

DANO TEMPORAL: A REPARAÇÃO AO CONSUMIDOR PELA PERDA DE TEMPO GERADA PELA FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

DAÑO TEMPORAL: SOLUCIÓN PARA EL CONSUMIDOR PARA LA PÉRDIDA DE TIEMPO GENERADOS POR LA FALTA DE SUMINISTRO DE RELACIONES DE CONSUMO EN SERVICIO

KETLEN RAYANE VIDEIRA DE SOUZA

RESUMO: O tempo perdido pelo consumidor na tentativa de solucionar problemas causados pelo mau atendimento e fornecimento nas relações de consumo é uma realidade em discussão no sistema judiciário brasileiro. A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor surge, então, com a proposta de uma justa indenização ao consumidor perante violações de seus direitos, dentre eles a liberdade de usufruir de seu tempo. Por outro lado, a materialização da Teoria ainda encontra alguns desafios na seara jurídica, em especial quanto à justificação da indenização devida em razão da perda de tempo, vista como mero aborrecimento, ser enquadrada como dano passível de reparação. Neste viés, a autonomia do dano temporal, como uma nova corrente, inspira aos pesquisadores e doutrinadores da área uma resposta aos danos causados pela perda de tempo gerada ao consumidor pela falha nas prestações de serviços.

PALAVRAS CHAVES: Dever de indenizar; Relações de Consumo; Autonomia do dano Temporal.

RESUMEN: El tiempo perdido por los consumidores tratando de resolver los problemas causados por el mal servicio y la oferta en las relaciones con los consumidores es una realidad en discusión en el sistema judicial. La Teoría de la Desviación Productiva del Consumidor plantea la propuesta de una compensación justa al consumidor en caso de violaciones de sus derechos, incluida la libertad de disfrutar de su tiempo. Por otro lado, la materialización de la Teoría aún enfrenta algunos desafíos en el ámbito jurídico, especialmente en lo que respecta a la justificación de la indemnización por un mero fastidio enmarcado como daño moral. En este sesgo, la autonomía del daño temporal, como nueva tendencia, inspira a los investigadores y

académicos del área a responder al daño provocado por la pérdida de tiempo que genera al consumidor la falta de prestación de servicios.

PALABRAS CLAVE: Deber de indemnizar; Relaciones con el consumidor; Autonomía del daño temporal.

INTRODUÇÃO

O tempo é um bem precioso para o ser humano que não pode ser desperdiçado, ainda mais quando não fora o mesmo quem dera causa àquele contratempo que lhe fez demandar um momento para sua resolução, não podendo ser visto, portanto, como dissabores do dia a dia ou mero aborrecimento. Com isso, a questão da valorização que cada indivíduo dá para dispor de seu tempo ganhou notoriedade, de modo que o quesito tempo deve ser tutelado juridicamente. Encontra-se intrinsecamente ligado à questão da dignidade da pessoa humana, pois o homem dispõe do mesmo para vários setores de sua vida, tanto para o trabalho, como para o lazer, família, saúde, etc. Partindo desse pressuposto, nasce a necessidade do estudo da relação jurídico social entre o desperdício do tempo, ou do desvio produtivo do consumidor, perante às relações de consumo, bem como analisar a aplicação da Teoria que busca a proteção do consumidor perante tal violação.

Tendo em vista a problemática levantada, o presente trabalho será dividido em quatro partes, a primeira abordagem será referente ao valor que o homem globalizado dá ao seu tempo, e os conceitos que rodeiam esse instituto. A segunda parte é dedicada ao estudo da Teoria do Desvio de Tempo Produtivo do Consumidor. Realizadas essas considerações iniciais, seguir-se-á ao estudo da jurisprudência nacional acerca da Teoria de Desvio de Tempo e suas abordagens diante dos casos concretos, em especial o tratamento dado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas. A última parte é dedicada às diferenças entre o dano moral e dano temporal, tendo em vista que consideramos nesta pesquisa ser o tempo de livre disposição estar vinculada aos direitos fundamentais da dignidade da pessoa humana e de liberdade, merecendo ser tutelado autonomamente, como um bem jurídico.

1 O CONCEITO DE TEMPO

O estudo do tempo é um dos mais longos e investigados da história humana, perpassando um rol extenso de conceptualizações. Diané Collinson (2006, p. 263) em referência a Heidegger afirma que o tempo é finito, e se determina pela existência

pessoal, sendo, portanto, o indivíduo um ser temporal. Desta forma, “um ser com passado, presente e futuro que estão em interação e recriação perpétua para constituir uma existência pessoal”.

Mais tarde, Stephen Hawking (2015), ao abordar a Teoria da Relatividade de Albert Einstein, explica que a ideia de tempo como algo único e absoluto se dissipou visto que o tempo, quando analisado e medido sob a perspectiva de diferentes observadores, se torna um conceito pessoal, individualizado a cada ser, ainda que se tenha como base seu mero registro em relógios.

O tempo do capital é outra percepção de tempo trazida pelo capitalismo moderno, ou ainda, o tempo como bem econômico do imaginário popular que se constata através da afirmação de que ‘tempo é dinheiro’. Aqui, o tempo se adequa à Teoria da Oferta e da Procura, no qual sua escassez se compara com a escassez de recursos produtivos.

Apesar da imensurável coletânea de conceitos que se propagaram, o tempo possui qualidades inerentes a si e, que se adequam a todas as teorias aqui trazidas. Conforme Marcos Dessaune (2017, p. 160):

[...] ele também é algo que não se consegue tocar nem parar, tampouco reverter. Essa intangibilidade, ininterruptibilidade e irreversibilidade fazem do tempo um recurso que, diferentemente dos bens materiais, não se pode acumular nem recuperar durante a vida. Possuindo essa combinação singular de características – limitação, inacumulabilidade e irrecuperabilidade –, pode-se asseverar que o tempo se revela o bem econômico primordial e, possivelmente, mais valioso de que cada pessoa humana dispõe em sua existência – só comparável à sua saúde física e mental, necessária para gozá-lo plenamente.

O mundo jurídico, mais especificamente, trata o tempo com bastante intimidade, apresentando-o como instrumento para a criação, extinção, modificação, aquisição e exercício de direitos, como é o caso dos institutos da prescrição, decadência, usucapião, preclusão e outros (Guglinski, 2016).

Dentro de relações consumeristas, objeto desta pesquisa, é similar. O ser humano, historicamente, está consumindo a todo momento, por isso, tais relações foram evoluindo e se reestruturando, sob a promessa da melhoria no serviço e a economia temporal. A propagação da facilidade no consumo, entretanto, virou-se contra o próprio consumidor – principalmente ao menos afortunado – que viu e vê sua liberdade de dispor do seu próprio tempo subtraído ao ter que buscar soluções aos problemas, em maioria, criados pelos próprios fornecedores.

O mau fornecimento e atendimento se revela como normalidade no cotidiano,

mesmo ferindo as bases constitucionais que oferecem proteção ao consumidor, como se verá de forma mais detalhada em tópico adiante. E, enquanto o consumidor aguarda três a quatro horas na fila do banco ou cerca de uma hora na espera do atendimento telefônico, existe uma insistência de muitos doutrinadores em conceber tais situações apenas como “mero aborrecimento”, não sendo, portanto, possível indenizar o consumidor pela perda de sua liberdade no uso de seu tempo.

O tempo perdido reflete na vida, na morte, na oportunidade perdida, na qualidade de vida. Interfere no direito à liberdade, de escolha, ao lazer, à educação e tantos outros, ou seja, interfere diretamente numa vida digna, na garantia das necessidades vitais do ser humano, logo, na sua dignidade humana. O tempo ‘perdido’ no trânsito, nas redes sociais, no ócio, na fila da padaria, na espera por alguém ou algo, na espera por um atendimento médico, bancário ou qualquer outra atividade de consumo, é um tempo que não volta e, determina seu presente e seu futuro, se eternizando no passado.

Baseado nestas concepções, surge a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, que enxerga o tempo como vital, existencial, produtivo ou ainda, pessoal ou subjetivo.

2 A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor foi desenvolvida por Marcos Dessaune em uma tentativa de demonstrar os constantes prejuízos do tempo desperdiçado e as alterações na vida do consumidor diante da má prestação do serviço do fornecedor.

Quando o Fornecedor atende mal, gera um problema de consumo no mercado e ainda se furta à responsabilidade de saná-lo espontânea, rápida e efetivamente, induz o consumidor em estado de carência e condição de vulnerabilidade a despender uma parcela do seu tempo, ora, porque não há solução imediatamente ao alcance para o problema, ora para evitar o prejuízo que poderá advir, ora para conseguir a reparação dos danos que o problema causou, provocando em princípio um prejuízo existencial para o consumidor. (Dessaune, 2017, p. 179).

De início, Dessaune explica que dentro das relações de consumo existe uma regra implícita na qual o fornecedor deve liberar recursos produtivos ao consumidor, para que a referida relação se forme e exista. Neste contexto, o tempo é um recurso produtivo do consumidor que se caracteriza por sua limitação, inacumulabilidade e irrecuperabilidade e, atrelado a ele, encontra-se ainda a liberdade, como um recurso

volitivo, que dá ao consumidor a possibilidade de escolha, ou seja, de como e onde deseja usar o tempo (DESSAUNE, 2017).

O tempo é um fato jurídico em sentido estrito ordinário, assim, sob uma perspectiva pessoal, subjetiva, existencial ou estática é, segundo Dessaune, indiscutivelmente um valor ou bem que merece tutela. Salientando-se ainda que (DESSAUNE, 2017, p.182-183):

Destarte, se o tempo é o suporte implícito da existência humana isto é, da vida, que dura certo tempo e nele se desenvolve, é possível concluir que o tempo vital, existencial ou produtivo é um dos objetos do direito fundamental à vida, que é sustentado pelo valor supremo da dignidade humana.

As características destacadas demonstrariam a necessidade de tutela do tempo como bem através de uma categoria autônoma, que conforme o autor (DESSAUNE, 2017, p. 192-193):

É lícito concluir que o tempo vital, existencial ou produtivo, enquanto esfera essencial ao desenvolvimento e à realização da pessoa humana, é um atributo integrante da personalidade merecedor e ampla proteção no rol aberto dos direitos da personalidade, por força da aplicação direta do princípio da dignidade humana, contido no art. 1º, III, da CF/1988. (...) Pode-se então sustentar que uma lesão antijurídica ao tempo que dá suporte à vida, na qualidade de atributo da personalidade tutelado no elenco dos direitos da personalidade, configura um dano ao titular do direito violado, sujeito à reparação.

A circunstância da perda do tempo vital de modo indesejado, segundo a teoria, caracteriza um prejuízo efetivo e irrecuperável, portanto, passível de reparação. Considerando o tempo uma categoria de dano autônomo, faz-se necessário compreender as diferenças entre o dano moral e o dano temporal, pois como será abordado mais adiante, a jurisprudência nacional predominante enquadra a responsabilidade jurídica de indenizar a perda de tempo como um dano de natureza moral.

3 A TEORIA NA PRÁTICA

Segundo Guglinski (2016, p. 91), as primeiras mobilizações dos Tribunais brasileiros que ensejaram análises mais aprofundadas sobre a perda do tempo e o desvio produtivo do consumidor apareceram em acórdãos dos Tribunais Estaduais de São Paulo, Paraná e Rio de Janeiro, nos quais as decisões se limitavam em declarar a existência da violação do direito do consumidor considerando os direitos da personalidade.

A difusão da teoria dentro de ações consumeristas e conseqüente sentenças e

acórdãos se tornou cada vez mais consistente ao longo dos anos 2000. Segundo pesquisa divulgada por Marcos Dessaune (2017, p.) o termo “desvio produtivo do consumidor” foi encontrado em 852 (oitocentos e cinquenta e dois) decisões judiciais.

Dentre tais decisórios, destaca-se a fundamentação proferida em 2013, pelo Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco que condenou em danos morais a instituição financeira, ora requerida, afirmando que:

A questão é de extrema gravidade e não se pode admiti-la, por retóricas de tolerância ou de condescendência, que sejam os transtornos do cotidiano que nos submetam a esse vilipêndio de tempo subtraído de vida, em face de uma sociedade tecnológica e massificada, impessoal e disforme, onde nela as pessoas possam perder a sua própria individualidade, consideradas que se tornem apenas em usuários numerados em bancos informatizados de dados. O banco da vida é diferente: tem os seus dados de existência contados em segundos, minutos e horas, onde cada dia é também medida divina do tempo.

Outro exemplo, é a sentença proferida no ano de 2014, no processo de nº 0005804-43.2014.8.26.0297, pelo juiz Fernando Antônio de Lima, dentro do procedimento dos Juizados Especiais. A ação ajuizada tratava de Ação de Reparação de Danos Morais, em razão da excessiva demora no atendimento ao consumidor dentro de agência bancária. No caso, o requerente teria esperado exatamente 3 horas e 02 minutos por um atendimento, resultando na perda de tempo produtivo.

O juízo, ainda reiterou que, apesar do ajuizamento da ação requerendo a indenização por dano moral, o bem violado, o tempo, em verdade, se enquadraria em categoria autônoma de dano. Para o juízo, o desperdício de tempo produtivo fundamentado no direito fundamental do consumidor é um direito fundamental social, que, por não ser explícito na Constituição, poderia ser entendido como direito fundamental implícito.

Por essa segunda forma de compreendermos os direitos fundamentais implícitos, poderíamos dizer que o direito de reparação pelo tempo perdido se insere na proteção alargada da dignidade da pessoa humana (CF, art. 1º, inciso III), da liberdade (de dispor de seu tempo livremente) (CF, art. 5º, caput) 8, do direito fundamental à convivência familiar (CF, art. 226, caput), do direito social ao lazer, à saúde, ao trabalho (CF, art. 7º, caput).

Da análise de acórdãos mais recentes, julgados no ano de 2021, a jurisprudência é uníssona em definir que:

0648664-27.2020.8.04.0001 - Apelação Cível - Ementa: APELAÇÃO CÍVEL – COBRANÇA DE TAXA BANCÁRIA DENOMINADA "ENC LÍM CRÉDITO" – TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO - POSSIBILIDADE – INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - NÃO CONFIGURADO - RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO – SENTENÇA MANTIDA. **Para o reconhecimento da teoria do desvio produtivo do consumidor é necessário que o autor demonstre a injusta**

agressão sofrida, de modo a se reconhecer violação a direitos da personalidade, não bastando a mera alegação nesse sentido. (Relator (a): Lafayette Carneiro Vieira Júnior; Comarca: Manaus/AM; Órgão julgador: Terceira Câmara Cível; Data do julgamento: 02/06/2021; Data de registro: 02/06/2021)

Importante ainda, à título de exemplificação que no mesmo sentido o STJ vem reconhecendo e concretizando o dano temporal, utilizando como fundamentação a teoria do desvio produtivo do consumidor, como nos seguintes julgamentos colegiados: REsp 1.634.851/RJ na 3ª Turma/STJ, AREsp 1.132.385/SP na 3ª Turma/STJ, AREsp 1.241.259/SP na 4ª Turma/ STJ, AREsp 1.260.458/SP na 3ª Turma, entre outros. Dentre estes, no AREsp 1.241.259/SP, a Ministra Nancy Andriighi explicou:

Assim, não é razoável que, à frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado – ou, ao menos, atenuado – se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo (...) Logo, à luz do princípio da boa-fé objetiva, se a inserção no mercado do produto com vício traz em si, inevitavelmente, um gasto adicional para a cadeia de consumo, esse gasto deve ser tido como insito ao risco da atividade, e não pode, em nenhuma hipótese, ser suportado pelo consumidor. (STJ, 2018, p. 12).

A comprovação do dano é requisito intrínseco para que se leve em consideração a Teoria. Por óbvio, trata-se de requisito plausível, porém nem sempre alcançável pelo consumidor, pela própria hipossuficiência característica deste, daí a importância da consideração do desvio produtivo como uma categoria paralela ao dano moral.

A constante menção ao desvio produtivo faz conexão com o entendimento sobre a responsabilidade civil que surge a partir do momento em que o fornecedor descumpra as cláusulas contratuais e extracontratuais. Segundo Cavalieri (2009, p.2) “a responsabilidade civil é um dever jurídico sucessivo que surge para recompor o dano decorrente da violação de um dever jurídico sucessivo originário. [...] impera neste campo o princípio da restitutio in integrum, isto é, tanto quanto possível, repõe-se a vítima à situação antes à lesão.”

Ademais, a constatação de que o consumidor termina por assumir deveres operacionais, além de custos materiais do fornecedor ao buscar a reparação do problema

possibilita afirmar que incorrerá em um dano patrimonial, visto a diminuição de seu patrimônio, este que evidencia a lesão antijurídica à propriedade privada, que mediante comprovação é ressarcível.

O desvio produtivo neste contexto possui natureza dano-evento que, portanto, gera danos autônomos ao consumidor, o que é reforçado pelo princípio da reparação integral ou plena do dano. Frisa Dessaune (2017, p.279) que “a não responsabilização civil do fornecedor por desvio produtivo do consumidor acarreta consequências perniciosas de ordem prática, destacando-se o estímulo transmitido no mercado, destacando-se o estímulo transmitido no mercado de que tais eventos danosos podem ser livremente gerados e proliferados pelos fornecedores.”

4 O DANO MORAL

A previsão de indenização por danos morais pelo Poder Constituinte fez com que o dano moral se tornasse um ‘ombro largo’ para as mais variadas formas de atos ilícitos. Neste sentido, é importante esclarecer que por muito tempo se reconhecia na doutrina apenas duas modalidades de danos, patrimonial e moral, contudo, à medida que são reconhecidos novos direitos e tecnologias também naturalmente surgem novos problemas e desafios, conforme esclarece Flávio Tartuce (2018). Diante disso, surgiram novas modalidades de danos extrapatrimoniais, dentre eles os danos estéticos, danos morais coletivos e perda de uma chance, o que não diminui ou tira a validade dos danos clássicos, mas, ao contrário, fortalece a proteção dos bens jurídicos tutelados.

É nesta seara que conduz o Enunciado 456 da V Jornada de Direito Civil sobre o qual destaca “A expressão ‘dano’ no art. 944 abrange não só os danos individuais, materiais ou imateriais, mas também os danos sociais, difusos, coletivos e individuais homogêneos a serem reclamados pelos legitimados para propor ações coletivas.”(BRASIL, 2011).

Essa equivalência entre danos morais em sentido estrito e danos extrapatrimoniais apenas reproduz uma práxis da realidade jurídica pátria, que utiliza o conceito genérico dano moral como um sinônimo do dano imaterial. Neste sentido, o sistema de responsabilidade civil no Brasil “corrobora para a interpretação de que quaisquer danos indenizáveis enquadram-se dentro de uma das categorias previstas pelo artigo 5º, inciso X, da nossa Lei Maior, quais sejam, danos materiais (patrimoniais) e danos morais (extrapatrimoniais)(...)” (GUILHERME, p.43, 2019).

O problema surge quando há uma confusão do tratamento de novas espécies de

danos com o dano moral previsto no artigo 5º da CF, com fundamento nas perturbações e dissabores sofridos pelas vítimas, “(...) há uma corrente doutrinária que se inspira no Direito italiano e define o dano extrapatrimonial como uma categoria dentro da qual estão inseridos, por exemplo, o dano moral propriamente dito, o dano existencial e o dano estético.”(GUILHERME, p.43, 2019).

Nesta linha, o dano moral em sentido estrito é instituto do direito previsto no artigo quinto da Constituição, bem como no Código Civil Brasileiro e, dentro das relações de consumo, no Código do Consumidor:

CC/02 - Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...) VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

O dano moral, segundo Anderson Schreiber, refere-se a uma agressão a um atributo da personalidade humana, ou seja, em aspectos como sua dignidade, honra, imagem, intimidade e bom nome. Não necessariamente a dor, a angústia, a humilhação ou o sofrimento, conforme indica Carlos Roberto Gonçalves (2017), mas a lesão a um interesse contido nos direitos de personalidade e nos atributos da pessoa, conforme artigo 5º, V e X da Constituição Federal.

Desta maneira, o dano moral em sentido estrito se distancia do propósito da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, cujo objetivo é a tutela jurídica do tempo do consumidor e a responsabilidade decorre de uma lesão que não se coaduna a um mero atributo da personalidade humana. A resposta a esta questão poderá ser melhor explicada no tópico seguinte, onde se trabalhará o dano temporal como um dano autônomo.

4.1 A AUTONOMIA DO DANO TEMPORAL

A jurisprudência é contundente em enquadrar o tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução dos problemas gerados por condutas abusivas dos fornecedores como um dano moral. No entanto, já existe uma corrente que enxerga o dano pela perda de tempo como autônomo. Desta forma, este tópico destina-se a explicar a razão dessa hipótese.

O bem jurídico tutelado pelo dano temporal é o tempo vital e irrecuperável da vítima da lesão o que já o diferencia do dano moral em sentido estrito cuja proteção se volta para a integridade moral-psicológica. Dito isto, o dano temporal é analisado consoante pressupostos objetivos (GUILHERME, p. 51-52, 2019):

(...) a prática abusiva do fornecedor de esquivar-se da responsabilidade de solucionar o problema de consumo, o prejuízo ao tempo do consumidor na(s) tentativa(s) de resolução do problema e o nexo causal entre a prática abusiva do fornecedor e aquele dano temporal. Assim, o dano pela perda do tempo deve ser aferido independentemente de possíveis repercussões na esfera subjetiva – e psicológica – da vítima, diferentemente do dano moral em sentido estrito que o Superior Tribunal de Justiça enxerga nas situações em que a ofensa ao direito da personalidade vem acompanhada de sofrimento, dor, humilhação ou outros sentimentos negativos suportados pela vítima.

Neste sentido, é afastada contundentemente a identificação e mensuração do sofrimento da vítima, visto que se torna impossível mensurar a dor de alguém.

Ademais, o desperdício do tempo produtivo do consumidor como bem jurídico tutelado constitui um direito fundamental social, ainda que implícito, e tem suas fontes nos seguintes artigos: o artigo 1º, III, a proteção alargada da dignidade da pessoa humana, o artigo 5º, caput, que traz a liberdade, que no caso englobaria a de dispor de forma livre seu tempo, o inciso XXXII, também do artigo 5º, que promove a defesa do consumidor, e as disposições do art.7º, o direito social ao lazer, à saúde e ao trabalho, todos da Constituição Federal, que conjuntamente reforçam o tempo como um bem jurídico fundamental. (SÃO PAULO, 2016, p. 8).

A proteção ao tempo produtivo ou útil do consumidor foi, conforme julgado anterior, compreendido como uma forma de materializar a função compensatória e punitiva da responsabilidade civil, e ainda mais, dar efetividade ao princípio da reparação integral do dano, previsto no art. 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor. Afinal, não punir um fornecedor de serviços que intencionalmente provoca o desperdício do tempo do consumidor em filas de atendimento, por exemplo, é ferir o direito constitucional de promover a proteção ao consumidor.

Assim, ao ver desta corrente o dano temporal é autônomo e uma nova modalidade de dano contemporâneo. Sendo, portanto, inclusive capaz de ser ajuizado de forma cumulativa com outras espécies de danos (patrimoniais, moral em sentido estrito, estético), já que tutela bens jurídicos diferentes das demais espécies e se coaduna com a *ratio decidendi* da Súmula 387 do Tribunal Superior de Justiça, que permite a cumulação de danos morais com danos estéticos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tempo aparece como um conceito abstrato de difícil alcance, ainda assim, fica claro que suas qualidades inerentes afetam sobremaneira a vida das pessoas. Daí a certeza de que seja qual for a definição de tempo, sua importância para o mundo fático e conseqüentemente ao mundo jurídico permanece.

A pesquisa se propôs a compreender as nuances em torno da reparação ao consumidor pela perda de tempo gerada pela falha nas prestações de serviço nas relações de consumo, identificar a espécie de dano constituído e o tratamento da jurisprudência nacional, em especial do estado do Amazonas em relação à matéria.

Construída essas constatações, é possível compreender que a jurisprudência brasileira consolidou a responsabilidade dos fornecedores nas relações de consumo a indenização em danos morais ao consumidor pela perda de tempo produtivo, apesar disso, há uma tendência dos tribunais em enquadrar o dano temporal como um dano moral decorrente de mero aborrecimento da vítima, o que pode acabar por retrair os avanços alcançados e destituir a responsabilidade jurídica destes fornecedores.

O tempo demandado pelo homem para solucionar o problema a que não deu causa não pode ser visto apenas como mero aborrecimento, afinal, a espera por mais de 3 ou 4 horas pelo consumidor para solucionar demandas ocasionadas pela má prestação de serviços por parte do consumidor não é apenas um aborrecimento, mas corresponde a um ato ilícito que resulta em dano e enseja a responsabilização do fornecedor, conforme inclusive reconhece o Supremo Tribunal de Justiça.

A banalização do dano causado ao consumidor possui uma gravidade jurídica alargada no sentido em que retira deste a liberdade de eleger e manusear o uso do tempo disponível em vida, logrando ferir não apenas a qualidade de vida como também retira a possibilidade do consumidor usufruí-lo de outra forma. A responsabilidade civil por parte daquele que causa o dano temporal é visível e, portanto, a análise e julgamento de ações sobre a matéria precisam seguir um novo caminho de fundamentação, de forma a concretizar o já estabelecido constitucionalmente e perante o Código de Defesa do Consumidor.

A concretização de precedentes judiciais consistentes e que reconheçam o dano temporal como dano autônomo e passível de indenização é ato que poderá sustentar um sistema de proteção mais firme, não apenas em relação ao consumidor, mas a todos os indivíduos que se virem afetados pela violação de seu direito.

Observa-se ainda que conforme defende Dessaune na teoria do desvio produtivo do consumidor, é preciso levar em consideração a perspectiva e realidade brasileira, na qual, por exemplo, a expectativa de vida era de 76,7, de acordo com a última pesquisa feita pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), portanto, é afirmar que o bem mais importante e valioso é cada momento, representado pelas horas, minutos e segundos que dispõe em vida.

O estudo e apreciação do tempo, bem como sua tutela nunca foi tão necessário e importante quanto é nos tempos atuais, no qual vive-se períodos de contínua afetação no tempo disponível para se desfrutar da vida.

Neste viés, a autonomia do dano temporal, como uma nova corrente a ser aplicada, oportuniza aos pesquisadores e doutrinadores da área uma resposta aos danos causados pela perda de tempo gerada ao consumidor pela falha das prestações de serviços, bem como possibilita a caracterização da responsabilidade civil e consequente indenização pelo dano.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

COLLINSON, Diané. 50 grandes filósofos: da Grécia antiga do século XX. Tradução de Maurício Waldman e Bia Costa. 3. Ed. São Paulo: Contexto, 2006. p.263.

CAVALERI FILHO, Sergio. Programa de responsabilidade civil. 8.ed.rev. e ampl.3.impr. São Paulo: Atlas 2006.

DESSAUNE, Marcos. Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. vers.e ampl. – Vitória, ES, 2017. ISBN: 978-85-922953-0-1.

CONJUR. Amanda Locali e Luiza Calegari. TJ-SP reconhece desvio produtivo do consumidor como dano autônomo. 2021. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/dl/1046556-0320198260576-tj-sp-reconhece.pdf>. Acesso em: 16 de junho de 2021.

CONJUR. Thiago Crepaldi. STJ reconhece aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. 2018. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-mai-01/stj-reconhece-aplicacao-teoria-desvio-produtivo-consumidor>. Acesso em: 16 de junho de 201.

GONÇALVES, Carlos Roberto. DIREITO CIVIL BRASILEIRO. RESPONSABILIDADE CIVIL. v.4. 12ª ed. São Paulo: Saraiva, 2017. ISBN 978-85-472-1299-5.

DINIZ, Maria Helena. Curso de direito civil brasileiro. 34 ed. São Paulo: Saraiva, v. 7, 2020.

IBGE. Agência IBGE Notícias. Em 2019, a expectativa de vida era de 76,6 anos. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=73097>. Acesso em: 20 de jun. 2021.

GUILHERME, Ingrid Agra. RESPONSABILIDADE CIVIL PELO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR: O TEMPO ENQUANTO BEM JURÍDICO PASSÍVEL DE TUTELA AUTÔNOMA. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal de Pernambuco. João Pessoa, 2019. Data da Aprovação 05 de set, 2019. Disponível em: https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/16214?locale=pt_BR. Acesso em: 20 de jun. 2021.

GUGLINSKI. Vitor Vilela. O Dano Temporal e sua Reparabilidade: Aspectos Doutrinários e Visão dos Tribunais Brasileiros. 2016. Mision Jurídica, Revista de Derecho y Ciencias Sociales. Bogotá, D.C. (Colombia), Colaboradores Externos Internacionales. Núm. 11 Año 2016, Julio - Diciembre, pp. 77 – 96, ISSN 1794-600X. HAWKING. Stephen. Uma breve história do tempo. Tradução de Cássio de Arantes Leite e revisão teórica de Amâncio Friaça. 1. Ed. 1. Reimpr. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2015, p. 33-37.

TARTUCE, Flávio. DIREITO CIVIL. DIREITO DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADE CIVIL. v. 2. 14ª ed. Rio de Janeiro: FORENSE, 2019. ISBN 978-85-309-8402-1.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS. Apelação Cível n. 0648664-27.2020.8.04.0001. Recorrente: DANIELE MAIA CRUZ. Recorrido: BANCO DO BRADESCO S.A. Relator: Desembargador Lafayette Carneiro Vieira Júnior. Data do julgamento: 02/06/2021; Data de registro: 02/06/2021. Disponível em: <https://tj-am.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1225115258/apelacao-civel-ac-648664272020840001-am-0648664-272020840001>. Acesso em 26 de junho de 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS. Apelação Cível n. 0641441-91.2018.8.04.0001. Recorrente: CLARO S/A. Recorrido: CARLOS CAVALCANTE DE ARAÚJO. Relator: Cláudio César Ramalheira Roessing; Data de Julgamento: 09 de abril de 2021. Data da Publicação: 26 de abril de 2021. Disponível em: https://consultasaj.tjam.jus.br/cjsg/getArquivo.do?conversationId=&cdAcordao=2924518&cdForo=0&uuidCaptcha=sajcaptcha_1d2b67784bbb4b0a807da8889f84d389&vlCaptcha=juzPV&novoVICaptcha=. Acesso em 07 de junho de 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO: COMARCA DE JALES. Processo n.. 0005804-43.2014.8.26.0297 - Requerente: IVAIR ANTONIO VAZONA. Requerido: BANCO SANTANDER S.A. Juiz(a) de Direito: Dr(a). Fernando Antônio de

Lima. Data do julgamento: 24/08/2014. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/dl/sentenca-reconhece-indenizacao-tempo.pdf>. Acesso em: 07 de jun. 2021.

VERBICARO, Dennis; QUARESMA, Gisany Pantoja. O Dano Temporal Configurado no Desvio Produtivo do Consumidor. Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas - UNIFAFIBE. ISSN 2318-5732 – Vol. 7 , n.1 , 2019. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Dennis-Verbicaro/publication/333635878_O_DANO_TEMPORAL_CONFIGURADO_NO_DESVIO_PRODUTIVO_DO_CONSUMIDOR/links/5cfec2544585157d15a1f865/O-DANO-TEMPORAL-CONFIGURADO-NO-DESVIO-PRODUTIVO-DO-CONSUMIDOR.pdf