 24 nov. 2010. *DJe* 6 dez. 2010.

_____. Súmula 543. Julgado em 26 ago. 2015. *DJe* 31 ago. 2015.

_____. Súmula 532. Julgado em: 3 jun. 2015. *DJe* 8 jun. 2015.

_____. Súmula 563. Julgado em: 24 fev. 2016. *DJe* 29 fev. 2016.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma. REsp 1218497/MT. Relator: Ministro Sidnei Beneti. Julgado em: 11 set. 2012. *DJe* 17 set. 2012.

CARVALHO NETTO, Melenick de. Apresentação. In: PINTO, Cristiano Paixão Araujo. *Modernidade, tempo e direito*. Belo Horizonte: Del Rey, 2002.

CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 8. ed. rev. e ampl. 3. reimp. São Paulo: Atlas, 2009.

_____. *Programa de Responsabilidade Civil*. 11. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2014.

CRUZ, Guilherme Ferreira da. *Princípios constitucionais das relações de consumo e dano moral*: outra concepção. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2008.

DESSAUNE, Marcos. Desvio produtivo do consumidor. *Visão Jurídica*, São Paulo, v. 71, abr. 2012. Entrevista concedida a Marcelo Rosseto. Disponível em: <<http://revistavisaojuridica.uol.com.br/advogados-leis-jurisprudencia/71/artigo255346-1.asp>>. Acesso em: 17 jun. 2016.

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

_____. *Livreto demonstrativo*: Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor. O prejuízo do tempo desperdiçado e da via alterada. Capítulo disponibilizado: Tutela constitucional de ação em geral da pessoa consumidora. Disponível em <<http://www.marcosdessaune.com.br/>>. Acesso em 24 maio 2016.

DONATO, Maria Antonieta Zanardo. *Proteção ao consumidor*: conceito e extensão. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1993.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Míni Aurélio: o dicionário da língua portuguesa*. 8. ed. Curitiba: Positivo, 2012.

GUGLINSKI, Vitor. Indenização pela perda de tempo. *Jus Navigandi*, Teresina, v. 17, n. 3237, 12 maio 2012. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/21753>>. Acesso em: 16 maio 2016.

HABERMAS, Jürgen. *Diagnósticos do tempo: seis ensaios*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2005.

JÖNSSON, Bodil. *Dez considerações sobre o tempo*. Tradução de Marcos de Castro. Rio de Janeiro: José Olympio, 2004.

KELSEN, Hans. *Teoria pura do direito*. Tradução de João Baptista Machado. 6. ed. Coimbra: Arménio Amado, 1984.

KHOURI, Paulo Roberto Roque Antonio. *Direito do consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

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*, v. 23, n. 92, p. 161-176, mar./abr. 2014.

_____. Tempo é vida e liberdade: entre um acórdão catarinense e uma sentença paulista, a autonomia do dano temporal ou cronológico. *Empório do Direito*, Colunas e Artigos. 13 jun. 2015. Disponível em: <<http://emporiiododireito.com.br/tempo-e-vida-e-liberdade-entre-um-acordao-catarinense-e-uma-sentenca-paulista-a-autonomia-do-dano-temporal-ou-cronologico-por-maurilio-casas-maia-2/>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

MARQUES, Cláudia Lima. Planos privados de assistência à saúde. Desnecessidade de opção do consumidor pelo novo sistema. Opção a depender da conveniência do consumidor. Abusividade de cláusula contratual que permite a resolução do contrato coletivo por escolha do fornecedor: parecer. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 31, 1999.

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

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

MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MATO GROSSO. *Projeto de lei nº 247/2016*. Disponível em:
<<http://intranet.al.mt.gov.br/storage/webdisco/cp/20160524160817121000.pdf>>.
Acesso em: 2016.

MELLO, Marcos Bernardes de. *Teoria do fato jurídico: plano da existência*. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

_____. *Direito civil: responsabilidade civil*. São Paulo: Saraiva, 2015.

MORAIS, Paulo Valério Dal Pai. Princípios constitucionais fundamentais prevalentemente aplicáveis ao Código de Defesa do Consumidor. *Revista do Ministério Público*, Porto Alegre, v. 40, jan./jun. 1998.

MOURÃO, Ronaldo Rogério de Freitas. Tempo Cósmico. In: MARQUES, Haroldo (Org.). *As visões do tempo*. Belo Horizonte: Autêntica, 2002.

NASCIMENTO, Tupinambá M. C. do. *Comentários ao código do consumidor*. Rio de Janeiro: Aide, 1991.

NUNES, Luis Antonio Rizzatto. *Curso de direito do Consumidor*. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

_____. *A sociedade contemporânea é ladra de tempo; é ladra de vida*. 21 mar. 2013. Disponível em:
<<http://www.migalhas.com.br/ABCdoCDC/92,MI174621,101048-A+sociedade+contemporanea+e+ladra+de+tempo+e+ladra+de+vida>>. Acesso em: 2 jun. 2016.

PARANÁ. 5ª Vara Cível da Comarca de Londrina. *Apelação Cível Nº 1.094.389-0*. Relator: Des. Jurandyr Reis Junior. Julgado em: 12 dez. 2013.

PAZ, Samuel Mota de Aquino. A moderna teoria do desvio produtivo. *Conteúdo Jurídico*, Brasília - DF: 01 fev. 2014. Disponível em:
<<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.46858&seo=1>>. Acesso em: 15 jun. 2016.

PERNAMBUCO. Tribunal de Justiça, 3ª Câmara Cível. *Apelação 386601-1 - 0055958-32.2014.8.17.0001*. Relator: Francisco Eduardo Goncalves Sertorio Canto. Julgado em: 18 jun. 2015.

_____. 5ª Câmara Cível. *Apelação 403477-1 - 000105310.2011.8.17.1480*. Relator: Agenor Ferreira de Lima Filho. Julgado em: 6 jan. 2016.

_____. 4ª Câmara Cível. *Apelação Cível 230521-7 - 5ª Vara Cível*. Voto/vista: Des. Jones Figueiredo Alves. Julgado em 07/04/2011. Disponível em:
<http://www.tjpe.jus.br/noticias_ascomSY/arquivos/2011_04_11_Voto-Vista.pdf>.
Acesso em: 19 jun. 2016.

PINTO, Cristiano Paixão Araujo. *Modernidade, tempo e direito*. Belo Horizonte: Del Rey, 2002.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça, Terceira Câmara Cível. *Apelação Cível No 0006097-15.2013.8.19.0209*. Relator: Des. Luiz Fernando de Carvalho. Data de Julgamento: 26 fev. 2014.

_____. 22ª Câmara Cível. *Apelação Cível n. 0342729-43.2012.8.19.0001*. Relator: Rogerio de Oliveira Souza. Julgado em: 6 set. 2013.

_____. 27ª Câmara Cível. *Apelação Cível Nº 035092-08.2012.8.19.004*. Relator: Desembargador Fernando Antônio de Almeida. Julgado em: 12 fev. 2014.

_____. Terceira Câmara Cível. *Apelação 0013892-88.2013.8.19.0042*. Relator: Des. Peterson Barroso Simao. Julgado em: 8 jun. 2016.

_____. Vigésima Quinta Câmara Cível Consumidor. *Apelação 0000039-17.2013.8.19.0008*. Relatora: Des. Marianna Fux. Julgado em: 8 jun. 2016.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça, Décima Câmara Cível. *Apelação Cível Nº 70038724068*. Relator: Túlio de Oliveira Martins. Julgado em: 28 out. 2010.

RIO GRANDE DO SUL. Turmas Recursais, 3ª Turma Recursal Cível. *Recurso Cível nº 71004406427*. Relator: Fabio Vieira Heerdt. Julgado em: 12 dez. 2013.

_____. Quarta Turma Recursal Cível. *Recurso Cível Nº 71006080428*. Relatora: Gisele Anne Vieira de Azambuja. Julgado em: 3 jun. 2016.

_____. Terceira Turma Recursal Cível. *Recurso Cível Nº 71004442943*. Relator: Fabio Vieira Heerdt. Julgado em: 30 jan. 2014.

SANTA CATARINA. Tribunal de Justiça. *Apelação Cível n. 2007.060473-7*. Relator: Des. Sebastião César Evangelista. Julgado em: 16 jun. 2014.

SÃO PAULO. Foro da Comarca de Jales, Vara do Juizado Especial Cível e Criminal. *Sentença do Processo n.º 0005804-43.2014.8.26.0297*. Julgador: Fernando Antônio de Lima. Proferida em 29 ago. 2014. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/abrirDocumentoEdt.do?nuProcesso=0005804-43.2014.8.26.0297&cdProcesso=8900005FX0000&cdForo=297&baseIndice=INDDS&nmAlias=PG5ARCTDS&tpOrigem=2&flOrigem=P&cdServico=190101&ticket=Q%2Fwv8z8nNWDklQI3BUm%2BKco7DbARQP0ciU9v3jTQY9CCy4IUZbNOKN4F0xYudKlvdOWxzuRqz632i%2Fzo4ON9H01dlp92%2BGHI0iHgKWVoS2vkQg%2Fd2Uzp%2BGny%2BKR%2BYOwE4ZYwx65w7OX4pS93VVORsBZpiHhBJhukReAZVN0TXLT5xLC%2BI7YWqFsBQcY0A4oOtB5P1Ka6G%2BR7zn1kzFYoUK%2BqF%2BKcvllmkmPFTdk%2BINfbVzxCCMUO15PWQR5yM7p8Yd0Xs7dQnBDDemYnk%2FS2dzl7p5IGm1s3xPWIRfd04%3D>>. Acesso em: 19 jun. 2016.

_____. *Projeto de lei nº 304/2016*. Disponível em: <<http://www.al.sp.gov.br/propositura/?id=1303148>>. Acesso em: 2016.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça, 5ª Câmara de Direito Privado, Comarca: Araras. *Apelação nº 0007852-15.2010.8.26.0038*. Relator: Fábio Podestá. Data do julgamento: 13 nov. 2013. Data de registro: 19 nov. 2013.

SCHREIBER, Anderson. *Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

SÊNECA, Lúcio Anneo. *Sobre a brevidade da vida*. Tradução de Lúcia Sá Rebello, Ellen Itanajara Neves Vranas e Gabriel Nocchi Madeco. Porto Alegre: L&PM, 2007.

SILVA, José Afonso da. *Curso de direito constitucional positivo*. 32. ed. São Paulo: Malheiros, 2009.

SILVA NETO, Orlando Celso da. Responsabilidade civil pela perda do tempo útil: tempo é um ativo indenizável? = Is time spent in the pursuit of compensation a indemnifiable asset? *Revista de Direito Civil Contemporâneo*, São Paulo, v. 2, n. 4, p. 139-162, jul./set. 2015.

STOLZE, Pablo. Responsabilidade civil pela perda do tempo. *Jus Navigandi*, Teresina, v. 18, n. 3540, 11 mar. 2013. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/23925>>. Acesso em: 6 jun. 2016.

TEPEDINO, Gustavo. A tutela da personalidade no ordenamento civil-constitucional brasileiro. In: *TEMAS de Direito Civil*. Rio de Janeiro: Renovar, 2004.