

**RELAÇÃO DE CONSUMO E PERDA DO TEMPO ÚTIL:
UM DIREITO A INDENIZAÇÃO****CONSUMPTION RELATIONSHIP AND LOSS OF USEFUL TIME:
A RIGHT TO INDEMNIFICATION**Alcelyr Valle da Costa Neto¹
Priscila Luciene Santos de Lima²**RESUMO**

Na presente pesquisa será abordado a responsabilidade civil pela perda do tempo útil, onde serão demonstrados os principais aspectos relacionados ao tema. Dentro desse contexto, a pesquisa destaca um breve relato histórico da responsabilidade civil, abarcando sua evolução desde o surgimento das formas iniciais de responsabilidade civil até os dias de hoje, incluindo também, nesse contexto evolutivo, as várias formas de danos expressamente reconhecidos em nosso direito e o surgimento desses danos ainda em discussão, uma vez que tem se consolidado na doutrina e presente nas decisões dos tribunais, como forma de reconhecer e ratificar a tutela do tempo. Como metodologia, a pesquisa pautou-se em consultas jurisprudenciais, livros, artigos científicos, publicações eletrônicas, com o fim de demonstrar os diversos posicionamentos em face da aplicação desta teoria no qual procura tutelar uma nova forma de dano que tem o viés de inovar o instituto da responsabilidade.

Palavras-chave: Responsabilidade civil; Perda do tempo útil; Novo dano.

ABSTRACT

In this research, civil liability for the loss of useful time will be addressed, where the main aspects related to the topic will be demonstrated. Within this context, the research highlights a brief historical account of civil liability, covering its evolution from the emergence of the initial forms of civil liability to the present day, also including, in this evolutionary context, the various forms of damages expressly recognized in our law and the appearance of

¹ Mestrado Profissional em Educação e Novas Tecnologias pelo Centro Universitário Internacional, Brasil (2017) Professor do Instituto Caiçara de Pesquisa e Ensino Superior, Brasil.

² Pós-Doutoranda em Novas Tecnologias e Direito pela Università Mediterranea di Reggio Calabria – Itália. Doutora em Direito Político e Econômico pela Universidade Presbiteriana Mackenzie - UPM. Mestre em Direito Empresarial e Cidadania pelo Centro Universitário Curitiba - UNICURITIBA. Especialista em Direito Material do Trabalho e Processo do Trabalho pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná – PUC/PR. Professora na graduação e Pós-Graduação, Gestora educacional e Advogada.

these damages still under discussion, since it has been consolidated in the doctrine and present in the decisions of the courts, as a way to recognize and ratify the tutelage of time. As a methodology, the research was based on jurisprudential consultations, books, scientific articles, electronic publications, in order to demonstrate the various positions in the face of the application of this theory in which it seeks to protect a new form of damage that has the bias of innovating the institute of responsibility.

Keywords: Civil liability; Loss of useful time; New damage.

1 INTRODUÇÃO

Ao se tratar de responsabilidade civil, sabe-se que essa teve sua origem na civilização antiga através da vingança privada. (STOLZE, 2014, p.54)

Conforme será demonstrado nessa pesquisa, é possível demonstrar que esse instituto, ao longo dos anos, vem passando por diversas mudanças, ocorrendo inovações, como por exemplo, o surgimento de novas espécies de danos.

Nos dias atuais, são reconhecidos expressamente o dano material e moral, contudo conforme será exposto, a jurisprudência e a doutrina esta reconhecendo novas modalidades de danos.

Assim, dentro desse contexto, será demonstrado, que ao tratar-se das relações de consumo, surge a responsabilidade civil pela perda do tempo útil, que embora não possua expressa previsão legal no direito brasileiro, vem sendo admitida por tribunais e pelo STJ.

Essa teoria tem papel de relevância no âmbito da responsabilidade civil, pois que ao propor uma nova modalidade de dano que não tem seu reconhecimento expresso, traz a tona várias discussões acerca do tempo e seus efeitos no mundo jurídico como bem que carece de tutela em nosso direito, conforme será demonstrado dentro da pesquisa.

De igual forma, será também exposto o entendimento jurisprudencial acerca do tema, explicitando a aplicabilidade desse dano pelo tempo perdido de maneira indevida, a ponto de caracterizar a lesão aos direitos, partindo da premissa que esse tempo perdido é comparável a percepção concretizada de menos tempo usufruído e que se reflete na redução do lazer, descanso, período em família do consumidor, ultrapassando o mero aborrecimento cotidiano.

O objetivo da pesquisa será o de abordar o contexto histórico da responsabilidade civil e dentro deste processo, as várias espécies desses danos reconhecidos e abordados em nossa jurisprudência vigente. Por fim, será ainda, analisado os principais aspectos que envolvem a teoria da perda do tempo útil.

2 DEFINIÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL

Ao tratar do termo responsabilidade, tem-se que conforme entendimento de Pablo Stolze,

tem sua origem no verbo latino *respondere*, significando a obrigação que alguém tem de assumir com as consequências jurídicas de sua atividade, contendo, ainda, a raiz latina *spondeo*, fórmula através da qual se vinculava no direito romano, o devedor nos contratos verbais. (STOLZE, 2014, p.45-46).

Sabe-se, que não existe definição uníssona acerca da responsabilidade civil, pois que são várias as concepções encontradas entre os mais diversos doutrinadores.

Todavia, para Maria Helena Diniz, esse instituto pode ser definido como:

aplicação de medidas que obriguem alguém a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiros em razão de ato próprio imputado, de pessoa por quem ele responde, ou de fato de coisa ou animal sob sua guarda ou, ainda, de simples imposição legal. (DINIZ, 2011, p. 50)

Em resumo, a responsabilidade civil compreende a obrigação de recompor um dano, seja ele material ou moral, gerado a outrem, por quem praticou o ato prejudicial ou conforme a situação, é responsável por aquele que causou o dano.

2.1 Evolução histórica da responsabilidade civil

A responsabilidade civil vem passando, desde sua origem, por diversas mudanças, que de certa forma, vem trazendo consequências na forma de recomposição do dano.

Pablo Stolze, nos ensina que: “origem do instituto está calcada na concepção de vingança privada, forma por certo rudimentar, mas compreensível do ponto de vista humano como lídima reação pessoal contra o mal sofrido”. (STOLZE, 2014, p.54)

Em seguida, sobreveio a Pena de Talião, através do Direito Romano, contida na Lei das XII tabuas, para regular a intervenção do Estado na vingança privada, a fim de consentir a retaliação da vítima ou reprovar quando não houver justificativa. (STOLZE, 2014, p.54).

Sebe-se que a Pena de Talião disciplinava a “reparação do mal pelo mal”, sintetizada nas fórmulas “olho por olho, dente por dente”, “quem com ferro fere, com ferro será ferido” (DINIZ, 2011, p. 26). Isso significava, que a vítima de um ataque poderia retribuir ao seu ofensor aquele mesmo dano que havia experimentado.

Logo, em seguida, surge o período de composição que substitui a retaliação do dano, justamente por entender que esta medida gerava um novo dano ao seu ofensor ao

invés de verdadeiramente reparar o infortúnio sofrido, diante desta observação, foi possível atribuir a compensação econômica como opção mais vantajosa e conveniente, de certo modo a ambas as partes. (DINIZ, 2014, p. 28).

Com isso, como termo inicial, pode-se dizer que a composição econômica no qual era voluntária, conforme a anuência da vítima, com o decurso do tempo e com a figura do legislador, esta passou a ser obrigatória, pois as legislações cessaram a realização de autotutela.

Portanto, dentro deste contexto, nos ensina o doutrinador Carlos Roberto Gonçalves que,

[...] num estágio mais avançado, quando já existe uma soberana autoridade, o legislador veda a vítima a fazer justiça pelas próprias mãos. A composição econômica, de voluntária que era, passa a ser obrigatória, e, ao demais disso, tarifada. É quando, então, o ofensor paga um tanto por membro roto, por morte de um homem livre ou de um escravo, surgindo em consequência, as mais esdruxulas tarifações, antecedentes históricos das nossas tabuas de indenizações preestabelecidas por acidentes de trabalho. (GONÇALVES, 2012, p. 25).

Assim, “o marco histórico na evolução da responsabilidade civil”, ocorreu com a *Lex Aquilia*, “cuja importância foi tão grande que deu nome à nova designação de responsabilidade civil.” (STOLZE, 2014, p.55).

Portanto, sabe-se que a referida lei, trouxe consigo os suportes da responsabilidade extracontratual, estabelecendo uma forma pecuniária de indenização de prejuízo, apoiada na determinação do seu valor, “esboçando a noção de culpa como fundamento de responsabilidade”. (DINIZ, 2011, p. 27).

Nesse mesmo sentido, leciona Silvio Venoza:

O sistema romano de responsabilidade extrai da interpretação da *Lex Aquilia* o princípio pelo qual se pune a culpa por danos injustamente provocados, independentemente de relação obrigacional preexistente. Funda-se aí a origem da responsabilidade extracontratual fundada na culpa. Por essa razão denomina-se também responsabilidade civil aquiliana essa modalidade.

Enquanto, a culpa como pressuposto de responsabilidade civil, foi somente instituído na idade moderna com o Código de Napoleão. Contudo, a teoria subjetiva não foi suficiente para garantir a reparação do dano na grande maioria dos casos, visto a dificuldade de se conseguir provar este elemento, dando ensejo à criação da responsabilidade objetiva, sem suprimir a responsabilidade fundada na teoria da culpa. (STOLZE, 2014, p.56)

Tudo isso teve sua ocorrência por meio de jurisprudências que foram adotando e consolidando novas teorias em determinados casos, que se baseavam na ampliação do conceito de culpa e possibilidade da reparação do dano, de forma restrita, pelo fato ou em razão daquele risco criado, que posteriormente este entendimento acabou se estendendo por diversos ordenamentos jurídicos. (STOLZE, 2014, p.56)

Convém ressaltar, que no Brasil também foi adotada a teoria subjetiva com espeque na culpa como elemento de responsabilidade, consagrada nos art. 186 do Código Civil e 927 caput, e de forma excepcional a teoria objetiva “nos casos especificados em lei ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, riscos para o direito de outrem”, conforme art. 927 paragrafo único do Código Civil. (GONÇALVES, 2012, p.29)

3 OS TIPOS DE DANO

3.1 O dano material

Inicialmente, nos ensina a ilustre jurista Maria Helena Diniz:

O dano patrimonial vem ser a lesão concreta, que afeta um interesse relativo ao patrimônio da vítima, consistente na perda ou deterioração, total ou parcial, dos bens materiais que lhe pertencem, sendo suscetíveis de avaliação pecuniária e de indenização do responsável. (DINIZ, 2011, p. 84)

Os danos materiais dividem em emergentes e lucros cessantes. Quanto ao primeiro corresponde “ao efetivo prejuízo experimentado pela vítima”, enquanto que o segundo corresponde “ao que razoavelmente a vítima deixou de lucrar” decorrente do dano. (STOLZE, 2014, p.91)

Nesse sentido é o art. 402 do Código Civil que expressamente prevê o direito a reparação do dano: “Salvo as exceções expressamente previstas em lei, as perdas e danos devidas ao credor abrangem, além do que ele efetivamente perdeu, o que razoavelmente deixou de lucrar”.

Por fim, a reparação do dano material pode operar de duas maneiras, ao seu *stato quo*, quando for possível a restauração do bem ao estado anterior ao dano, ou mediante indenização pecuniária, quando for impossível a reparação mencionada. (DINIZ, 2011, p. 85)

3.2 O dano moral

Não existe uma definição específica acerca do dano moral, vez que são inúmeras as definições encontradas nas mais diversas doutrinas.

Sabe-se que, existem divergências no que tange ao bem jurídico tutelado no dano moral, sendo possível vislumbrar “que vem a ser a dor, sofrimento, dentre outros sentimentos negativos experimentados pela vítima, ou que decorreriam da lesão de interesses não patrimoniais, ou que seriam ofensas aos direitos da personalidade”. (CARVALHO, 2011)

Para Pablo Stolze, o dano extrapatrimonial pode ser compreendido como lesão aos direitos da personalidade:

Dano moral consiste na lesão de direitos cujo conteúdo não é pecuniário, nem comercialmente redutível a dinheiro. Em outras palavras, podemos afirmar que o dano moral é aquele que lesiona a esfera personalíssima da pessoa (seus direitos personalidade), violando, por exemplo, sua intimidade, vida privada, honra e imagem, bens jurídicos tutelados constitucionalmente.” (STOLZE, 2014, p.91)

Sergio Cavaliere, por outro lado, leciona o que dano moral não se configura a partir apenas de uma agressão a bem personalíssimo, vez que segundo o autor, o dano pode ser caracterizado a partir de dois critérios aferidores, quais sejam, a lesão à bem personalíssimo ou a dignidade da vítima. (CAVALIERI, 2012, p.93)

Importante frisar, que a reparação do dano moral nem sempre foi uma tema pacífico na doutrina, só se tornou pacífico com a CF de 1988 através dos art. 5º incisos V e X, que expressamente reconheceram a indenização por dano moral, sendo após também reconhecido no CC. (STOLZE, 2014, p. 119).

Com isso, o art. 5º incisos V e X da Constituição Federal, resguarda a indenização por dano extrapatrimonial ao garantir “o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem”, bem como, “o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente” da violação a bens personalíssimos.

No que se refere ao artigo 186 do Código Civil, este também prevê que: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”.

A reparação do dano moral não consiste atribuir um valor econômico a um agravo suportado pela vítima, vez que o principal objetivo é o de amenizar os efeitos do dano sofrido, justamente por isso, não deve ser utilizado o termo ressarcimento e sim reparação. (TARTUCE, 2014, p.408)

3.3 O dano estético

A princípio, somente era considerado dano estético, aquilo que fisicamente provocasse “aleijão e repugnância”, com decorrendo tempo passou a ser visto como todo e qualquer “marcas ou defeitos físicos que causem a vítima desgosto ou complexos de inferioridade”. (CAVALIERI, 2012, p.113)

Assim, o dano estético não possui previsão legal expressa em nosso ordenamento jurídico, porém está sendo reconhecido na doutrina e na jurisprudência, como espécie de dano moral ou como nova modalidade de dano.

Nesse sentido, Cavaliere afirma que uma “forte controvérsia travou-se na doutrina e na jurisprudência acerca de ser o dano estético uma terceira espécie de dano – além do dano material e o moral - ou apenas aspectos deste último.” (CAVALIERI, 2012, p.113)

O STJ, por sua vez, editou a sumula 387, onde permitiu a “cumulação de indenizações de dano estético e dano moral”.

Para Flavio Tartuce, seu entendimento é de que o dano estético é uma nova espécie de dano diferente do dano moral. (TARTUCE, 2014, p. 438)

Os juristas Sergio Cavaliere e Silvio Venozza, por sua vez, entendem tratar o dano estético de “modalidade do dano moral”. (CAVALIERI, 2012, p.) (VENOZA, 2013, p.51)

Porém, independentemente das dúvidas quanto concepção e modalidade do dano estético, é inegável que ele trata-se de um prejuízo indenizável.

3.4 O dano ocasionado pela perda de uma chance

De acordo com Tartuce, a ocorrência do dano, por meio da perda de uma chance, “está caracterizada pelo fato de uma pessoa ver frustrada uma expectativa, uma oportunidade futura, que, dentro da lógica razoável, ocorreria se as coisas seguissem o seu curso normal.” (TARTUCE, 2014, p. 438)

Esse dano até o momento, também não foi positivado em nosso ordenamento jurídico, porém, vem sendo abordado com grande frequência nas jurisprudências dos tribunais, sendo comumente reconhecida a reparação do dano pela chance perdida.

Sendo assim, há certa instabilidade e controvérsias entre doutrina e jurisprudência, sem chegar a um consenso, acerca da modalidade de dano, se trata de dano moral ou material, “eneste último caso, a título de dano emergente ou lucro cessante”. “Há forte corrente doutrinária que coloca a perda de uma chance como terceiro gênero, a meio caminho do dano emergente e lucro cessante”. (CAVALIERI, 2012, p.)

Importante destacar, a indenização por esse tipo de dano, ocorre em virtude da existência “de uma chance séria e real, que proporcione ao lesado efetivas condições pessoais de concorrer à situação futura esperada. Aqui também tem plena aplicação do princípio da razoabilidade”. Além disso, deve ocorrer “pela perda da oportunidade de obter vantagem e não pela própria vantagem. Há que se fazer distinção entre o resultado perdido e a possibilidade de consegui-lo.” (CAVALIERI, 2012, p. 81.)

Por sua vez, a indenização, deve ser pela perda da oportunidade de obter vantagem e não pela própria vantagem. Há que se fazer distinção entre o resultado perdido e a possibilidade de consegui-lo. A chance de vitória terá sempre valor menor que a vitória futura, o que refletirá no montante da indenização. (CAVALIERI, 2012, p.)

Não se deve, portanto, olhar para a chance como perda de um resultado certo porqueno se terá certeza de que o evento se realizará. Deve-se olhar a chance como a perda da possibilidade de conseguir o resultado ou de se evitar um dano. (CAVALIERI, 2012, p.)

3.5 O dano ocasionado pela perda do tempo útil

Leonardo de Medeiros, nos ensina no tocante a responsabilidade civil pela perda do tempo útil que,

[...] Muitas situações do cotidiano nos trazem a sensação de perda de tempo: o tempo em que ficamos “presos” no trânsito; o tempo para cancelar a contratação que não mais nos interessa; o tempo para cancelar a cobrança indevida do cartão de crédito; a espera de atendimento em consultórios médicos etc. A maioria dessas situações, desde que não cause outros danos, deve ser tolerada, uma vez que faz parte da vida em sociedade. Ao contrário, a indenização pela perda do tempo livre trata de situações intoleráveis, em que há desídia e desrespeito aos consumidores, que muitas vezes se veem compelidos a sair de sua rotina e perder o tempo livre para solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas dos fornecedores. (GUGLINSK, 2012)

Para Marcos Dessaune citado por Jussara Meireles Deiró, o desperdício de tempo nas relações de consumo ocorre quando “o consumidor precisa desperdiçar o seu tempo e desviar suas competências - de uma atividade necessária ou por ele preferida - para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor”. (DEIRÓ, 2015)

Convém destacar, que o fenômeno da reparação civil pela perda do tempo é de certa forma recente no meio doutrinário e jurisprudencial.

Pablo Stolze, nesse sentido, afirma que a responsabilidade por este tipo de dano é “uma tese relativamente nova - ao menos se levarmos em conta o atual grau de penetração no âmbito das discussões acadêmicas, doutrinárias e jurisprudenciais.” (STOLZE, 2013)

O crescimento das relações de consumo em grandes proporções, propiciou numerosos conflitos na seara consumerista, e devida a considerável perda de tempo livre do consumidor para resolver estes litígios, as excessivas demandas de “mau atendimento”, deram início as primeiras formas de indenização desta modalidade de dano. (GLUGLINSKI, 2012)

A responsabilidade civil pela perda do tempo útil evidentemente não incide em qualquer subtração de tempo, de modo que dano passível de indenização, deve considerar a situação de desperdício, que com base no princípio da função social da vítima for considerada “injusto e intolerável”. (STOLZE, 2013)

Com isso, tem-se que a perda indevida de tempo que trata a teoria, requer desperdício que não pode ser considerado tolerável para atividade a que se destina.

No âmbito da relação de consumo, os fornecedores devem arcar com os riscos decorrentes do empreendimento, deste modo todos os danos provenientes da relação de consumo devem ser suportados pelo fornecedor que auferir lucros com atividade econômica desenvolvida, até mesmo o dano extrapatrimonial pelo desperdício de tempo útil. (GLUGLINSKI, 2012)

Ademais, para Vitor Guglinski o fornecedor possui “o dever jurídico de bem atender o consumidor”, dever este que requer qualidade da “a fruição do bem de consumo adquirido (objeto do contrato)”, bem como de outros deveres que integram o contrato de consumo, como o suporte técnico do fornecedor “(obrigação acessória)”. Deste modo, a inobservância deste dever gera a obrigação ao fornecedor de reparar os possíveis danos decorrentes da relação de consumo. Este “dever de bem atender” não só decorre do contrato como também é regulado no Decreto 6.523/08 que disciplina o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC. (SILVA, 2020)

O citado decreto 6.523/08 regulamenta o Código de Defesa do Consumidor através de normas que disciplinam o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC:

Art. 1º. Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços. (BRASIL, 2008, Art. 1º)

O SAC conforme o art. 2º do Decreto abrange:

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. (BRASIL, 2008, Art. 2º)

Vale frisar, o que o Tribunal de Justiça do Distrito Federal já reconheceu, vejamos:

JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. PEDIDO DE EFEITO SUSPENSIVO REJEITADO. EMPRESA DE TELEFONIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO e IMPROVIDO.

1. No sistema dos juizados especiais, a concessão de efeito suspensivo ao recurso ocorre em casos excepcionais, nos quais é demonstrada a presença de dano irreparável ou de difícil reparação, circunstância não verificada no caso concreto. Rejeita-se o pedido de concessão de efeito suspensivo.

2. Aduziu o autor ter procurado a requerida para efetuar portabilidade do seu plano de serviços e que, alguns dias após a efetivação do pedido, sua linha telefônica apresentou problemas, ficando impossibilitado de utilizá-la. Relatou ter solicitado por diversas vezes a regularização do seu número sem sucesso, tendo a empresa requerida transferido a linha telefônica para terceiro sem autorização. Requereu o ressarcimento dos valores referente ao plano pago e não utilizado, bem como reparação por danos morais.

3. Trata-se de recurso (ID 24813595) interposto pela empresa ré contra a sentença que julgou parcialmente procedente os pedidos iniciais para condená-la ao pagamento de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a título de reparação por danos morais.

4. Nas razões recursais, sustenta que não restou comprovado o desvio produtivo do autor e que a tese da perda de tempo considerável para resolução do problema não se sustenta, uma vez que os protocolos apresentados pela autora são oriundos de acessos diversos, via URA e App, em que não ocorre contato com o call center. Alega que não cometeu ato ilícito e que não há nos autos comprovação de que o recorrido tenha sofrido qualquer abalo psicológico ou moral que caracterizasse a reparação financeira. Requer o provimento do recurso para reformar a sentença, a fim de julgar improcedente os pedidos iniciais.

5. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, haja vista as partes estarem inseridas nos conceitos de fornecedor e consumidor previstos no Código de Defesa do Consumidor. Aplicam-se ao caso em comento as regras de proteção do consumidor, inclusive as pertinentes à responsabilidade objetiva na prestação dos serviços.

6. A tentativa frustrada de solucionar a controvérsia extrajudicialmente (protocolos de atendimento e reclamação na ANATEL), a fim de conseguir utilizar regularmente a linha, revela desídia da empresa ré e procrastinação na solução do problema sem razão aparente, o que causa extremo desgaste ao consumidor.

7. Além disso, o esforço e a desnecessária perda de tempo útil empregado para o reconhecimento dos direitos do demandante, que não obteve fácil solução dos seus reclames na via administrativa (Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor), sendo independente o meio pelo qual foi solicitado a solução do seu problema, pessoalmente, por meio de call center ou via aplicativo, são circunstâncias que extrapolam o limite do mero aborrecimento e atinge a esfera pessoal, motivo pelo qual subsidia reparação por dano moral.

8. Por fim, na seara da fixação do valor da reparação devida a título de danos morais, mister levar em consideração a gravidade do dano, a peculiaridade da parte lesada, além do porte econômico da lesante. Também não se pode deixar de lado a função pedagógico-reparadora do dano moral consubstanciada em impingir à parte ré uma sanção bastante a fim de que não retorne a praticar os mesmos atos.

9. Importante destacar que esta Terceira Turma Recursal consolidou seu entendimento no sentido de que o valor da indenização é fixado na origem, pelo juiz a quem incumbe o julgamento da causa, somente se admitindo a modificação do

“quantum” na via recursal se demonstrado que a sentença esteve dissociada dos parâmetros que ensejaram sua valoração, o que não foi comprovado na situação concreta ora sob exame.

10. Irretocável, portanto, a sentença vergastada.

11. Recurso conhecido e improvido. Sentença mantida por seus próprios fundamentos.

12. Condeno a parte recorrente ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor da condenação.

13. A súmula de julgamento servirá de acórdão, conforme regra do art. 46 da Lei n.º 9.099/95.

(Acórdão 1338974, 07623639820198070016, Relator: CARLOS ALBERTO MARTINS FILHO, Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, data de julgamento: 12/5/2021, publicado no PJe: 17/5/2021).

Corroborando com o entendimento, tem-se julgamento do STJ:

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, “D”, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA.

1. Cuida-se de coletiva de consumo, por meio da qual a recorrente requereu a condenação do recorrido ao cumprimento das regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção, além da compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento de referidas obrigações.

2. Recurso especial interposto em: 23/03/2016; conclusos ao gabinete em: 11/04/2017; julgamento: CPC/73.

3. O propósito recursal é determinar se o descumprimento de normas municipais e federais que estabelecem parâmetros para a adequada prestação do serviço de atendimento presencial em agências bancárias é capaz de configurar dano moral de natureza coletiva.

4. O dano moral coletivo é espécie autônoma de dano que está relacionada à integridade psicofísica da coletividade, bem de natureza estritamente transindividual e que, portanto, não se identifica com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), amparados pelos danos morais individuais.

5. O dano moral coletivo não se confunde com o somatório das lesões extrapatrimoniais singulares, por isso não se submete ao princípio da reparação integral (art. 944, caput, do CC/02), cumprindo, ademais, funções específicas.

6. No dano moral coletivo, a função punitiva – sancionamento exemplar ao ofensor – é, aliada ao caráter preventivo – de inibição da reiteração da prática ilícita – e ao princípio da vedação do enriquecimento ilícito do agente, a fim de que o eventual proveito patrimonial obtido com a prática do ato irregular seja revertido em favor da sociedade.

7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo.

8. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor.

9. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à

sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo.

10. Recurso especial provido.

(REsp. 1737412/SE).

Conforme exposto, pode-se afirmar que a responsabilidade civil pela perda do tempo útil é mais comumente aplicada nas relações de consumo, onde ocorre de forma mais frequente a perda do tempo útil, embora outros Tribunais já tenham reconhecidos esse direito no âmbito das relações públicas.

4 O TEMPO COMO BEM JURÍDICO

Pablo Stolze, nos ensina que “sob o prisma eminentemente jurídico, o decurso do tempo[...] é um fato jurídico em sentido estrito ordinário, vale dizer, um acontecimento natural apto a gerar efeitos na órbita do direito”. (STOLZE, 2013)

Embora não haja previsão expressa que consolide o tempo como bem jurídico, há entendimentos na doutrina e jurisprudência que reconhecem o tempo como bem relevante que merece ser protegido.

Nesse sentido, Marcos Dessaune citado por Jussara Meireles Deiró, o tempo é “bem primordial e, possivelmente, mais valioso de que cada pessoa dispõe em sua existência terrena – só comparável à sua saúde física e mental necessária para gozá-lo plenamente”. (DEIRÓ, 2015)

Segundo, André Gustavo Corrêa de Andrade,

[...] o tempo, pela sua escassez, é um bem precioso para o indivíduo, tendo um valor que extrapola sua dimensão econômica. A menor fração de tempo perdido de nossas vidas constitui um bem irrecuperável. Por isso, afigura-se razoável que a perda desse bem, ainda que não implique prejuízo econômico ou material, dê ensejo a uma indenização. (ANDRADE, 2008)

Extraí-se da citação acima, que o tempo como bem que não pode ser recuperado, tendo em vista que não se retroage, a indenização pela sua perda não pode ser reparada ao *stato quo*, ou seja, ao seu restaurado ao seu estado anterior, como ocorre na reparação do dano patrimonial.

Nesse sentido, importante salientar que alguns Tribunais já reconheceram o tempo como bem jurídico.

Sendo assim, é inegável a relevância do tempo no cotidiano, pois que é necessário usufruí-lo para desempenhar toda espécie de atividade, as obrigações corriqueiras, por exemplo, demanda grande parcela de tempo, de modo que o tempo livre que resta não pode ser ilegitimamente retirado do consumidor.

5 O RECONHECIMENTO DA PERDA DE TEMPO COMO DANO INDENIZÁVEL. DANO INDENIZÁVEL OU MERO DISSABOR.

Ademais, do conjunto de posicionamentos dos juristas aqui citados, é possível constatar que não é qualquer perda de tempo que gera dano, mas aquele que extrapola o tempo necessário para prestação de serviço, um atendimento, etc.

Neste sentido, Pablo Stolze com maestria afirma que “em situações decomprovada gravidade, pensamos que esta tese possível é perfeitamente possível e atende ao aspecto, não apenas compensatório, mas também punitivo ou pedagógico da própria responsabilidade civil”. (STOLZE, 2013)

Diante de tudo que foi exposto, chega-se à conclusão de que a perda do tempo gera dano com sérios reflexos no cotidiano das pessoas, sendo que conforme vistos nos julgados, o que se deve analisar são as particularidades do caso concreto para verificar se a situação gerou dano por perda de tempo útil.

6 CONCLUSÃO

Conforme todo o exposto, a responsabilidade civil desde sua origem, passou por constantes mudanças, que refletiram consequências na forma de reparar um dano suportado pela vítima.

Dentre esses, incluem-se o reconhecimento e surgimento de novos danos como modalidade autônoma ou de um dano já existente, conforme ficou demonstrado na pesquisa.

Decorre daí, o dano pela perda do tempo útil, como teoria que propõem a indenização de uma nova modalidade de dano, conforme ficou demonstrado na pesquisa.

Assim, é possível constatar, conforme entendimentos jurisprudências e doutrinários que a circunstancia que enseja o dano ocorre em situações de perda de tempo imoderadas, que excedem um lapso temporal razoável ou moderado, com fundamento na compreensão do tempo como bem jurídico que precisa ser tutelado pelo direito pátrio, a fim de evitar abusos serem suportados pela vítima.

Importante salientar, que diante do conjunto de posicionamentos e entendimentos jurisprudências e doutrinários, em situações que extrapolem aos limites da razoabilidade, não se configura o mero aborrecimento até porque nos dias atuais a vida cobra celeridade.

A grande verdade, é que a reparação dos danos causados pelo desvio e perda do tempo disponível e livre tem se consolidado assertivamente no âmbito doutrinário e tem sido aplicada de forma convicta e fundamentada nas decisões judiciais e, para tanto, o dano temporal não é mais reconhecido tão somente como uma singela subcategoria dos danos extrapatrimoniais, mas na extensão da proteção do tempo da pessoa, enquanto elemento inerente aos direitos da personalidade.

Por fim, constatou-se que o tempo é considerado como elemento que enseja um fator de violação de direitos e, por consequência, uma vez que afete os direitos da personalidade, assim compreendido na esfera de abrangência dos direitos fundamentais enquanto um elemento integrador do princípio da dignidade da pessoa humana, é suscetível de reparação.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, A. G. C. **Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual**. 18 agosto 2008. Disponível em:

<http://www.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=a2768f6d-cc2b-4bc6-bc84-d02365e35763&groupId=10136>. Acesso em: 10 nov. 2021.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm>. Acesso em: 10 nov. 2021.

_____. **Decreto nº 6.523/2008**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm>. Acesso em: 10 nov. 2021.

_____. **LEI 10.406/2002 – Código Civil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm>. Acesso em: 10 nov. 2021.

BRASÍLIA. Superior Tribunal de Justiça. REsp. 1737412/SE. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, data de julgamento: 05/02/2019, publicado no DJe: 08/02/2019. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencia=1787616&num_registro=201700670718&data=20190208&formato=PDF>. Acesso em: 10 nov. 2021.

DEIRÓ Jussara Meireles. **Responsabilidade civil pela perda do tempo. Âmbito Jurídico**, 01 janeiro 2015. Disponível em: <<https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-132/responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo/>>. Acesso em: 10 nov. 2021.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro**. Vol.7 – Responsabilidade Civil. 28ª ed. Editora Saraiva. São Paulo, 2014.

DISTRITO FEDERAL. Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais. Acórdão 1338974, 07623639820198070016, Relator: CARLOS ALBERTO MARTINS FILHO, data de julgamento: 12/5/2021, publicado no PJe: 17/5/2021). Disponível em: <<https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj>>. Acesso em: 10 nov. 2021.

FILHO, Sérgio Cavalieri. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10ª ed. Editora Atlas. São Paulo, 2012.

STOLZE, Pablo. **Responsabilidade civil pela perda do tempo**. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 18, n. 3540, 11 mar. 2013. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/23925>>. Acesso em: 10 nov. 2021.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro**. Vol. 4. 7ªed. Ed. Saraiva. São Paulo, 2012.

GUGLINSKI, Vitor. **Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade**. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 17, n. 3237, 12 maio 2012. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/21753>>. Acesso em: 10 nov. 2021.

SILVA, E. M. N. **Responsabilidade civil da perda do tempo perdido: mau atendimento**. EN Comunicação, 17abril 2020. Disponível em: <<https://encomunicacao.com/2020/04/17/responsabilidade-civil-da-perda-do-tempo-perdido-mau-atendimento/>>. Acesso em: 10 nov. 2021.

STOLZE, Pablo; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil**. Vol. 3. 12ªed. Ed. Saraiva. São Paulo, 2014

TARTUCE, Flávio. **Direito Civil 2 – direito das obrigações e responsabilidade civil**. 9ª ed.Ed. Método. São Paulo, 2014.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil**. Vol. 4 – Responsabilidade Civil. 12ª ed. Ed. Atlas.São Paulo, 2012.