

O DIREITO À INDENIZAÇÃO DO CONSUMIDOR QUE PERDEU SEU TEMPO

Breno Santos Barreto ¹

RESUMO

O objetivo deste artigo é demonstrar que a perda do tempo útil do consumidor deve ser algo indenizável pelos Tribunais de todo País. A metodologia utilizada foi revisão literária em livros, artigos e jurisprudências utilizando as palavras chaves sub citadas. Esse artigo trata sobre a perda do tempo livre/útil do consumidor na perspectiva das relações de consumo a partir do mau fornecimento de produto e de serviço oferecido ao destinatário final, aquele que merece ser atendido da melhor forma possível, tendo seus direitos tutelados e defendidos no Código de Defesa do Consumidor. Esse consumidor pode sofrer um prejuízo irreparável não só no âmbito patrimonial, mas também na esfera moral, o qual gera uma ofensa ao direito fundamental da dignidade da pessoa humana quando não se resolve o problema do objeto da relação de consumo. Há perda de tempo tentando solucionar aquele contratempo, ficando-se dias, meses ou até mesmo anos nesse impasse, o que infelizmente está se tornando algo corriqueiro e comum no país, causando um grande desgaste para aquele que tem o seu tempo perdido.

Palavras-chave: Direito fundamental. Dignidade da pessoa humana. Perda do tempo do consumidor. Dano moral. Mero aborrecimento.

ABSTRACT

Demonstrate that the loss of consumer's useful time should be indemnable by the courts of this country. Literary review in books, articles and jurisprudence using the key words sub cited. This article deals with the loss of free / useful time of the consumer in the perspective of consumer relations from the poor supply of product and service offered to the final recipient, the one that deserves to be served in the best possible way, having their rights protected and defended in the Consumer Defense Code. This consumer can suffer irreparable damage not only in the patrimonial scope, but also in the moral sphere, what causes an offense to the fundamental right of human dignity, when the problem object of the consumption relation is not solved. There is the loss of time trying to solve that setback, staying days, months or even years in that impasse, which unfortunately is becoming something commonplace and commonplace in the country, causing a great wear for those who loses their time.

Key-words: Fundamental right. Human dignity. Consumer's time loss. Moral damage. Mere annoyance.

1 INTRODUÇÃO

O artigo é formado por uma revisão literária, uma vez que vai analisar o tema ao

¹ Advogado e graduado no Curso de Direito pela Universidade Católica do Salvador e especializando em Direito médico na Universidade Católica do Salvador. Email: brenobarreto777@gmail.com.

decorrer do tempo, no atual conceito: perda do tempo útil do consumidor e como ela vem acontecendo na prática. Enfoque maior em entender a evolução até os dias atuais e qual o prognóstico para o tema.

Por ser um tema relativamente novo, foi encontrada dificuldades em achar literaturas e artigos. O projeto conta como base bibliográfica as jurisprudências existentes, o Código do Consumidor Brasileiro, blogs e artigos de advogados, juízes e outros mestres conceituados na área e livros como: Desvio produtivo do consumidor o prejuízo do tempo desperdiçado do advogado Marcus Dessaune (2017).

Para o êxito da pesquisa palavras e termos chaves foram definidos, como: Direito fundamental. Dignidade da pessoa humana. Perda do tempo do consumidor. Dano moral. Mero aborrecimento.

Como objetivos o artigo visa: Demonstrar que a perda do tempo útil do consumidor deve ser algo indenizável pelos os tribunais de todo País; Mostrar o que vem ocorrendo com o consumidor quando este tentar solucionar algum vício ou defeito no produto com os fornecedores ou prestadores de serviço; Identificar quais são os casos que o consumidor perde o seu tempo; Analisar o conceito de tempo nos dias atuais; Detalhar os tipos de danos morais (compensatório, punitivo e pedagógico); Analisar como a condenação por danos morais aos fornecedores e prestadores de serviço que realizam essa conduta pode mudar a forma deles agirem com esses consumidores.

Diante do aumento das estratégias de marketing, das ofertas e dos padrões de comportamento dos consumidores, o Brasil seguiu a linha de Defesa do Consumidor defendida pelo Presidente Kennedy em 1962. O presidente afirmava que todos são ou serão consumidores em algum momento e defendia que há quatro importantes direitos a serem respeitados: o direito à proteção, o direito à informação, o direito de escolha e o direito de ser ouvido ². Após o legado dos EUA, o Brasil seguiu a orientação da ONU em sua resolução 39/24 de 1985 e elaborou seu Código de Defesa do Consumidor em 1990, tendo sua aprovação na lei 8.078/90.

Portanto, cabe ressaltar que a publicação do Código de Defesa do Consumidor foi uma verdadeira evolução e uma vitória imensurável para toda população brasileira, pois ainda nessa lei houve o reconhecimento de direitos fundamentais previstos na Constituição Federal de 1988 como o direito a livre escolha, o direito a informação e a dignidade da pessoa

² Papers of John F. Kennedy. Presidential Papers. President's Office Files. Speech Files. Special message to Congress on protecting consumer interest, 15 March 1962.

humana. A partir desse código obtivemos, expressamente, os direitos e deveres dos consumidores assegurados, já que existem verdadeiras relações de consumo em todos os momentos no dia a dia. Sendo assim, estamos diante de um grande progresso do último século nesse país.

Apesar disso, já tem algum tempo que o consumidor não está sendo respeitado pelos fornecedores causando abalos a dignidade da pessoa humana e havendo o descumprimento do Código de Defesa do Consumidor, mas infelizmente o poder judiciário na maioria das vezes é conivente com o tratamento das empresas na medida em que classifica a ofensa sofrida pelo consumidor como mero aborrecimento não observando a violação dos direitos fundamentais previstos na Constituição Federal, devendo assim ser repensada pelos membros do judiciário a possibilidade de indenizar o consumidor que perdeu seu tempo livre ou útil.

É necessário que se conceitue o tempo e que se reconheça sua crescente importância na sociedade contemporânea, marcada pelo consumo desenfreado e pelos abusos de fornecedores e suas “falhas”. O Tempo é algo abstrato, pois pode ser analisado por várias vertentes, desde a simples duração de um fato até à formação de um século. Porém, define-se tempo como: a sucessão de dias, horas, momentos, períodos e épocas³.

Ressalva-se que o tempo é essencial para todos nós que vivemos nesse mundo globalizado, moderno e tecnológico. Portanto, não pode o consumidor perder valiosos minutos, horas e dias tentando resolver problemas causados pelo fornecimento de serviço ou de produto, que estão sujeitos à geração de indenização não só pelo produto e serviço falho, mas pelo desrespeito ao consumidor e ao tempo que foi perdido. Como bem disse o físico Benjamin Franklin: “Tempo é dinheiro” e também o filósofo grego: Teofrasto: “tempo custa muito caro”.

Os Direitos a serem tutelados pelo consumidor que perde seu tempo são aqueles previstos na Constituição Federal: a função social, a livre disposição de escolha e os direitos do consumidor⁴, além da dignidade da pessoa humana⁵, bem como a reparação de algum ato lesivo gerado, conforme prevê o art. 5, X da Constituição Federal e o art. 6, VI, do Código de Defesa de Consumidor.

³ BUENO, SILVEIRA, 1898-1989. Silveira Bueno: minidicionário da língua portuguesa- ED. ver. e atual- São Paulo: Ftd, 2000.

⁴ 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: III - função social da propriedade; IV - livre concorrência; V - defesa do consumidor

⁵ Art. 1 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: III - a dignidade da pessoa humana;

Para arbitrar e calcular o valor da indenização, deve ser analisada a função do dano moral, que pode ser caracterizada e dividida em três tipos: compensatória ou reparatória, punitiva ou sancionatória e pedagógica ou preventiva. Destaca-se a definição do advogado Cícero Favaretto (2014):

[...]compensar alguém em razão de lesão cometida por outrem à sua esfera personalíssima, punir o agente causador do dano, e, por último, dissuadir e/ou prevenir nova prática do mesmo tipo de evento danoso. Essa prevenção ocorre tanto de maneira pontual em relação ao agente lesante, como também de forma ampla para sociedade como um todo[...] (FAVARETTO, 2014).

Destaca-se que há diferença entre o dano indenizável e o mero aborrecimento (mero dissabor) e, para isso, cita-se o renomado Professor Sergio Cavalieli Filho:

[...] mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exarcebada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo (CAVALIELI FILHO, 2007).

Dessa forma, precisa haver uma remodelagem na forma de entender e agir em relação ao tema a partir de uma nova perspectiva sobre o assunto, visto que é necessário se repensar a forma de atendimento das empresas e como solucionar os problemas derivados do consumo da melhor e mais rápida forma possível para que não aconteça mais a perda de tempo livre ou útil do consumidor, ocasionada pelo mau fornecimento de produtos e serviços. Para isso, no entanto, é fundamental que ocorra alguma atitude por parte do poder judiciário ou legislativo para que seja reduzida ou extinta tal prática tão comum nos dias atuais.

2 CONCEITO DE TEMPO

Abordaremos o conceito de tempo, suas perspectivas atuais e suas circunstâncias e funções acerca da sua relação com a perda do tempo útil do consumidor. A definição de tempo é algo amplo, em que podem ser encontradas várias formas para se chegar à mesma palavra (tempo), podendo abarcar, inclusive, sentidos e panoramas diferentes a depender da forma que for utilizada.

Já em uma análise mais aprofundada, inclusive falando sobre o tema em discussão, a advogada Jessica Delmoni diz em um artigo que:

[...] o tempo que hoje detém uma considerável importância para a vida humana, e é um acontecimento natural determinante de efeitos na órbita do Direito constitui fato jurídico ordinário. Doutra banda, 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 [...] (DELMONI, 2015)

Após as demonstrações acima que reforçam a ideia de que tempo é um fato jurídico e que se qualifica juridicamente, será feita a análise desse termo, mostrando como ele passou a ser algo importante para o Direito. Forma-se uma relação jurídica que deve ser tutelada por qualquer cidadão que tenha seu tempo desperdiçado, pois tal acontecimento é um desrespeito ao bem jurídico defendido pela Constituição Federal, o qual atribui à qualquer pessoa a liberdade de escolha, como entende também o Doutrinador Rizzato Nunes; “A liberdade de escolha garantida ao consumidor tem supedâneo no princípio da liberdade de ação e escolha da constituição federal (art.1, III, 3, I, 5, Caput, entre outro)” (NUNES, 2015, p.177). Haja vista que o cidadão tem a liberdade de utilizar seu tempo como lhe convém, não deve sofrer restrição de natureza alguma, principalmente em uma sociedade contemporânea em que o tempo é um luxo tão escasso.

No âmbito da concepção moderna que define tempo, reconhecemos que ele é importantíssimo para todos os cidadãos que vivem em um mundo tão globalizado e onde a dignidade de um indivíduo muitas vezes é menosprezada. Segundo o Professor Rizzato Nunes: “A dignidade da pessoa humana - e do consumidor - é garantia fundamental que ilumina todos os demais princípios e normas e que, então, a ela devem respeito, dentro do sistema constitucional soberano brasileiro” (NUNES, 2015, p.174).

O tempo deixou de ser só a contagem de horas, dias, meses, anos e séculos ou o giro do relógio e passou a ter várias vertentes, além de sujeitar-se à análises particulares de diferentes pessoas de acordo com critérios como estilo de vida, pensamentos, prioridades, profissão e assim por diante. O tempo muitas vezes é sinônimo de qualidade de vida e podemos utilizá-lo da melhor forma possível em prol de benefícios próprios.

Temos que valorizar o tempo de todos os indivíduos e não só daqueles que têm uma rotina cheia de trabalhos, tarefas, atribuições e compromissos, tendo em vista que mesmo os que arcam com menos ocupações devem ter seu tempo resguardado. Após a análise da importância do tempo, pode-se concluir que todos devem possuir o direito de utilizá-lo da maneira como lhes aprouver respeitado, independentemente da má prestação de serviço de qualquer empresa. São inegáveis os transtornos emocionais e psíquicos decorrentes da perda de tempo ao se fazer reclamações e ao buscar soluções de acontecimentos derivados de contratemplos e problemas em uma má prestação de serviços e fornecimento de produtos. Como se não bastasse, ao tentar regular a situação frente a essas empresas, o contratante se

depara com atendimentos ruins e com a falta de auxílio para reparar o erro da própria contratada, ferindo, assim, o Código de Defesa do Consumidor e a Constituição Federal.

O tempo arbitrariamente usado para amenizar esses problemas desrespeita o direito de escolha do cidadão que usa um grande número de horas, dias ou até meses que poderiam ser direcionados a lazer, descanso ou até mesmo labor. O que mais chama atenção nessa problemática é o simples fato do transtorno normalmente ser de fácil prevenção, uma vez que, se os fornecedores prestassem um serviço de qualidade ou se existisse a punição adequada para essas empresas que cometem as falhas, não haveria o porquê da presente discussão.

3 DISTINÇÃO ENTRE DANO MORAL E MERO ABORRECIMENTO

Essa discussão entre a diferença entre dano moral e mero aborrecimento ou dissabor do dia a dia é conceitual e teórica, como concluiu Sergio Cavalieri Filho:

[...] só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angustia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo[...] (CAVALIERI FILHO, 2008, p.83-84).

Apesar disso, ela é de caráter extremamente prático e vem ganhando um respaldo enorme na jurisprudência brasileira, pois está frequentemente presente no âmbito das decisões processuais acerca do assunto, tendo assim uma importância estratosférica para qualquer debate sobre o tema no mundo jurídico atual, já que existe uma preocupação contemporânea enorme de todos envolvidos nesses processos que procura saber se a decisão chegará ao conhecimento da população com propósito de justiça alcançado.

O motivo de maior apreensão e receio da sociedade é o modo com o qual vem surgindo o entendimento majoritário e praticamente pacífico do STJ. Nesse tipo de processo de requerimento de condenação em dano moral, definem-se, quase sempre, essas ações como mero aborrecimento do dia a dia, conforme esclarecem os arestos a seguir:

[...] Civil. Dano moral. não ocorrência. O mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angustias no espírito de quem ela se dirige. [...]

[...] indenização. Dano moral. relacionamento banco/ cliente. Impossibilidade de saque. Mero dissabor. Na linha jurisprudência deste tribunal, “mero receio ou dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano

moral, mas somente aquela agressão que exarcerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angustias no espírito de quem ela se dirige”. [...] (BRASIL, 2001)

O que deve ser analisado pelo STJ e pelos tribunais que julgam esse tipo de processo é justamente a existência de dano, a conduta do agente e o nexo causal. Tendo esses requisitos, devem, esses juristas, atentar-se à existência de três funções para a responsabilidade civil, como estabelece, no seu livro, o Professor Cristiano Chaves de Farias:

[...] (1) função reparatória: a clássica função de transferência dos danos do patrimônio do lesante ao lesado como forma de reequilíbrio patrimonial; (2) função punitiva: sanção consistente na aplicação de uma pena civil ao ofensor como forma de desestímulo de comportamentos reprováveis; (3) função precaucional: possui o objetivo de inibir atividades potencialmente danosas [...].(FARIAS, 2016, p.62)

Sendo esse um dos motivos para que o dano moral exista e seja arbitrado pelos os nossos julgadores, no sentido de que haja uma real dimensão de que não se pode continuar agindo daquela forma, haja vista que é realizada uma conduta antijurídica e desrespeitosa à vítima e à toda população, podendo o agente do ato ilícito desrespeitoso continuar agindo da mesma maneira com o resto da sociedade e podendo essa continuidade ser entendida como um verdadeiro descaso com todos os cidadãos envolvidos na relação de consumo.

Muito se fala da banalização do dano moral⁶ ou da “indústria do Dano moral”⁷, onde tudo que acontece das mais variadas formas no dia a dia gera uma busca incessante ao reconhecimento dessa indenização, mas, possivelmente, caso ocorresse a condenação por esse dano a partir da observação do caráter punitivo e pedagógico, haveria uma redução significativa do número de ações.

Porém, infelizmente, o que vem ocorrendo é exatamente o oposto, pois os julgadores vêm dando uma solução adversa para esses casos, decidindo a matéria da responsabilidade civil, em sua maioria, como mero dissabor do dia a dia, no intuito de chegar a um objetivo único: a diminuição ou até mesmo a extinção desses processos, ocasionando assim uma jurisprudência majoritária e pacífica, conforme preveem alguns julgados do Superior Tribunal de Justiça anteriormente citados. Banalizar o dano moral sob o pretexto de ser caso de “mero aborrecimento” é a materialização da injustiça.

⁶ CAVALIERI FILHO, 2008, pág. 84

⁷ DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada/Marcos dessaune-2.ed. ver e ampl- Vitória, ES; [s.n], 2017, p.10

Por outro lado, é preciso entender que o poder judiciário existe não para redistribuir renda, mas sim para corrigir situações injustas, visto que devem ser julgados tanto o consumidor quanto o fornecedor de má-fé.

4 PERDA DO TEMPO LIVRE/ ÚTIL DO CONSUMIDOR

A perda do tempo é definida pela advogada Jessica Ferreira Delmoni (2015) como:

[...] o abuso da perda involuntária do tempo do consumidor, causado pelas empresas fornecedoras em situações intoleráveis, em que há desídia e desrespeito aos consumidores, que muitas vezes se veem compelidos a sair de sua rotina e perder o seu tempo livre para solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas dos fornecedores[...].

Já o professor Marcos Dessaune fala sobre o tema da seguinte forma: “[...] é o fato ou evento danoso que se consuma quando o consumidor, sentindo-se prejudicado, gasta o seu tempo vital - que é um recurso produtivo - e se desvia das suas atividades cotidianas - que geralmente são existenciais [...]” (DESSAUNE, 2017, p.275).

Logo, conclui-se que a perda do tempo livre ou útil do consumidor é sinônimo da tese desenvolvida pelo Professor Marcos Dessaune, sobre desvio produtivo do consumidor, que é conceituado da seguinte forma:

[...] O 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 [...] (DESSAUNE, 2017, p.11)

O nosso tempo tem valor e atualmente sua perda ocorre em situações diretamente ligadas a uma relação de consumo em virtude de problemas derivados de uma má prestação de serviço ou de um fornecimento de produto ruim, o que tende a ocorrer quando o consumidor: espera na fila de banco, aguarda sem nenhum horário marcado a chegada de um produto novo ou de um profissional que vai realizar um reparo ou refazer um serviço que havia sido mal feito, levar várias vezes um produto com defeito para o conserto, reclamar de um serviço ou produto pela central de atendimento feita pelo SAC das empresas, etc.

Essa conduta adotada pelos fornecedores, de serviço ou de produto, de não solucionarem o problema do consumidor da melhor e mais rápida maneira possível acaba sendo uma negligência para com o cliente e um descumprimento do Código de Defesa do Consumidor, graças à falta de uma real assistência e de um efetivo auxílio ao consumidor por meio da informação adequada, independentemente do momento do contrato. Essa ideia se

encontra na afirmação dos professores Antônio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa;

[...] O inciso III assegura justamente este direito básico à informação, realizando a transparência no mercado de consumo objetivada pelo art. 4 do CDC. No CDC, a informação deve ser clara e adequada (art. 12, 14, 18, 20, 30, 31, 33, 34, 46, 48, 52 e 54), esta nova transparência rege o momento pré-contratual, rege a eventual conclusão do contrato, o próprio contrato e o momento pós-contratual. É mais do que um simples elemento formal, afeta a essência do negócio, pois a informação repassada ou requerida integra o conteúdo do contrato (art. 30, 33, 35, 46, 54), ou, se falha, representa a falha (vício) na qualidade do produto ou serviço oferecido (art. 18, 20 e 35). Da mesma forma, se é direito do consumidor ser informado (art. 6, III), este deve ser cumprido pelo fornecedor e não fraudado (art. 1)[...] (BENJAMIN, 2012, p.70-71).

Tem-se a percepção de que o consumidor necessita da devida assistência do Estado por meio da promulgação e aplicação das leis, para que seja evitado abuso por parte dos mais fortes, os fornecedores, frente ao mais fraco e vulnerável, ou seja, o destinatário final, como especifica o advogado Marcos Dessaune:

[...] Mesmo que o Código de Defesa do Consumidor (CDC, Lei 8.078 de 1990) estabeleça que o fornecedor tem os deveres jurídicos de colocar, no mercado de consumo, produtos e serviços que tenham padrões adequados de qualidade - adequação e qualidade - segurança; de dar informações claras e adequadas sobre produtos e serviços; de agir sempre com boa-fé; de não empregar práticas abusivas no mercado; de não gerar riscos ou causar danos ao consumidor; de sanar os vícios que seus produtos e serviços apresentem e de reparar os danos que eles e eventuais práticas abusivas causem ao consumidor, espontânea, rápida e efetivamente, ainda são corriqueiras no Brasil situações nocivas ao consumidor[...] (DESSAUNE, 2017, p.68)

Esse assunto é experimentado por toda sociedade, pois está se tornando mais frequente a cada dia que passa a realização desta prática pelas empresas prestadoras de serviço e fornecedoras de produtos, sendo uma conduta comum, arbitrária e sem qualidade e adequação alguma, indo contra os princípios da função social, da dignidade da pessoa humana e da liberdade de escolha presentes na Constituição Federal ⁸.

Tendo em vista que todo ser humano participa de uma relação de consumo enquanto consumidor e podendo então toda a sociedade sofrer danos oriundos da perda do tempo, os nossos políticos viram a importância de legislar e estabeleceram regras sobre o assunto, criando um projeto de lei para acrescentar um artigo no Código de Defesa do Consumidor, regulamentando a má conduta dos fornecedores como reparáveis por dano moral.

⁸ Art.170 DO 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: III - função social da propriedade; IV - livre concorrência; V - defesa do consumidor”.

Esse projeto de lei, em tramitação na câmara de deputados, nº 5.221 de 2016 é de autoria do deputado Rômulo Gouveia, que tem a pretensão de inserir um parágrafo único ao art. 6 do Código de Consumidor com a seguinte redação: “o arbitramento do valor da reparação por danos morais deve ressarcir também o tempo despendido pelo consumidor na defesa de seu direito e na busca de solução para a controvérsia”. No entanto, esse projeto de lei encontra-se parado devido a pedidos de vistas e também devido à análise e às discussões de outros projetos de lei aos quais os deputados decidem dar mais importância. Apesar da existência desse projeto de lei, que se encontra encostado na Câmara dos Deputados, o que se percebe é que nem o poder Executivo e nem o Judiciário estão dando a devida atenção para o assunto e, portanto, os fornecedores continuam todos os dias e de diversas formas atuando com abuso de direito, abuso de poder econômico e com total descaso aos seus clientes, ferindo-lhes a dignidade da pessoa humana e causando danos.

A partir dessa análise, sustenta-se o pensamento de que a prática realizada pelos fornecedores viola a Constituição Federal e o Código de Defesa do Consumidor, além de causar prejuízo aos cidadãos, que estão sujeitos a sofrer com desvio produtivo. É necessário, então, haver outra perspectiva sobre o problema por parte do poder Judiciário, a fim de que as empresas cumpram as leis a elas impostas e as arquem com as punições a elas previstas, e também por parte do poder Legislativo, com a criação de novas leis ou artigos que passem a legislar sobre as condutas realizadas não previstas em lei, e a determinar uma punição mais severa para as empresas que desrespeitarem as regras impostas.

4.1 Reparação pelo tempo perdido: Direito a indenização

Conceituando como desvio produtivo a perda de tempo do consumidor que tenta buscar solucionar problemas derivados da relação de consumo que são causados por condutas inadequadas ou abusivas das empresas, o ilustre Sergio Cavalieri Filho, no seu livro Programa de Direito do Consumidor, leciona:

[...] prática abusiva são ações ou condutas do fornecedor em desconformidade com os padrões de boa conduta nas relações de consumo. São práticas que, no exercício da atividade empresarial, excedem os limites dos bons costumes comerciais e, principalmente, da boa-fé, pelo que caracterizam o abuso do direito, considerado ilícito pelo art. 187 do código civil[...] (CAVALIERI FILHO, 2014, p.159).

Nesse Sentido, Rizzatto Nunes define que:

“[...] o abuso de direito se caracteriza pelo uso irregular e desviante do direito em seu exercício, por parte do titular. [...] As chamadas “práticas abusivas” são ações e/ou condutas que, uma vez existentes, caracterizam-se

como ilícitas, independentemente de ser encontrar ou não algum consumidor lesado ou que se sinta lesado. São ilícitas em si, apenas por existirem de fato no mundo fenomênico[...]” (NUNES, 2015, p. 595-597)

Revela-se como prática abusiva a ineficiência e a falta de efetiva solução para os vícios do serviço ou do produto, que cobra do consumidor uma demanda de tempo e paciência, além do conseqüente desgaste devido à espera da solução de problemas que são de responsabilidade da empresa.

No Código de Defesa do Consumidor há a Garantia ao direito de reparação de dano material e moral, presente no art. 6, VI. Logo, deve existir a devida condenação por dano moral sempre que necessário, para que se evite novos atos ilícitos, buscando a devida correção para o agente causador do estrago causado, com base nas funções do dano moral, como destaca o professor Héctor Valverde Santana:

[...] A primeira finalidade da reparação do dano moral versa sobre a função compensatória, caracterizada como um meio de satisfação da vítima em razão da privação ou violação de seus direitos da personalidade. Nesse caso, o sistema jurídico considera a repercussão do ato ilícito em relação á vítima. A segunda finalidade refere-se ao caráter punitivo, em que o sistema jurídico responde ao agente causador do dano, sancionando-o com o dever de reparar a ofensa imaterial com parte de seu patrimônio. A terceira finalidade da reparação do dano moral relaciona-se ao aspecto preventivo, entendido como uma medida de desestímulo e intimidação do ofensor, mas com o inequívoco propósito de alcançar todos integrantes da coletividade, alertando-os e desestimulando-os da prática de semelhantes ilicitudes [...] (SANTANA, 2014, p.162-163)

Conclui-se, assim, que deve haver efetiva proteção dos direitos garantidos pela Constituição Federal e pelo Código de Defesa do Consumidor, presentes no art. 6, VI. Citando Rizzato Nunes: “A constituição Federal garante, portanto, já vimos, como invioláveis, a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas. Essa proteção pode ser exercida de maneira preventiva pelo titular do direito para evitar a sua violação” (NUNES, 2011, p. 124-125). Sendo assim, deve ser Buscar a tentativa de melhoria do atendimento ao consumidor, visto que pode ser uma forma de evitar este abuso.

5 CONCLUSÃO

Não se pode duvidar de que o tempo do consumidor tem valor e merece ser respeitado. Muitas vezes o indivíduo é “roubado” quando perde o seu tempo tentando resolver problemas derivados de vícios ou fatos do produto e do serviço. Essa perda de tempo é consequência de uma prática despótica das empresas que não fornecem informações claras e específicas, além de não sanarem os problemas de consumo de forma rápida, espontânea e efetiva. Essa conduta

dos fornecedores desrespeita o Código de Defesa do Consumidor e também viola princípios básicos do direito fundamental previstos na Constituição Federal, tais como: a liberdade de escolha e a dignidade da pessoa humana.

O desvio produtivo pode gerar aos consumidores prejuízos em forma de dano, tanto material quanto moral, que devem ser tutelados e reconhecidos pelo Direito, visto que o tempo é um bem relevante para toda população e possui grande valor, devendo assim ter proteção jurídica, haja vista que é um patrimônio imprescindível na sociedade contemporânea.

Na prática forense, as empresas e alguns membros do judiciário, quando abordam o tema, defendem que se trata de uma tratativa da população e dos advogados receberem indenizações infundadas na justiça, que eles denominam de “indústria do dano moral”. Porém, essas afirmações não condizem com a verdade, devido ao fato de que os consumidores que procuram o Judiciário almejam “apenas” o que lhes é de direito. Ou seja, querem justiça e julgados de acordo com o código de Defesa do Consumidor.

É mister que chegue ao alcance de todos os leitores deste artigo que os consumidores não desejam somente a reparação em dinheiro da indenização por danos morais. Buscam, ainda, respeito, atenção e informações claras e precisas dessas empresas fornecedoras de serviço ou de produto, para que a partir disso haja uma melhoria no atendimento e na resolução dos problemas derivados da relação de consumo.

É louvado registrar ainda que, se realmente for colocado em prática o caráter punitivo e pedagógico do dano moral pelo Judiciário, é possível que ocorra uma redução significativa, quiçá um extermínio, da perda de tempo livre ou útil do consumidor causada pelas irresponsáveis prestações de serviço e por um precário fornecimento de produtos, posto que esses fornecedores não apresentam uma solução adequada, efetiva e eficaz para que sejam resolvidos os problemas dos seus clientes.

Esclarece-se, pois, que os consumidores não estão atrás do valor pecuniário das indenizações, mas sim de uma melhor prestação de serviço e de um melhor fornecimento de produto, além do tratamento digno enquanto consumidores, dentro dos moldes que determina o Código de Defesa do Consumidor.

Por fim, deixo como conclusão do trabalho a frase do Mestre Marcos Dessaune: **“o consumidor que é bem atendido não precisa ser defendido”** (DESSAUNE, 2017, p.302).

REFERÊNCIAS

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do Consumidor**. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012. p.70 -71

BRASIL. Lei no 8.079, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre proteção do consumidor, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 12 set. 1990.

BRASIL. Constituição federal, de 05 de outubro de 1988. Constituição da República Federativa do Brasil - 1988. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 05 out. 1988.

BRASIL, Superior Tribunal de Justiça, **agrReg noREsp 489187/RO**, rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, Brasília, DF, j. 23-06-2003. Disponível em: [<http://www.stj.jus.br>]. Acesso em: 24 nov. 2017.

BRASIL, Superior Tribunal de Justiça, **REsp 215666/RJ**, rel. Min. Cesar Asfor Rocha, Brasília, DF, J. 29-10-2001. Disponível em: <http://www.stj.jus.br>. Acesso em: 24 nov. 2017.

BUENO, SILVEIRA, 1898-1989. Silveira Bueno: **Minidicionário da Língua Portuguesa**. São Paulo: Ftd, 2000

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2014

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade**. 8.ed. São Paulo; Atlas, 2008

DELMONI, Jéssica Ferreira. A Responsabilidade Civil pela perda do tempo útil nas relações de consumo. **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XVIII, n. 139, ago 2015. Disponível em: http://ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=16295&revista_caderno=10. Acesso em: nov. 2017.

DESSAUNE, Marcos. **Teoria Aprofundada do desvio produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2.ed. Vitória: 2017.

FARIAS, Cristiano chaves de; ROSENVALD, Nelson; NETTO BRAGA, Felipe Peixoto. **Curso de direito civil: responsabilidade civil**. 3.ed. Salvador: Ed. Juspodivm, 2016.

FAVARETTO, Cícero. A tríplice função do dano moral. **Jusbrasil**, Santa Catarina, fev. 2014. Disponível em: <https://cicerofavaretto.jusbrasil.com.br/artigos/113638468/a-triplice-funcao-do-dano-moral>. Acesso em: 23 out. 2017.

GRINOVER, Ada P. et al. 9. ed. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. Rio de Janeiro: ed. Forense Universitária, 2007.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do Consumidor**. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p.124 -125.

Papers of John F. Kennedy. **Presidential Papers.President's Office Files.** Speech Files.
Special message to Congress on protecting consumer interest, 15 March 1962.

SANTANA, Héctor Valverde. **Dano Moral no Direito do Consumidor.** 2. ed. São Paulo:
Editora Revista dos Tribunais, 2014.