

O RECONHECIMENTO DA PERDA DO TEMPO VITAL DO CONSUMIDOR COMO ESPÉCIE DE DANO INDENIZÁVEL

Amanda Caroline de Souza e Sousa¹
Germana Pinheiro de Almeida Félix².

Resumo: O presente artigo objetiva investigar a possibilidade jurídica do reconhecimento da perda do tempo vital do consumidor na condição de dano indenizável, com base na Teoria do Desvio dos Recursos Produtivos do Consumidor. Inicialmente, aborda-se a temática da relação de consumo e seus pressupostos, discorrendo sobre a sua proteção jurídica no ordenamento pátrio, tanto sobre os princípios gerais que a regem, quanto aos direitos básicos que são assegurados ao consumidor. Seguindo essa ordem, analisa-se o instituto da responsabilidade civil do fornecedor e a sua missão na relação de consumo. Em seguida, oportuniza-se uma abordagem sobre a relação de consumo na prática, a fim de se enfatizar a temática do tempo na condição de bem jurídico relevante, para então se discutir a possibilidade jurídica do reconhecimento da perda do tempo vital do consumidor como espécie de dano indenizável.

Palavras-chave: Direito do consumidor. Perda do tempo vital. Desvio dos recursos produtivos do consumidor. Responsabilidade Civil. Dano indenizável.

Abstract: This article aims to investigate the legal possibility of recognizing the loss of the consumer's vital time in the condition of indemnifiable damage, based on the Theory of the Detour of the Productive Resources of the Consumer. Initially, the topic of the consumer relationship and its assumptions is addressed, discussing its legal protection in the national law, both on the general principles that govern it and on the basic rights that are guaranteed to the consumer. Following this order, the supplier's civil liability institute and its mission in the consumer relationship are analyzed. Then, an approach to the relationship of consumption in practice is made available, in order to emphasize the theme of time as a relevant legal asset, so

¹ Discente concluinte do curso de Direito da Universidade Católica do Salvador. E-mail: amanda.sousa@ucsal.edu.br

² Doutoranda e Mestre em Políticas Sociais e Cidadania e Coordenadora do Curso de Direito da Universidade Católica do Salvador. E-mail: germana.almeida@pro.ucsal.br

that the legal possibility of recognizing the loss of the consumer's vital time as a discussion is discussed kind of indemnifiable damage.

Keywords: Consumer law. Loss of the vital time. Detour of consumer productive resources. Civil responsibility. Indemnifiable damage.

Considerações iniciais

As relações consumeristas se mostram cada vez mais essenciais à economicidade do tempo, posto que o consumidor adquire produtos e serviços com o fito de torná-los disponíveis para as atividades de seu maior interesse, revestindo-se, assim, uma legítima expectativa de bom atendimento por parte do fornecedor. Entretanto, é certo que nem sempre a compra de um produto ou contratação de um serviço será bem-sucedida, sendo que o fornecedor deve – ou pelo menos deveria - estar estruturado para prestar auxílio imediato com base no dever contratual.

Ocorre que, de forma habitual, são constatadas diversas condutas de descaso do fornecedor em relação ao consumidor, sobretudo porque este geralmente desencontra com a legislação, descumprindo o seu papel de responsabilidade, violando a relação contratual e seus deveres anexos, o que gera um efetivo desequilíbrio efetivo na relação consumerista.

Com efeito, na medida em que o fornecedor se exime da responsabilidade imediata do dever contratual de resolver o vício ou o defeito, que não deveria constar no produto ou serviço, impondo ao consumidor o ônus de solução do problema de consumo, impõe-se, de forma natural, situação geradora de potencial danoso, decorrente do fenômeno socioeconômico denominado “Desvio dos Recursos Produtivos do Consumidor”, que corresponde a um evento danoso que acarreta lesão ao tempo vital e à vida digna do consumidor do consumidor, diante de um problema de consumo, em que ele desvia as suas atividades existenciais³ para tentar solucionar um problema que o fornecedor se omite em solucionar.

De fato, o tempo é a esfera na qual a vida humana se desenvolve, constituindo-se de atividades essenciais, a exemplo de: lazer, convívio social e familiar, vida profissional. Logo,

³ Para Dessaune (2017, p. 271): Atividades existenciais são aquelas que geralmente integram o projeto de vida das pessoas na sociedade contemporânea e que se mostram fundamentais ao desenvolvimento da sua personalidade e à promoção da sua dignidade, destacando-se estudar, trabalhar, descansar, dedicar-se ao lazer, conviver socialmente, cuidar de si e consumir o essencial.

um evento de desvio produtivo do consumidor traz como resultado um dano tido como certo, imediato e injusto, em razão do dispêndio do seu tempo vital e do desvio das suas atividades existenciais, que viola os seus legítimos interesses.

Nessa linha de intelecção, surge a seguinte problemática: de que forma a perda do tempo vital do consumidor representa um dano indenizável?

Dessarte, considerando que o tempo não encontra tutela jurídica adequada à importância que lhe é inerente, faz-se de extrema importância a abordagem pelo viés do evento danoso decorrente do desvio produtivo do consumidor, sendo certo que a temática se apresenta como um dos maiores avanços na área consumerista, contribuindo não só para a facilitação dos direitos do consumidor, como também para o aprimoramento dos acadêmicos e profissionais da área.

Partindo dessa premissa, o presente artigo possui como objetivo o intuito de investigar a possibilidade – e necessidade - jurídica do reconhecimento perda do tempo vital do consumidor como espécie de dano indenizável, através de uma abordagem acerca da relevância do tempo como bem jurídico, de modo a se ampliar ao máximo as possibilidades jurídicas do instituto, especialmente sob a ótica da Lei 8.078/90.

Como metodologia, aplica-se o método dedutivo, realizando-se pesquisa bibliográfica qualitativa, embasada no ordenamento jurídico nacional e doutrina relativa à temática, de forma exploratória e descritiva, com o fito de expor a perda do tempo vital do consumidor como fenômeno socioeconômico passível de dano indenizável, no tocante ao alcance da reparabilidade pela responsabilidade civil dos fornecedores na relação de consumo.

O texto está dividido em dois capítulos. O primeiro capítulo aborda a relação de consumo e sua proteção jurídica, de acordo com as normas do Código de Defesa do Consumidor. Além disso, apresenta noções gerais sobre aspectos históricos da matéria, os sujeitos da relação jurídica de consumo e suas essencialidades, os fundamentos e princípios constitucionais que orientam a tutela do consumidor, como também a missão do fornecedor de produto ou serviço e a responsabilidade civil pelo viés da Lei 8.078/90.

Por fim, o segundo capítulo aborda a Teoria do Desvio dos Recursos Produtivos do Consumidor, apresentando-se um breve aparato sobre a relação de consumo da prática, além de enfatizar o contexto do bem tempo e a sua condição no ordenamento jurídico pátrio. Na oportunidade, se discorre sobre a contextualização da configuração do fenômeno do desvio

produtivo do consumidor, a fim de se discutir o reconhecimento da perda do tempo vital enquanto dano indenizável, notadamente sob a ótica consumerista.

1. DA RELAÇÃO DE CONSUMO: NOÇÕES ESSENCIAIS E PROTEÇÃO JURÍDICA.

Como se sabe, “uma relação jurídica será considerada de consumo “sempre que se puder identificar em um dos polos da relação o consumidor, no outro o fornecedor, ambos transacionando produtos e serviços” (Nunes, Rizzato, 2019, p. 119).

Significa dizer, portanto, que a relação jurídica de consumo é constituída por fornecedor e consumidor em lados contrários, tendo como objeto produto ou serviço, consoante se observa da análise dos artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/90. Logo, a definição dos conceitos de consumidor, fornecedor, produto e serviço é de extrema relevância para se estabelecer o campo de abrangência do Código de Defesa do Consumidor.

O conceito de consumidor encontra previsão no art. 2º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), que assim o define: “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Logo, poderá ser considerado consumidor a pessoa natural, ou a pessoa jurídica, que comprar ou obter, manusear, consumir ou utilizar produto ou serviço como destinatário final, isto é, sem reempregá-lo na cadeia produtiva.

Dentro desse contexto, embora o CDC tenha abordado o conceito de consumidor, sua aplicação ao caso concreto tem-se mostrado complexa, considerando a dificuldade da precisão do conteúdo e abrangência da expressão “destinatário final”, motivo pelo qual há divergência doutrinária e jurisprudencial acerca da temática.

Por isso mesmo, o Superior Tribunal de Justiça mitigou a chamada teoria finalista, no sentido de aceitar que o profissional ou a pessoa jurídica seja considerado consumidor, desde que demonstrado sua vulnerabilidade, e o produto ou serviço seja adquirido fora de sua área de especialidade, excluindo-se a revenda ou comercialização dos mesmos.

Além disso, também poderão ser considerados como consumidor aqueles indivíduos cuja situação esteja elencada no parágrafo único do art. 2º, e nos arts. 17 e 29 do mesmo diploma (Lei nº 8.078/90), abaixo transcrito:

Art.2º. Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art.17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

Por outro lado, o conceito de fornecedor encontra previsão no artigo 3º do CDC (Lei nº 8.078/90), sendo diversos os termos para definir o fornecedor, tais como: industrial, comerciante, importador, banqueiro, segurador, ou de forma genérica, empresário. Para tanto, Ada Pellegrini Grinover (2007, p. 47) e outros explicam que “são considerados todos quantos propiciem a oferta de produtos e serviços no mercado de consumo, de maneira a atender às necessidades dos consumidores, sendo despidendo indagar-se a que título”.

Em verdade, o artigo supracitado bem especifica que o sistema de proteção do consumidor considera como fornecedores todos aqueles que participam da cadeia de fornecimento de produtos e da cadeia de fornecimento de serviços (o organizador da cadeia e os demais participantes do fornecimento direto e indireto), sendo irrelevante a sua relação contratual ou extracontratual, direta ou indireta com o consumidor.

Partindo para análise do conceito do objeto sobre o qual recai a relação jurídica, o Código de Defesa do Consumidor estabelece duas hipóteses: produto ou serviço. Para tanto, a definição de produto encontra previsão no parágrafo 1º do art. 3º, ao passo que o conceito de serviço consta no parágrafo 2º do referido artigo do CDC (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990).

O conceito de produto possui requisitos limitados, sendo definido como qualquer bem corpóreo ou incorpóreo, passível de apropriação e que possua valor econômico. Lado outro, a definição de serviços é expressamente abrangente, tendo como característica marcante, para fins de proteção ao consumidor, a sua prestação mediante remuneração, salvo expressa

ressalva daquela prestação decorrente de contrato de trabalho, vez que nesse caso é regida pelas leis trabalhistas.

Portanto, é possível concluir que toda vez que houver em um dos polos de uma relação jurídica um fornecedor, e do outro, um consumidor, ambos realizando a negociação de produtos ou serviços, essa relação poderá ser enquadrada como sendo de consumo, de modo que sobre ela incidirá as normas de proteção e defesa do consumidor.

Considerando o substrato da tutela do consumidor, faz-se necessária a análise de alguns princípios específicos a ela aplicáveis, para a melhor compreensão do sistema consumerista.

1.1. Dos fundamentos e princípios constitucionais que regem a tutela do consumidor

Nesse contexto, a Constituição da República faz menção expressa à proteção do consumidor em distintos momentos: em um primeiro momento, a CF/88, no Capítulo I, do Título II, que trata “Dos direitos e garantias fundamentais”, especificadamente em seu art. 5º, XXXII, assegura a defesa do consumidor como uma norma de ordem pública e interesse social.

Compreende-se, assim, a defesa do consumidor como um direito fundamental de prestação, vez que exige que o Estado atue para atenuar as desigualdades existentes, por meio da emissão de normas capazes de proteger o consumidor, parte vulnerável da relação de consumo.

Nessa sequência, há menção constitucional expressa à proteção do consumidor art. 170, inciso V, que, incurso no Capítulo I do Título VII, trata “Da ordem Econômica e Financeira”, dispõe:

Art. 170. 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: [...] V- defesa do consumidor; [...] (BRASIL, 1988).

Como se observa, a Constituição da República garante a livre iniciativa. Trata-se de um dos fundamentos do Estado Democrático de Direito, através do qual ninguém está obrigado a desenvolver qualquer negócio ou atividade, mas assim optando por fazer, assume o dever de arcar com os benefícios e prejuízos do negócio.

Segundo Nunes (2019, p. 106), “a decisão de empreender é livre; o lucro decorrente dessa exploração é legítimo; o risco é total do empreendedor”. Com isso, entende-se que assim escolhendo arriscar-se, não poderá repassar os prejuízos que, porventura, tiver ao consumidor.

Dessa forma, na medida que se trate de garantia de toda a liberdade de iniciativa, aquele que vai ao mercado de consumo atuar como fornecedor, está restrito à observância de todos os princípios constitucionais, destacando-se a defesa do consumidor, a dignidade da pessoa humana, a igualdade e a liberdade. Isso porque, o caráter de manutenção da defesa do consumidor se apresenta como a proteção da pessoa humana em condição de vulnerabilidade, intentando a promoção de seus valores existenciais.

Diante disso, passa-se a abordar tais princípios constitucionais, em razão da sua relevância na orientação do microsistema de proteção ao consumidor.

1.1.1. – Da dignidade da pessoa humana

A dignidade da pessoa humana é um dos fundamentos do ordenamento jurídico brasileiro, e está positivada no art.1º, inciso III, da Constituição da República Federativa do Brasil.

Entende-se, pois, como o principal fundamento de todo o sistema constitucional, sendo a base que norteia todos os direitos fundamentais, tal em que deve ser utilizado como instrumento de interpretação de todos os direitos e garantias fundamentais previstos na Carta Magna. Para Silva (2011, p. 105), a “dignidade da pessoa humana é um valor supremo que atrai o conteúdo de todos os direitos fundamentais do homem, desde o direito à vida”.

Dito isso, garantir a dignidade da pessoa humana significa respeitar os direitos individuais e os direitos da personalidade, ora previstos no art. 5º da Constituição da República, quais sejam a vida, a liberdade, a igualdade, a segurança, a intimidade, a honra e a imagem, e também os direitos sociais previstos no art. 6º da referida Constituição, tais como o direito à saúde, lazer e trabalho.

Por fim, não é demais lembrar que a figura do consumidor se equipara a de todo e qualquer cidadão, e levando em consideração que todos os princípios e normas constitucionais que se aplicam aos indivíduos em sociedade são, por óbvio, extensíveis ao consumidor pessoa física, o respeito à dignidade do consumidor é um objetivo a ser alcançado e aplicável como normativo constitucional.

1.1.2. – Da Igualdade

O princípio da igualdade, extraído do direito a igualdade também previsto no rol dos direitos e garantias fundamentais, artigo 5º, caput, da Constituição da República, trata-se do pilar básico que envolve a problemática do consumidor, a servir de justificativa eficiente de sua tutela.

Nos termos do referido artigo, todos são iguais perante a lei, pelo qual entende-se que os desiguais devem ser tratados desigualmente na exata medida de suas desigualdades. Logo, os consumidores devem ser tratados de forma desigual, a fim de seja alcançada à igualdade real.

Para Miragem (2014, p. 55):

A desigualdade que autoriza esse tratamento protetivo ao consumidor “reside na posição favorecida do fornecedor em relação ao consumidor, sobretudo em razão de um pressuposto poder econômico ou técnico mais significativo, que corresponderá, necessariamente, a uma posição de fragilidade e exposição do consumidor, o que se convencionou denominar de vulnerabilidade deste em relação àquele. (MIRAGEM, 2014, p. 55).

Assim, a situação de vulnerabilidade do consumidor em face do consumidor, autoriza que a Lei conceda uma proteção especial, objetivando equilibrar a relação de consumo.

1.1.3 – Da Liberdade

A liberdade, garantia fundamental conferida a todos os cidadãos, está diretamente atrelada ao princípio da livre iniciativa, consoante previsão no art. 1º, inciso IV e no art. 3º, inciso I, da Constituição da República Federativa do Brasil.

Na lição de Nunes (2019, p. 66) “dentre as várias ações possíveis, a da pessoa designada como consumidora deve ser livre”. Assim, o objetivo do dispositivo constitucional é garantir ao consumidor uma ação livre, que pode ser entendida como a plena liberdade de atuar conforme a sua vontade.

Ocorre que existem limites para tal liberdade. Isso porque, o consumidor não possui plena liberdade de escolha para adquirir determinado produto ou serviço, justamente porque cabe a ele se ater às possibilidades dispostas no mercado pelo fornecedor, não sendo possível escolher além disso.

Assim é que, visando a promoção de uma sociedade livre, o papel do Estado é atuar para promover a máxima conscientização da liberdade do consumidor, por meio da imposição de certos limites aos fornecedores.

Diante do exposto, não é demais lembrar que a interpretação da legislação infraconstitucional atribuída ao âmbito consumerista e em conformidade com a Constituição Federal é imprescindível para uma proteção adequada do consumidor, conquanto instrumento de efetividade e consolidação dos direitos do consumidor.

1.2. Da proteção infraconstitucional atribuída ao consumidor:

Nesse passo, a proteção infraconstitucional ao consumidor é feita através das normas presentes na Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), e em diversas outras leis esparsas, especialmente o Decreto nº. 6.523 que regulamenta o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

Primordialmente, o Código de Defesa do Consumidor, antes de adentrar na Política Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor, aborda a Política de Relações de Consumo, tal em que dispõe sobre os objetivos e princípios que devem nortear a esfera consumerista. Para tanto, a previsão legal se encontra no artigo 4º da Lei nº 8.078/90, dispondo que “o atendimento das necessidades básicas 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”.

Segundo Benjamin, et. al (2012, p. 70), para efetivação da sua garantia, deve estar lastreada nos seguintes princípios: princípio da vulnerabilidade (art. 4º, I); princípio da defesa do consumidor pelo Estado (art. 4º, II); princípio da harmonia e princípio da boa-fé (art. 4º, III); e princípio do combate ao abuso ou princípio da efetividade (art. 4º, VI).⁴

Nesse sentido, Miragem (2014, p. 121) expõe que os princípios gerais do direito do consumidor, “incidem sobre as relações jurídicas de consumo, visando à correta interpretação e aplicação das regras que a regulamentam”.

Com efeito, visa garantir proteção à parte mais fraca e desprotegida da relação, autorizando o Estado no sentido de intervir nas relações de consumo, buscando equilibrar essa relação, isto é, harmonizando os interesses de ambos os lados, de modo a garantir a satisfação de todos, em observância ao limite no exercício do padrão de interpretação do negócio jurídico.

Seguindo essa ordem, buscando resguardar os direitos básicos que regem uma relação de consumo, a Lei 8.078/90 assegura o consumidor por meio de garantias, quais sejam: o direito de proteção da vida, saúde e segurança, de informação adequada e educação sobre o consumo adequado, de proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, de revisão contratual ou modificação das cláusulas que estabeleçam prestações desproporcionais, de prevenção e reparação de danos a eles causados.

Com isso, o Código de Defesa do Consumidor (Lei n.8.078/90), propõe em seu artigo 6º:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

(...)

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

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

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;

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;

(...) **X** - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

(...)⁵(BRASIL, 1990)

⁵ BRASIL. LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm>. Acesso em: 22 de novembro de 2020.

No presente artigo, serão analisados tão somente aqueles direitos que, embora assegurados no Código de Defesa do Consumidor, são descumpridos de forma habitual por parte dos fornecedores, de modo que, dentre outros prejuízos, acarretam a perda do tempo vital do consumidor.

Por seu turno, o Decreto nº6.523/08⁶, também conhecido como “Lei do SAC”, surgiu para regulamentar a Lei 8.078/90, fixando normas gerais que regulam o setor, especialmente acerca do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

Nos termos do art. 2º do referido Decreto, conceitua-se como sendo SAC: “o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços”.

Ademais, o Decreto prevê expressamente o direito do cliente de entrar em contato com a empresa por meio de ligações gratuita, garantindo, assim, a acessibilidade do serviço (art. 3º), e que ele não terá sua ligação finalizada antes da conclusão do atendimento (art.4º § 2º).

Outrossim, é imposto ao fornecedor o dever de adequação às normas ora estabelecidas, consagrando como direito do consumidor o atendimento através do SAC de acordo com as normas previstas.

De acordo com o art. 8º, o serviço de atendimento ao consumidor deverá obedecer aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Além disso, a Portaria nº 2.014, de 13 de outubro de 2008⁷, importante normativo enquanto valorização do tempo do consumidor, dispõe no seu art. 1º, que no caso em que o consumidor entra em contato com o SAC, o tempo máximo de espera é de 60 (sessenta) segundos, excetuado os serviços financeiros, em que o tempo máximo para contato com o

⁶ BRASIL. DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008. Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm>. Acesso em: 22 de novembro de 2020.

⁷ BRASIL. PORTARIA Nº 2.014, DE 13 DE OUTUBRO DE 2008. Estabelece o tempo máximo para o contato direto com o atendente e o horário de funcionamento no Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, n. 201, p. 21, 16 jan. 2008. Disponível em: <http://www.lex.com.br/doc_1551411_PORTARIA_N_2014_DE_13_DE_OUTUBRO_DE_2008.aspx>. Acesso em: 22 de novembro de 2020.

atendente será de 45 (quarenta e cinco) segundos, ou 90 (noventa) segundos, notadamente nas segundas-feiras, nos dias que antecedem e sucedem feriados e no quinto dia útil de cada mês.

Por essa razão, a implementação de tais normatizações contribuem para criar um padrão de atendimento adequado a ser considerado pelo mercado de consumo, que, corroborado com os preceitos dos direitos efetivos assegurados ao consumidor, se prestam a efetivar a proteção do microssistema consumerista.

Nessa ordem de ideias, convém abordar a responsabilidade civil e a missão do fornecedor de consumo, a fim de elucidar integralmente a proteção jurídica da matéria no ordenamento pátrio.

1.4. A responsabilidade civil do fornecedor na relação de consumo

Objetivando proteger a parte vulnerável da relação de consumo, o Código de Defesa do Consumidor consagrou o regime da responsabilidade civil objetiva para os casos de acidente de consumo, pois a responsabilidade civil tradicional (responsabilidade subjetiva) era insuficiente para proteger o consumidor, em razão da dificuldade de se demonstrar efetivamente a conduta culposa do fornecedor, na qualidade de agente causador do dano.

Temos como certo que a responsabilidade civil nas relações de consumo foi a última etapa dessa longa evolução da responsabilidade civil. Para enfrentar a nova realidade decorrente da revolução industrial e do desenvolvimento tecnológico e científico, o Código do Consumidor engendrou um novo sistema de responsabilidade civil para as relações de consumo, com fundamentos e princípios novos, porquanto a responsabilidade civil tradicional revelara-se insuficiente para proteger o consumidor. (CAVALIERI FILHO, 2019, p. 500).

Por isso mesmo, o legislador optou por adotar a responsabilidade objetiva do fornecedor embasada na teoria do risco do empreendimento.

Cavaliere Filho (2019, p. 451), a respeito da matéria, ensina que:

(...) a teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa. Esse dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos produtos e serviços que oferece no mercado de consumo,

respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos. (CAVALIERI FILHO, 2019, p. 451).

Como se observa, pelo viés da teoria do risco do empreendimento, aquele que se dispõe a fornecer bens e serviços tem o dever de responder pelos vícios resultantes dos seus negócios, independentemente de sua culpa, pois a responsabilidade decorre do simples fato de alguém se dispor a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar ou executar determinados serviços.

A esse respeito, tratando-se o caso de responsabilidade civil do prestador de serviços, incide a norma do caput do art. 14 do CDC, tal em que significa dizer que o fornecedor assume a responsabilidade pelos prejuízos causados aos consumidores, independentemente de culpa, pelos danos decorrentes de defeitos relativos aos produtos e serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, sendo que, nos termos do § 3º do art. 14 do CDC, o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: "I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro".

Seja como for, a responsabilização civil do fornecedor de serviços prescinde da comprovação da sua culpa na causação do dano ao consumidor, mas não dispensa a existência do nexo causal entre a conduta lesiva e o dano.

1.5. Missão do fornecedor

Com efeito, há que se tratar a existência da missão do fornecedor, conquanto parte da relação de consumo, há que deve ser entendida como o compromisso, o dever, a responsabilidade deste para com o consumidor.

Nessa linha de intelecção, Dessaune (2017, p. 270-271), sintetiza que:

(...) nas relações de consumo em que a sociedade contemporânea se apoia, todo fornecedor tem a grande missão implícita de liberar os recursos produtivos do consumidor – fornecendo produtos e serviços de qualidade que deem ao consumidor condições de empregar o seu tempo e as suas competências nas atividades de sua livre escolha e preferência, que geralmente são atividades existenciais.

Juridicamente essa missão do fornecedor está fundada nos seus deveres legais 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 seus 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, de modo espontâneo, rápido e efetivo. (DESSAUNE, 2017, p. 270-271).

Por isso mesmo, a missão latente dos fornecedores é garantir a cada consumidor, por meio de produtos e serviços de qualidade, condições hábeis para que ele possa empregar o seu bem cronológico – tempo - e suas competências – desejadas ou planejadas - nas atividades de sua preferência.

Importa salientar que na lição de Dessaune (2009, p. 251-252), o verdadeiro motivo de existir de qualquer fornecedor é ofertar ao consumidor, por meio de um produto ou serviço de qualidade, condições para que ele possa empregar o seu tempo e as suas competências nas atividades de sua livre escolha e preferência, que geralmente são atividades existenciais, entendidas como as principais atividades que dirigem o desenvolvimento da personalidade do ser humano, ou seja: o estudar, o trabalhar, o lazer, o descanso, etc.

Não é por outra razão que a Lei 8.078/90, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor (CDC), na tentativa de resguardar os direitos básicos que regem uma relação de consumo, preconiza que os produtos e serviços colocados no mercado devem ter padrões adequados de qualidade, de segurança, de durabilidade e de desempenho, para que sejam úteis, além de buscar assegurar o consumidor, por meio de garantias, o direito à informação adequada e clara, a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, privilegiando o princípio da transparência, equilíbrio, harmonia e boa-fé nas relações e, ainda, o direito à prevenção e reparação dos danos patrimoniais e extrapatrimoniais.

Dessa forma, ao realizar a missão que lhe é inerente, cumprindo a lei de forma integral, estará o fornecedor atendendo às necessidades do consumidor, respeitando e assegurando a sua dignidade, saúde e segurança, protegendo os seus interesses econômicos e contribuindo para uma qualidade de vida elevada, sob os ditames previstos na Lei 8.078/90.

2. A PERDA DO TEMPO VITAL DO CONSUMIDOR DECORRENTE DOS PROBLEMAS DE CONSUMO

Inobstante toda a sistemática principiológica de proteção ao consumidor, na prática, revelam-se habituais e corriqueiras as situações de descumprimento legal por parte dos fornecedores, no que diz respeito aos acordos firmados para satisfação das necessidades consumeristas, seja por despreparo, desatenção, descaso ou má-fé, de modo que o consumidor é submetido à situação de nítida fragilidade diante da frustração de suas expectativas legítimas e da sua confiança.

Dessaune (2011, p. 47-48) destaca algumas situações danosas que ainda são comuns na sociedade de consumo:

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 para a assistência técnica autorizada ou ao fabricante) para reclamar de um produto ou 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; [...] (DESSAUNE, 2011, p. 47-48).

Seja como for, quase sempre o consumidor que necessita solucionar uma demanda de consumo é obrigado a realizar o atendimento com atendentes virtuais, de Call Center's e SAC's, que por sua vez, de forma proposital ou não, são extremamente mal preparados para o atendimento, o que implica em longas filas de espera, chamadas de longa duração, ou, na pior das hipóteses, a ausência do atendimento pela própria demora perpetuada.

Para tanto, o descumprimento da responsabilidade que é atribuída ao fornecedor, gera, via de consequência, o mau atendimento que deveria ser prestado de forma positiva ao consumidor, ocasionando não apenas insatisfação, mas algum tipo de prejuízo, seja individual ou coletivo, sobretudo por não se mostrar razoável exigir-se do próprio consumidor o dispêndio do precioso tempo para solucionar questões dessa natureza.

Nesse sentido, o mau atendimento do fornecedor, enquanto parte da relação de consumo, não apenas é fato amplamente noticiado pelos meios de comunicação, como também

faz parte de quase metade das demandas submetidas à apreciação do Poder Judiciário.⁸ A esse respeito, de acordo com o Relatório Justiça em Números, do CNJ⁹, fonte de estatísticas do Poder Judiciário, o ano de 2019 encerrou com 6.584.235 milhões novos processos. Dentre os temas mais recorrentes tratados em tais demandas, estão: a) responsabilidade do fornecedor; b) contratos de consumo; c) práticas abusivas; d) cláusulas abusivas; e) dever de informação; f) irregularidades no atendimento; g) oferta e publicidade; h) vendas casadas; i) combustíveis e derivados; e j) jogos/sorteios/promoções comerciais.

Destaque-se que o Conselho Nacional de Justiça (2020)¹⁰ expõe que a temática “indenização por dano moral” é um “nó” presente em diversos tribunais do país, e que os assuntos “responsabilidade do fornecedor/indenização por dano moral e obrigações/espécies de contratos” são nós centrais dentro do mapa, o que significa que, em quase todos os tribunais é uma causa frequentemente acionada no Poder Judiciário.

Nesta seara, embora seja patente o crescimento do conflito de interesses entre o consumidor e o fornecedor, no tocante ao comportamento abusivo e prepotente das grandes empresas, a questão do dano moral nas relações de consumo evidencia um debate generalizado que remete o direito do consumidor de um lado, e do outro, a padronização do “mero aborrecimento”, de modo que a rejeição de pleitos indenizatórios em sede de consumo vem crescendo na mesma medida.

Dessa forma, este capítulo se debruçará no estudo do tempo como bem jurídico, contrapondo-se, em seguida, à análise do desperdício do tempo do consumidor na resolução de demandas de consumo, para então enfrentar a temática no direito pátrio como espécie de dano indenizável. Para tanto, tratar-se-á de várias obras afetas ao tema, mas, primordialmente, pela sua exímia importância, da tese jurídica abordada na obra “Teoria aprofundada do desvio

⁸ SILVEIRA, Ricardo Freitas. Relação de consumo em números. 2019. Disponível em: <<https://lbca.com.br/relacao-de-consumo-em-numeros/>>. Acesso em 24 de novembro de 2020.

⁹ Conselho Nacional de Justiça. Painel Justiça em números. 2020. Disponível em: <https://painéis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw_1%2FPainelCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT/>. Acesso em 24 de novembro de 2020.

¹⁰ Conselho Nacional de Justiça. Justiça em números. 2020. Disponível em: <https://painéis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw_1%2FPainelCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT/>. Acesso em 24 de novembro de 2020.

produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada” (DESSAUNE, 2017), que se dedica à crescente e notável tutela do tempo do consumidor no ordenamento pátrio.

2.3. A noção do tempo no ordenamento jurídico

A palavra tempo significa “duração calculável das coisas. Duração limitada, em oposição à eternidade. Sucessão de dias, horas, momentos”. (Figueiredo, Cândido, 2010, p. 1932). Para tanto, a noção do tempo é uma construção sócio-histórica, desenvolvida ao longo da história, em razão de determinadas necessidades sociais, quais sejam: econômicas, culturais e de convivência humana, a exemplo da marcação de um compromisso, estabelecimento da carga horária de trabalho e de estudo, destinação ao lazer etc.

Por essa razão, o tempo não se limita ao transcurso de horas ou até mesmo dias, eis que se impõe como suporte implícito da vida, e por sua vez, a vida se constitui de atividades existenciais, seja no trabalho, no estudo, no descanso, no convívio familiar social.

Ora, para desempenhar qualquer atividade, o ser humano precisa dispor tanto de tempo, quanto de competências, que constituem seus recursos produtivos. O tempo, por sua vez é o principal recurso produtivo da pessoa, podendo ser transformado em capital (através do trabalho), capital esse que será utilizado para satisfazer as demais necessidades do indivíduo, a exemplo das próprias competências planejadas ou desejadas, formadas pelo conjunto de conhecimentos, habilidades e atitude adquiridas ao longo da vida.

Para Dessaune (2017, p. 89), essas atividades existenciais, que podem ser planejadas ou desejadas, integram o projeto de vida e se mostram fundamentais ao desenvolvimento da personalidade e à promoção da dignidade da pessoa humana. Logo, o tempo não pode e nem deve ser mensurado, nem tão somente avaliado, pois se trata do decurso e do esvair-se da vida humana.

No mesmo sentido, Mello (2013, p.56) explana que:

[...] o decurso de uma hora, um dia ou um mês, não representa somente uma unidade de medida de tempo, mas a própria vida traduzida no passar desse tempo. Portanto, quando se dedica tempo à determinada atividade, significa dizer que se está dedicando uma parcela da própria existência à essa atividade.

Da mesma forma, quando se despende tempo com algo, significa, igualmente, que se esta despendendo uma parcela dessa existência. (MELLO, 2013, p.56).

Assim sendo, o tempo pode ser entendido como instituto componente da própria personalidade humana, vez que se revela como expressão mensurável da própria vida. É que, de fato, inexistente direito personalíssimo maior do que a vida de um indivíduo.

Importa salientar, no entanto, que não se encontra no repositório legislativo qualquer dispositivo que garanta o tempo como fenômeno cuja subtração injusta e irrazoável por parte de terceiro seja de alguma forma sancionada. Em que pese a relevância do tempo, o ordenamento jurídico pátrio não tutela esse fenômeno na condição bem jurídico autônomo, isto é o tempo não ocupa a tutela de direito fundamental constitucional, mas apenas consiste em instrumento efetivo à manutenção da sua estrutura.

Para tanto, basta uma análise perfunctória da legislação para que se encontre a previsão do tempo, sobretudo por estar refletido quanto à previsão de prazos nas normas legais, a exemplo da estipulação de prazos para propositura da ação e realização de atos processuais; e nas normas consumeristas, quanto aos prazos definidos para prescrição e decadência, como aqueles para que o fornecedor sane os vícios de determinado produto ou serviço.

De igual modo, em sede infraconstitucional, a tutela acerca do tempo do consumidor vem disciplinada pelo Decreto nº 6.523/08 (Lei do SAC), que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90).

Seja como for, a ausência de previsão expressa do bem tempo como autônomo no ordenamento jurídico revela um cenário de agressão inequívoca à livre disposição e uso do tempo livre da pessoa humana, mormente porque o tempo vital de cada indivíduo possui características singulares que o tornam um recurso valioso.

A esse respeito, a ausência de tratamento específico e expresso no ordenamento jurídico pátrio não significa, por outro lado, que este não possua relação direta com os institutos jurídicos, eis que se constitui o elemento essencial para o exercício dos direitos fundamentais.

Dentro desse contexto, nada impede que, partindo-se de uma interpretação sistemática, o tempo seja atualmente entendido como um bem jurídico, tendo em vista que não há mais como se admitir – ou tolerar - que os transtornos do cotidiano provocados por outrem subtraíam o tempo vital do seu efetivo titular, como ocorre de forma habitual nas relações de consumo.

Nessa conjuntura, como bem reconhecido por Gagliano (2013):

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. (GALIANO, 2013)¹¹.

Dessa forma, considerando que o tempo é base implícita da existência humana, abordar-se-á o fenômeno socioeconômico chamado de desvio dos recursos produtivos do consumidor, a fim de demonstrar que ninguém possui a autorização de usurpá-lo sem o efetivo consentimento do seu titular.

2.2. A Teoria do Desvio dos Recursos Produtivos do Consumidor e o reconhecimento da perda do tempo vital do consumidor como espécie de dano indenizável

Com efeito, nos casos em que o fornecedor descontra com a legislação, descumprindo o seu papel de responsabilidade e violando a relação contratual e seus deveres anexos, conseqüentemente, tal prática gera para o consumidor um novo desafio: a perda de tempo que lhe é imposta, por ser obrigado a despender parcela de seu tempo vital, adiando, suprimindo ou desviando suas atividades e competências para solucionar falhas que somente o fornecedor dera causa. Trata-se da chamada Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, que se caracteriza 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. 337).

Significa dizer, assim, que quando o consumidor adquire um produto ou serviço defeituoso ou é submetido a uma prática ilegal, e após buscar tratativa e solução com o fornecedor, obtém, por parte deste esquivas ou omissões quanto à sua responsabilidade contratual, o consumidor é submetido à situação de dano potencial tido como certo, imediato e injusto, em razão do dispêndio dos seus recursos produtivos, isto é: o seu tempo e suas competências (conjunto de conhecimentos ou saber, habilidades ou saber-fazer e atitudes ou saber-ser, necessários para o desempenho de uma atividade).

¹¹ GAGLIANO, Pablo Stolze. Responsabilidade civil pela perda do tempo. Jus Navigandi, Teresina, ano 18, n. 3540, 11 mar. 2013. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/23925>>. Acesso em: 22 de novembro de 2020.

Independentemente da razão do mau atendimento, essa situação sempre ocasionará ao consumidor algum problema de consumo efetivamente danoso, tal em que além da condição de vulnerabilidade, diante da conduta desleal, não cooperativa e danosa do fornecedor de transferir a sua responsabilidade e deveres, e impelido por um estado de carência, acaba por submeter-se à vontade interna do fornecedor e, conforme o caso, assume o prejuízo ou tenta, ele mesmo, resolver o problema de consumo lesivo – que por lei não deveria existir, que não foi causado por ele e igualmente não é de sua responsabilidade.

Em realidade, a lesão ao tempo do consumidor faz com que esse indivíduo acabe por suportar ônus que originariamente deveriam ser do fornecedor, que tão somente age assim porque não encontra solução imediata para solucionar o problema, então no momento se propõe a evitar o prejuízo que poderá advir, ou até mesmo para alcançar a reparação dos danos que o problema causou.

Nessa linha de raciocínio, transcreve-se a seguinte lição:

Como resultado dessa decisão a que foi induzido, o consumidor depende então uma parcela do seu tempo, adia ou suprime algumas de suas atividades desejadas ou planejadas e desvia as suas competências dessas atividades para uma das novas alternativas de ação que, apesar de indesejadas, mostram-se prioritárias, necessárias ou inevitáveis nesse instante. Além disso, o consumidor muitas vezes assume deveres e custos que a lei atribuiu unicamente ao fornecedor e, para tanto, renuncia por força das circunstâncias à sua plena liberdade de escolha todas as alternativas de ação possíveis no momento. (DESSAUNE, p. 87, 2017).

Nesse sentido, a partir do momento em que o fornecedor descumpra a sua missão enquanto parte essencial da relação de consumo, o consumidor vê-se privado do seu tempo existencial, o que compromete o desenvolvimento das competências asseguradas constitucionalmente, para destiná-lo à tentativa de solução de demanda que o fornecedor deveria solucionar de forma simples, em tempo razoável e de modo eficiente, todavia, opta por não fazer.

Por essa razão, o ponto chave da aludida teoria abarca a premissa de que todo tempo desperdiçado pelo consumidor, diante da tentativa para solucionar a questão decorrente da relação de consumo, empregando recursos e tempo, não se trata de mero aborrecimento ou

situação corriqueira do dia, ou até mesmo mero inadimplemento contratual, como amplamente entendido pela jurisprudência por muitas décadas, mas sim dano indenizável decorrente do evento danoso do desvio produtivo do consumidor.

O que não se pode mais admitir é o covarde véu da indiferença mesquinha a ocultar milhares (ou milhões) de situações de dano, pela usurpação injusta do tempo livre, que se repetem todos os dias, em nossa sociedade. Por outro lado, 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. (GAGLIANO, 2013).

Partindo dessa linha de intelecto, são requisitos para configuração do fenômeno do desvio produtivo do consumidor: a) o problema de consumo; b) a conduta do fornecedor de se omitir/esquivar da responsabilidade; c) o evento danoso de desvio produtivo do consumidor; d) a relação de causalidade do fornecedor e o evento dela resultante; e) o dano sofrido pelo consumidor. Assim, restando configurados os requisitos mencionados, nascerá para o fornecedor o dever de indenizar.

Sobre a temática, sintetiza Dessaune (2011, p. 133):

Se um fornecedor viola seu dever jurídico originário – fornecendo ao consumidor um produto ou um serviço viciado/defeituoso –, ou mesmo se aquele cometer outros atos ilícitos – especialmente expondo este a uma prática abusiva legalmente vedada – e, em qualquer dessas hipóteses, ocasionar um "desvio produtivo" ao consumidor, entendo que nascerá para o primeiro, em tese, o dever jurídico sucessivo de indenizar tal dano que causou ao segundo, da mesma maneira que surgirá para este o direito subjetivo de exigir daquele uma compensação pecuniária compatível com o prejuízo irreversível que sofreu. (DESSAUNE, 2011, p. 133).

Nesta senda, o reconhecimento de indenizar não se trata da tutela do tempo propriamente dito, eis que a legislação ainda não abarcou o amparo que é devido ao tempo, mas sim do direito de cada indivíduo de dispor de seu tempo da forma que melhor lhe satisfaz. Assim, a partir do momento que o fornecedor pratique um ato ilícito capaz de prejudicar a destinação desse tempo, causará prejuízo passível de indenização.

De maneira recente e não padronizada, alguns tribunais pátrios passaram a reconhecer que a perda irrazoável e indesejada de tempo pelo consumidor nas demandas de consumo não se trata de situação tolerável, declarando-se esses casos como causa de reparação por dano popularmente conhecido como dano moral.

Cita-se, como exemplo, o recente julgado do e. Tribunal de Justiça do Estado da Bahia:

Apelação cível. Ação de pedido de perdas e danos morais e materiais. (...) Veículo que foi devolvido ao consumidor sem que o serviço fosse concluído. Demora excessiva na reparação. Descumprimento dos deveres anexos que permeiam o contrato de seguro. Violação do princípio da boa-fé objetiva. Relação de consumo. Responsabilidade da seguradora na escolha de sua rede credenciada. Ausência de diligência. Dano material não comprovado. Dano moral. Ocorrência. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Tempo gasto para solucionar problema que não deu causa. Expectativa frustrada. Grave perturbação anímica. Natureza dúplice da condenação. Indenização fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) (...) (TJ-BA - APL: 01605235620098050001, Relator: Cassinelza Da Costa Santos Lopes, Quarta Câmara Cível, Data de Publicação: 10/10/2019) (TJ-BA, 2019)¹².

Sob qualquer vertente, o fornecedor não tem legitimidade de dispor do tempo vital do consumidor de modo a desperdiçá-lo. Posto isso, considerando que o bem cronológico é suporte implícito da vida, essa que se constitui de atividades existenciais, quais sejam: liberdade, trabalho, lazer, convívio familiar e social, estudos, Dessaune (2017)¹³ sintetiza, sob essa perspectiva, que o dispêndio do tempo vital e o desvio das atividades existenciais é o atributo da personalidade atingido, em razão da lesão ao cotidiano e projeto de vida do consumidor.

Para tanto, o evento do desvio produtivo gera danos simultâneos, dentre eles, de forma imediata: o dano existencial, pois lesiona-se o tempo e as atividades existenciais do consumidor, sendo que o tempo vital é finito, incalculável e irreversível. Logo, quando o consumidor se desvia das suas atividades existenciais e desperdiça tempo excessivo para a

¹² TJ-BA. APELAÇÃO: 0160523-56.2009.8.05.0001. Relatora: Ministra Cassinelza da Costa Santos Lopes. DJ: 10/10/2019. JusBrasil, 2019. Disponível em: <https://tj-ba.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1120860527/apelacao-apl-1605235620098050001>. Acesso em: 29 de novembro de 2020.

¹³ DESSAUNE, Marcos. Teoria em gotas. Disponível em: https://www.instagram.com/s/aGlnaGxpZ2h0OjE3ODY1OTM1ODAzNzU2MTM1?igshid=1mtibyy160luj&story_media_id=2293980476451188282. Acesso em: 22 de novembro de 2020.

solução do problema de consumo, esse fenômeno gera um dano imediato extrapatrimonial de natureza existencial, também chamado de dano temporal ou dano moral (*lato sensu*)¹⁴.

Com efeito, se o prejuízo decorrente desse fato está intrinsecamente ligado nas características do tempo, revela-se o evento do desvio produtivo como fato notório que independe de qualquer meio comprobatório, tido como um dano certo, imediato e injusto, o que gera dano moral presumido, conhecido como dano “*in re ipsa*”, em razão da violação dos legítimos interesses do consumidor.

Nesse sentido, é de suma importância trazer à baila a lição do autor (2017, p. 275-276) sobre a questão:

Diante dessas constatações, a jurisprudência tradicional segundo a qual a via crucis percorrida pelo consumidor, ao enfrentar problemas de consumo criados pelos próprios fornecedores, representa “mero dissabor ou aborrecimento” e não um dano moral indenizável revela um raciocínio erigido sobre premissas equivocadas que, naturalmente, conduzem a essa conclusão falsa. A primeira de tais premissas é que o conceito de dano moral enfatizaria as consequências emocionais da lesão, enquanto ele já evoluiu para centrar-se no bem ou interesse jurídico atingido; ou seja, o objeto do dano moral era a dor, o sofrimento, a humilhação, o abalo psicofísico, e se tornou qualquer atributo da personalidade humana lesado. A segunda é que, nos eventos de desvio produtivo, o principal bem ou interesse jurídico atingido seria a integridade psicofísica da pessoa consumidora, enquanto, na realidade, são o seu tempo vital e as suas atividades existenciais. A terceira é que esse tempo existencial não seria juridicamente tutelado, enquanto, na verdade, ele se encontra resguardado tanto no elenco exemplificativo dos direitos da personalidade quanto no âmbito do direito fundamental à vida. (DESSAUNE, 2017, p. 275-276).

Em que pese o prejuízo estar ínsito nas características do tempo, compreende-se que a demonstração da quantidade de tempo desperdiçado remete apenas à finalidade das aspirações justas das miragens de fixação do valor indenizatório.

Noutro giro, dificilmente cogita-se a hipótese de o consumidor enfrentar problemática de consumo que lhe é imposta pelo fornecedor, sem que seja submetido a

¹⁴ Para Cavalieri Filho (2019, p. 101): em sentido amplo (*lato sensu*), dano moral é violação de algum direito ou atributo da personalidade. (...) A personalidade é o conjunto de caracteres ou atributos da pessoa humana. É através dela que a pessoa pode adquirir e defender os demais bens. Nessa categoria incluem-se também os chamados novos direitos da personalidade: a imagem, o bom nome, a reputação, sentimentos, relações afetivas, aspirações, hábitos, gostos, convicções políticas, religiosas, filosóficas, direitos autorais. Em suma, os direitos da personalidade podem ser realizados em diferentes dimensões e também podem ser violados em diferentes níveis.

experimentar sentimentos humanos negativos (descaso, angústia, revolta, insatisfação, raiva, etc), já que este acaba por desviar, suprimir ou adiar suas atividades existenciais e desperdiçar o seu tempo vital. Por isso, considerando que tais sentimentos tão somente decorrem da situação indesejada e imposta arbitrariamente ao consumidor, não há como negar que também por essa razão, concomitantemente ao desvio produtivo do consumidor, configura-se o dano extrapatrimonial na espécie de dano moral *lato sensu*, diante da violação dos direitos da personalidade de um modo geral.

Portanto, tratando-se do tempo um fenômeno irrecuperável e insuprível, evidente que a subtração indevida desse precioso bem do seu efetivo titular, no caso, o próprio consumidor, não se revela aceitável. Assim, como já recepcionado pela via doutrinária e jurisprudencial pátria, a compreensão do fenômeno tempo pode ser vislumbrada como bem jurídico tutelável e, conseqüentemente, a sua subtração indevida reconhecida como espécie de dano indenizável no âmbito das relações de consumo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Primordialmente, a Lei 8.078/90, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor, trouxe parâmetros efetivos para regular a relação entre consumidor e fornecedor, através de princípios – também garantidos constitucionalmente - e direitos básicos que tutelam a esfera consumerista, além de assegurar, por meio do instituto da responsabilidade civil, o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor na sociedade de consumo.

Ocorre que, em que pese o sistema de proteção atribuído à esfera consumerista, bem como diante da responsabilidade atribuída e da missão implícita do fornecedor ao adentrar no mercado de consumo, evidencia-se, na prática, um círculo vicioso e imensamente vantajoso para os fornecedores, que acabam por manter diversas modalidades de atos e práticas vilipendiosas, submetendo o consumidor à situação em que este deve adiar, suprimir e/ou desviar suas atividades e competências para solucionar falhas decorrentes do mau atendimento prestado.

Por essa razão, diante da necessidade de investigação acerca da possibilidade de reparação pela perda do tempo vital do consumidor quanto à resolução das demandas de consumo atribuídas pelo próprio fornecedor, o presente artigo se dedicou à solução da seguinte

problemática: “de que forma a perda do tempo vital do consumidor representa um dano indenizável?”, sobretudo porque o ordenamento jurídico pátrio, por muito tempo - e de forma generalizada - atribuiu que a tentativa do consumidor em solucionar a questão decorrente da relação de consumo, empregando recursos e tempo, tão somente se tratava de mero aborrecimento ou situação corriqueira do dia a dia.

Nesse sentido, como demonstrado no segundo capítulo do artigo, embora não seja configurado um bem jurídico expressamente tutelado pelo ordenamento pátrio, é bem verdade que o tempo possui características singulares que o tornam um recurso valioso – finito, incalculável e irrecuperável -, de modo que ninguém possui autorização para subtrair o bem cronológico de outrem sem o consentimento desse titular, e especialmente o fornecedor não possui legitimidade de dispor do tempo do consumidor de modo a usurpá-lo por uma imposição desvantajosa do ônus que é inerente à sua própria responsabilidade.

Diante meio da investigação realizada, conclui-se que a perda do tempo vital do consumidor configura um prejuízo indenizável tido como certo, injusto e imediato, notadamente diante do fenômeno desvio dos recursos produtivos do consumidor, que advém da própria lesão ao bem cronológico, que sofre um desperdício irrecuperável e indesejável, bem como da lesão à qualquer atividade planejada ou desejada do consumidor, que sofre uma alteração inevitável em razão do interesse pessoal de solucionar problema de consumo que lhe foi imposto indevidamente e abusivamente pelo fornecedor.

Assim, a compreensão do tempo pode ser vislumbrada enquanto bem jurídico tutelável, e, conseqüentemente, a perda do tempo vital reconhecida como espécie de dano extrapatrimonial indenizável de natureza existencial, também chamado de dano temporal ou dano moral em sentido amplo – *lato sensu*, justamente em razão da lesão aos direitos da personalidade do consumidor, tendo em vista que há efetiva violação dos seus legítimos interesses, em razão do dispêndio indesejado do seu tempo vital e do desvio das suas atividades existenciais e competências próprias.

REFERÊNCIAS

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de direito do consumidor, São Paulo: Ed. RT, 2012.

BRASIL. DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008. Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm>. Acesso em: 22 de novembro de 2020.

BRASIL. LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm>. Acesso em: 22 de novembro de 2020.

BRASIL. PORTARIA Nº 2.014, DE 13 DE OUTUBRO DE 2008. Estabelece o tempo máximo para o contato direto com o atendente e o horário de funcionamento no Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, n. 201, p. 21, 16 jan. 2008. Disponível em: < http://www.lex.com.br/doc_1551411_PORTARIA_N_2014_DE_13_DE_OUTUBRO_DE_2008.aspx>. Acesso em: 22 de novembro de 2020.

CARVALHO, Lorena Murito de. A teoria do desvio produtivo do consumidor e a responsabilidade civil decorrente do tempo perdido. 2019. Monografia (Graduação em Direito) – Centro Universitário Redentor – Uniredentor, Itaperuna. Disponível em: https://www.redentor.edu.br/files/tcclorenaversaofinalatualizado_05092019155741.pdf Acesso em: 29 de novembro de 2020.

CAVALIEIRI FILHO, Sergio. Programa de responsabilidade civil, 14. ed. – São Paulo: Atlas, 2019.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Paineis Justiça em números. 2020.. Disponível em: https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw_1%2FPainelCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT>. Acesso em 24 de novembro de 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em números. 2020. Disponível em: < https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw_1%2FPainelCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT/>. Acesso em 24 de novembro de 2020.

DESSAUNE, Marcos. Desvio Produtivo do Consumidor: o Prejuízo do Tempo Desperdiçado. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

DESSAUNE, Marcos. Histórias de um Superconsumidor. 1ª edição, 2ª tiragem, Editora Fundo de Cultura, 2009.

DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017.

DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama. 2019. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistadireitoemovimento_online/edicoes/volume17_numero1/volume17_numero1_15.pdf. Acesso em: 29 de novembro de 2020.

DESSAUNE, Marcos Teoria em gotas. Disponível em: <https://www.instagram.com/s/aGlnaGxpZ2h0OjE3ODY1OTM1ODAzNzU2MTM1?igshid=1mtibyy160luj&story_media_id=2293980476451188282>. Acesso em: 22 de novembro de 2020.

FARIA, Milena Oliveira de. O desvio produtivo do consumidor: (ir)responsabilidade do fornecedor. 2015. Monografia (Graduação em Direito) – Faculdade Baiana de Direito, Salvador. Disponível em: <http://portal.faculdadebaianadedireito.com.br/portal/monografias/Milena%20Oliveira%20Faria.pdf>. Acesso em: 29 de novembro de 2020.

GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais brasileiros. 2015. Disponível em: <https://www.revistamisionjuridica.com/wp-content/uploads/2020/09/O-dano-temporal-e-sua-reparabilidade-aspectos-doutrinarios-e-visao-dos-tribunais-brasileiros.pdf>. Acesso em: 29 de novembro de 2020.

FIGUEIREDO, Cândido de. O novo dicionário da língua portuguesa. 2012. Disponível em: <https://www.passeidireto.com/arquivo/67930769/dicionario-aurelio-em-pdf>. Acesso em: 22 de novembro de 2020.

GAGLIANO, Pablo Stolze. Responsabilidade civil pela perda do tempo. Jus Navigandi, Teresina, ano 18, n. 3540, 11 mar. 2013. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/23925>>. Acesso em: Acesso em: 22 de novembro de 2020.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Novo curso de direito civil: responsabilidade civil. 11. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2013, v. 3.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

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

MELLO, Tamila Cavaler Pessoa de. A responsabilidade civil pela perda de tempo útil: o valor social e jurídico do tempo e a sua violação como uma nova categoria de dano indenizável ao consumidor. 2013. Monografia (Graduação em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/115004/MONOGRRAFIA.pdf> Acesso em: 29 de novembro de 2020.

NUNES, Rizzato. Curso de direito do consumidor, 13 edição, São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

PEREIRA, Jéssica. A RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DE TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR. 2015. Monografia (Graduação em Direito) – Universidade Federal de Mato Grosso, Cuiabá. Disponível em: <http://www.direitocivilcontemporaneo.com/wp-content/uploads/2016/05/PEREIRA-Jessica.-A-responsabilidade-civil-pela-perda-de-tempo-ut%C3%81til-do-consumidor.pdf>. Acesso em: 29 de novembro de 2020.

SILVA, José Afonso da. Curso de direito constitucional positivo. 34º ed. rev. e atual. São Paulo: Malheiros editores ltda., 2011.

SILVA, Michael César; SANTOS, Wellington Fonseca dos Santos. O direito do consumidor nas relações de consumo virtuais. 2015. Disponível em: <file:///C:/Users/NOTE%20APMS/Downloads/2697-Texto%20do%20artigo-17907-1-10-20121214.pdf>. Acesso em: 29 de novembro de 2020.

SILVEIRA, Ricardo Freitas. Relação de consumo em números. 2019. Disponível em: <https://lbca.com.br/relacao-de-consumo-em-numeros/>. Acesso em 24 de novembro de 2020.

TJ-BA. APELAÇÃO: 0160523-56.2009.8.05.0001. Relatora: Ministra Cassinelza da Costa Santos Lopes. DJ: 10/10/2019. JusBrasil, 2019. Disponível em: <https://tj-ba.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1120860527/apelacao-apl-1605235620098050001>. Acesso em: 29 nov. 2020.