



Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro

A Responsabilidade Civil pela perda do tempo no âmbito das relações de consumo

Rhayanne Louback Abreu

Rio de Janeiro

2014

RHAYANNE LOUBACK ABREU

A Responsabilidade Civil pela perda do tempo no âmbito das relações de consumo

Artigo Científico apresentado como exigência de conclusão de Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* da Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro. Professores Orientadores:
Mônica Areal
Néli Luiza C. Fetzner
Nelson C. Tavares Junior

Rio de Janeiro

2014

A RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DO TEMPO NO ÂMBITO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Rhayanne Louback Abreu

Graduada pela Universidade Candido Mendes
de Nova Friburgo-RJ. Advogada.

Resumo: O tempo possui para a sociedade contemporânea um valor imenso, podendo ser caracterizado como bem jurídico suscetível de tutela. No âmbito do Direito do Consumidor, ainda há resistência em admitir a caracterização do dano moral decorrente da perda do tempo útil. Contudo, gradativamente, doutrina e jurisprudência vêm apontando nesse sentido, já que sendo tempo um bem jurídico, qualquer que dele se aproprie injustificadamente causa lesão, e por consequência, mediante análise fática, ensejará indenização por dano moral. A importância do tempo pode ser verificada não só no âmbito particular, mas também no próprio texto constitucional que assegura o direito à razoável duração do processo, metas do Conselho Nacional de Justiça que buscam concretizá-lo, e, na esfera legislativa, a promulgação leis como o Decreto n. 6.523/08 (Lei do SAC). A essência do trabalho é abordar a responsabilidade civil do fornecedor, a perda do tempo decorrente da falha na prestação do serviço e a sua tutela como bem jurídico.

Palavras-chave: Perda do tempo. Consumidor. Responsabilidade Civil.

Sumário: Introdução. 1. Evolução do Direito do Consumidor. 2. Princípios norteadores. 3. Regulação normativa do tempo como bem da vida. 4. Limites da reparação do dano a partir da perda do tempo. Conclusão. Referências.

INTRODUÇÃO

Este trabalho objetiva discutir a possibilidade de dano moral pela perda do tempo útil, se compatível com o ordenamento jurídico. Mostrar que não pode ser considerado mero aborrecimento o descaso e o abuso dos fornecedores, que o dano moral tem também caráter punitivo e não apenas compensatório, e em assim sendo, as condenações impostas pelo Judiciário devem encontrar o equilíbrio para que não gerem o enriquecimento ilícito do consumidor, porém coíbam a conduta danosa do infrator. Comprovar que a jurisprudência do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro já vem adotando a condenação em dano moral pela

perda do tempo útil, mas que ainda em muito a jurisprudência pátria precisa evoluir. Defender que o tempo é bem da vida, e que todo aquele que dele se apropria indevidamente, causa lesão apta a ensejar indenização.

O Direito acompanha a sociedade, as transformações, os anseios, a busca pela tutela jurisdicional. E foi assim, que surgiu o Direito do Consumidor, ramo que visa à tutela da classe consumerista e das relações de consumo. No Brasil, a Constituição da República e o Código de Defesa do Consumidor são os grandes marcos legislativos da consolidação do ideal protetivo ao consumidor.

Com o CDC, vieram as inovações: reconhecimento do consumidor como parte mais vulnerável da relação, direito à reparação integral, a informação clara e adequada, garantia do produto, prazo para reparo, proibição de propagandas abusivas e/ou enganosas, entre outros. Trouxe ainda à tona princípios basilares que passaram a reger as relações de consumo: vulnerabilidade do consumidor, reparação integral, transparência e informação, boa-fé e equilíbrio contratual.

Depois, a Lei do SAC veio para regulamentar o CDC estabelecendo diretrizes para o melhor atendimento ao consumidor no pós venda.

Ainda que muito avanço legislativo possa ser identificado, a efetivação e aplicação das leis no plano fático acaba dependendo do Poder Judiciário, já que inúmeros fornecedores insistem em não cumprir com suas obrigações. Ao enxergar o lucro como fim principal, pecam no atendimento, na informação sobre os produtos, na falta de clareza, nas propagandas enganosas, no descaso no pós venda.

O CDC busca o equilíbrio e a justiça das relações. Então, como pode ser justo fazer o consumidor perder o seu tempo buscando solucionar problemas ocasionados pelo fornecedor? Até quando, os grandes exploradores do mercado de consumo continuarão empurrando o problema da relação de consumo para ser resolvida pelo Judiciário, se na esfera administrativa poderia ser facilmente solucionado?

O tempo é bem de cada indivíduo, a quem compete a escolha de como utilizá-lo da melhor forma. Ninguém deve dele se apropriar indevidamente.

1. EVOLUÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

A prática comercial está presente desde a antiguidade, quando os povos egípcios e hebreus já comercializavam joias, metais, perfumes, etc. Contudo, o desenvolvimento do comércio atingiu maior intensidade quando da reabertura do mar Mediterrâneo, que

possibilitou a entrada de produtos orientais na Europa, período conhecido como Revolução Comercial.

O consumidor desde então é o grande estimulador do crescimento do comércio, sempre atraído por novos produtos, fomenta a economia e estimula o desenvolvimento da sociedade. Nesse sentido, a evolução da prática comercial deve estar sempre atrelada a evolução da proteção do consumidor, como parte vulnerável da relação de consumo.

No âmbito mundial e no Brasil, o desenvolvimento da defesa do consumidor foi motivada por razões diferentes. No Brasil, a proteção do consumidor está ligada as crises econômicas e sociais, já nos EUA e nos países europeus, surgiu em razão do desenvolvimento do Estado liberal.

1.1. DESENVOLVIMENTO DA DEFESA DO CONSUMIDOR

O advento da Revolução Industrial no século XIX gerou consequências imediatas no desenvolvimento do Direito do Consumidor. Isso porque, alterou as condições de trabalho dos operários braçais e ampliou o mercado. Com o aumento da produção e o crescimento do mercado de consumo, surgiu a necessidade de uma intervenção estatal em defesa do consumidor.

O consumidor do século XIX tinha que aceitar as imposições do fornecedor/fabricante ao adquirir o produto ou utilizar o serviço. A situação ainda se agravava caso fosse identificado, pelo consumidor, alguma falha ou vício no produto ou serviço. Sem respaldo jurídico, ficava a mercê da vontade dos grandes empresários, suportando o ônus de pagar por um produto sem ter garantia de bom funcionamento. Ressalte-se também os contratos de adesão vultuosos, com juros de mora e multa que ultrapassavam todos os limites do razoável.

Cavaliere Filho citando João Calvão da Silva, afirma que o “ideário liberal individualista era hostil ao consumidor; erguia-se como verdadeiro dique à proteção dos seus interesses”¹. O argumento da culpa protegia o fornecedor, tornando-o praticamente irresponsável pelos danos causados ao consumidor.

Como resposta à exploração da população como um todo, no século XX, surge o Estado Social: tipo de organização política e econômica que coloca o Estado como agente da promoção (protetor e defensor) social e organizador da economia.

¹ CAVALIEIRI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 11. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2014, p. 449.

Adotando esse modelo de Estado, diversas foram as Constituições que privilegiaram os direitos individuais.

Em 1962, pode ser identificado o marco inicial à proteção dos direitos ao consumidor: a iniciativa do Presidente norte americano John Fitzgerald Kennedy, que consagrou como direitos fundamentais a informação, segurança, escolha e o direito de ser ouvido. A partir de então, o Direito do Consumidor consolidou-se nos Estados Unidos.

No dia 15 de março é comemorado o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, em razão de nessa data o Presidente Kennedy ter reconhecido o caráter universal da proteção dos direitos dos consumidores.

Nesse cenário, em 1969, foi aprovada a Resolução n.º. 2542 de 11 de dezembro, cujo objetivo é possibilitar a melhoria do padrão de vida no aspecto material e espiritual dos membros da sociedade, sempre observando os direitos humanos e fundamentais, mediante a fixação de objetivos principais, tais como garantia do direito ao trabalho, constituição de sindicatos, criação de condições de trabalho justas, garantia de remuneração, sem qualquer discriminação, fixação de salário mínimo e finalmente, proteção dos consumidores. Com a “Declaração das Nações Unidas”, ao tratar sobre o progresso e desenvolvimento social, iniciou-se a difusão mundial dos direitos do consumidor.

Em 1973, em Genebra, a Comissão de Direitos Humanos das Nações Unidas também reconheceu direitos fundamentais ao consumidor. Aqui, os direitos fundamentais foram divididos em cinco categorias:

- (1) proteção da saúde e da segurança;
- (2) proteção dos interesses econômicos;
- (3) reparação dos prejuízos;
- (4) informação e educação;
- (5) representação (ou direito de ser ouvido);²

Foi em 1985 que o reconhecimento da proteção ao consumidor e de seus direitos básicos, ganhou dimensão mundial, por intermédio da Resolução n. 39/248, promulgada pelas Nações Unidas. A resolução estabeleceu diretrizes destinadas a atender o que segue:

- (a) proteger o consumidor quanto a prejuízos à sua saúde e segurança;
- (b) fomentar e proteger os interesses econômicos dos consumidores;
- (c) fornecer aos consumidores informações adequadas para capacitá-los a fazer escolhas acertadas, de acordo com as necessidades e desejos individuais;
- (d) educar o consumidor;

² SOUZA, Miriam de Almeida. *A Política legislativa do Consumidor no Direito Comparado*. Belo Horizonte: Ciência Jurídica, 1996, p. 56.

- (e) criar possibilidade de real ressarcimento ao consumidor;
- (f) garantir a liberdade para formar grupos de consumidores e outros grupos e organizações de relevância e oportunidade para que estas organizações possam apresentar seus enfoques nos processos decisórios a elas referentes"³

Desde o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, depois com a fixação de direitos fundamentais ao consumidor e o seu reconhecimento em dimensão mundial, houve expansão do ideal protetivo da relação de consumo, o que influenciou a defesa do consumidor em diversos países, inclusive no Brasil.

1.2. DESENVOLVIMENTO DA DEFESA DO CONSUMIDOR NO BRASIL

No Brasil, a defesa do consumidor se desenvolveu a partir da década de 1960, quando do reconhecimento pelo Presidente Kennedy da vulnerabilidade do consumidor e de sua importância nos Estados Unidos.

Diferente dos países europeus e dos EUA, onde a proteção do consumidor surgiu em razão da consolidação do estado liberal, no Brasil, diante da preocupação com o aperfeiçoamento dos serviços públicos, a proteção do consumidor está intimamente ligada ao processo de industrialização e consequentes crises econômicas e sociais.

À época, destaca-se a Lei Delegada n. 4 de 26 de setembro de 1962, que dispôs sobre a intervenção no domínio econômico, assegurando a livre distribuição de produtos.

Nos anos de 1970, em meio ao processo inflacionário, foram marcantes os movimentos sociais de defesa do consumidor. Em 1975, foi fundada em Porto Alegre, a primeira associação privada de defesa do consumidor: a Associação de Proteção ao Consumidor (APC). Em 1976, foi criado em São Paulo, o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, atual Procon, cujo objetivo era orientar os consumidores e promover acordos nas relações de consumo.

O primeiro projeto de lei do Código de Defesa do Consumidor sobre o tema é o de n. 897/72, do então deputado Nina Ribeiro, arquivado em 1975. Nos anos seguintes, outras foram as tentativas de elaborar lei para defesa do consumidor, contudo, todas as propostas foram arquivadas.

Na década de 80, ficou evidenciado o movimento consumerista, cujo objetivo principal era incluir o tema de defesa do consumidor na nova Constituição da República.

³ Ibid., p. 57

Em julho de 1985, em razão da união de diversos setores da sociedade, foi criado o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, que teve como integrantes Procon's Estaduais, Ministério da Indústria e do Comércio e Ministério da Fazenda, Ministério Público e representações do Ministério da Justiça, Ministério da Agricultura, Ministério da Saúde, Ordem dos Advogados do Brasil entre outros, todos com a finalidade de colaborar com o Presidente da República na elaboração de políticas de defesa do consumidor.

Dos participantes, cabe destacar a atuação do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, na elaboração de propostas apresentadas a Assembleia Constituinte e ainda por difundir a relevância da defesa do consumidor.

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, consagrou-se a proteção do consumidor como direito fundamental. O Constituinte determinou que o Estado adotasse uma política de consumo que efetivamente protegesse o consumidor, abandonando a sua posição de mero espectador.

Tamanha a importância da proteção dos direitos do consumidor, que tratada em 3 situações diferentes na Constituição da República. A primeira no art. 5º, XXXII que determina: “O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”.

Depois, ao tratar da atividade econômica, elenca como princípio basilar, no art. 170, V, a defesa do consumidor: “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.”

Por fim, no art. 48 do Ato das disposições Constitucionais Transitórias, ordena: “O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará o código de defesa do consumidor.”

Insta destacar que até a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, a sua proteção era, em regra, realizada com base nas normas do Código Civil de 1916 e do Código Comercial.

Então, em 11 de setembro de 1990, por meio da Lei n. 8.078/90, surgiu o Código de Defesa do Consumidor, considerado e reconhecido internacionalmente como paradigma na proteção dos consumidores. Foi alvo de críticas ainda quando da elaboração de seu projeto, principalmente por parte de grandes empresários. Veio assegurar a vulnerabilidade do consumidor, o direito a informação clara e adequada, e estabelecer a boa fé como princípio basilar das relações de consumo.

Nas palavras de Cavalieri Filho:

Antes da vigência do Código de Defesa do Consumidor, os riscos do consumo corriam por conta do consumidor. Falava-se até na *aventura do consumo*, porque consumir, em muitos casos, era realmente uma aventura. O fornecedor se limitava a fazer a chamada *oferta inocente*, e o consumidor, se quisesse, que assumisse os riscos dos produtos consumidos. Não havia legislação eficiente para proteger os consumidores contra os riscos do consumo. Antes, pelo contrário, havia inúmeros obstáculos jurídicos para se chegar à responsabilização do fornecedor.

(...)

O Código de Defesa do Consumidor adotou uma avançada técnica legislativa, baseada em princípios e cláusulas gerais, o que permite considerá-lo uma lei principiológica.⁴

O CDC alcançou as necessidades de diferentes classes de consumidores. Ao adotar como técnica a fixação de princípios fundamentais que passaram a reger as relações de consumo, expandiu a proteção ao consumidor para além da literalidade da lei. Assim, ainda que algum direito, garantia ou obrigação não esteja expressamente previsto, é possível que seja reconhecido ao consumidor, com base em interpretação axiológica.

Para Pablo Stolze, o Código de Defesa do Consumidor: “trata-se, sem sombra de dúvida, do mais importante e significativo diploma legal dos últimos tempos⁵.”

Gustavo Tepedino elucida que os consumidores não constituem classe privilegiada, o que se busca é a tutela da pessoa humana em situação de inferioridade:

O constituinte brasileiro não somente inclui a tutela dos consumidores no rol das garantias fundamentais, como emprega a sua proteção um caráter instrumental, ou seja, funcionaliza os interesses patrimoniais do consumidor à tutela de sua dignidade e aos valores existenciais. Trata-se, portanto, de tutelar a pessoa humana (considerada em uma particular situação de inferioridade em face do fornecedor) que se mostra vulnerável na relação contratual, mais do que proteger o consumidor como uma categoria ou classe privilegiada, em detrimento dos empresários.⁶

Assim, ao proteger o consumidor como parte vulnerável, o CDC não traz privilégios para a classe, apenas concretiza mandamento constitucional. Tutela a dignidade com vistas a estabelecer a paridade das relações.

O Código de Defesa do Consumidor foi apenas o início do reequilíbrio nas relações de consumo. Após a entrada em vigor, sua redação vem sendo alterada, por meio de diversas

⁴ CAVALIERI, op. cit., p. 542-543.

⁵ GAGLIANO, Pablo Stolze. *Novo Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil*. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2011, p.297.

⁶ TEPEDINO, Gustavo. Os contratos de consumo no Brasil. In: *Temas de Direito Civil*. Tomo II. Rio de Janeiro: Renovar, 2006. p.124.

leis esparsas, fato que demonstra a preocupação do legislador em aperfeiçoar o código com vistas a acompanhar o desenvolvimento do mercado consumerista.

Exemplo disso foi a edição do Decreto n. 6.523/2008, que passou a ser conhecido como Lei do SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor. Veio para regulamentar os princípios e regras estabelecidos pela Política Nacional de Consumo, prevista no art. 4º, caput e incisos do CDC, principalmente no que se refere à informação clara e precisa, transparência, eficiência e celeridade no atendimento.

Na jurisprudência nacional, especialmente na Corte Suprema, o novo modelo legislativo fundamentou acórdãos mais equilibrados, conforme se depreende das decisões abaixo transcritas:

Ação direta de inconstitucionalidade. Lei 8.069, de 30 de maio de 1990, que dispõe sobre critérios de reajuste das mensalidades escolares e da outras providencias. - Em face da atual Constituição, para conciliar o fundamento da livre iniciativa e do princípio da livre concorrência com os da defesa do consumidor e da redução das desigualdades sociais, em conformidade com os ditames da justiça social, pode o Estado, por via legislativa, regular a política de preços de bens e de serviços, abusivo que e o poder econômico que visa ao aumento arbitrário dos lucros. (...)" (STF. ADI 319, Rel. Min. Moreira Alves, Plenário, DJ: 30/04/1993)⁷

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 5o, XXXII, DA CB/88. ART. 170, V, DA CB/88. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SUJEIÇÃO DELAS AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, EXCLUÍDAS DE SUA ABRANGÊNCIA A DEFINIÇÃO DO CUSTO DAS OPERAÇÕES ATIVAS E A REMUNERAÇÃO DAS OPERAÇÕES PASSIVAS PRATICADAS NA EXPLORAÇÃO DA INTERMEDIÇÃO DE DINHEIRO NA ECONOMIA [ART. 3º, § 2º, DO CDC]. MOEDA E TAXA DE JUROS. DEVER-PODER DO BANCO CENTRAL DO BRASIL. SUJEIÇÃO AO CÓDIGO CIVIL. 1. As instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor. 2. "Consumidor", para os efeitos do Código de Defesa do Consumidor, é toda pessoa física ou jurídica que utiliza, como destinatário final, atividade bancária, financeira e de crédito. 3. O preceito veiculado pelo art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor deve ser interpretado em coerência com a Constituição, o que importa em que o custo das operações ativas e a remuneração das operações passivas praticadas por instituições financeiras na exploração da intermediação de dinheiro na economia estejam excluídas da sua abrangência. (...)" (STF. ADIn: 2591-DF, Relator: CARLOS VELLOSO, Data de Julgamento: 06/06/2006, Tribunal Pleno, Data de Publicação: DJ 29-09-2006)⁸

É nítida a preocupação da jurisprudência, após a CRFB/88 e o CDC, em ponderar os princípios da livre concorrência, defesa do consumidor e justiça social. Aplicar os ditames da lei, os princípios norteadores, buscando a proteção do consumidor, era e continua sendo um grande desafio.

⁷ BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Relator Ministro Moreira Alves, Plenário. Data do Julgamento: 30/04/1993. Acesso em: 30/10/2013.

⁸ BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Relator: Ministro Carlos Velloso, Tribunal Pleno. Data de Julgamento: 06/06/2006. Acesso em: 30/10/2013.

Com o tempo, a aplicação do CDC foi sendo expandida, passando a tutelar relações de consumo firmadas com instituições financeiras, instituições de ensino, plano de saúde, entre outras. E isso só foi possível, porque o legislador estabeleceu conceito abrangente de fornecedor, consumidor, produto, prestação de serviço e relação de consumo.

Merece ainda destaque, a edição de súmulas pelo Superior Tribunal de Justiça, confirmando a aplicação do CDC em diversos âmbitos da economia:

Súmula nº 297 - “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”;

Súmula nº 302 - “É abusiva a cláusula contratual de plano de saúde que limita no tempo a internação hospitalar do segurado.”;

Súmula nº 321 - “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável à relação jurídica entre a entidade de previdência privada e seus participantes.”;

Súmula nº 323 - “A inscrição de inadimplente pode ser mantida nos serviços de proteção ao crédito por, no máximo, cinco anos.”;

Nesse sentido, após mais de 20 anos de vigência, a aplicação e abrangência do CDC vem sendo aperfeiçoada pelo legislador, pela doutrina e jurisprudência, sempre em busca do equilíbrio das relações de consumo e atendimento as demandas judiciais cada vez mais crescentes.

2. PRINCIPIOS NORTEADORES DA DEFESA DO CONSUMIDOR

Como já dito, o CDC é uma lei principiológica, que trouxe entre os artigos 1º e 7º, os princípios norteadores de todo sistema de proteção ao consumidor. São eles: vulnerabilidade do consumidor, reparação integral, transparência e informação, boa-fé e equilíbrio, que passarão a ser analisados a seguir.

O princípio da vulnerabilidade do consumidor está expressamente previsto no art. 4º, I do CDC. Corolário do princípio da isonomia, pode ser entendido como uma das formas de tratamento desigual para os desiguais:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

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

Nas palavras de Almeida, “é a espinha dorsal da proteção ao consumidor, sobre o qual se assenta toda a linha filosófica do movimento.”⁹

A consagração da vulnerabilidade do consumidor representa verdadeira busca pelo equilíbrio do contrato, uma vez que o consumidor não conhece especificamente o objeto adquirido ou o serviço prestado, não detém conhecimentos jurídicos específicos, e ainda por se encontrar em situação econômica inferior a do fornecedor de produtos e serviços.

Por essa razão, a vulnerabilidade é evidenciada de três formas: técnica, jurídica ou científica e sócio-econômica.

Insta destacar que a vulnerabilidade não se confunde com hipossuficiência, conforme explicitado pelo Desembargador Maldonado de Carvalho:

Cuidado, pois nem todo consumidor, vulnerável por conceito, é também hipossuficiente. Diferente da vulnerabilidade, a hipossuficiência (art. 6º, VIII do CDC) é conceito fático a ser verificado no caso concreto. A hipossuficiência está voltada para a maior ou menor dificuldade da produção de determinada prova, a facular, inclusive, a inversão do ônus probatório. Dessa forma, todo consumidor é vulnerável, mas nem todo consumidor vulnerável também é hipossuficiente.¹⁰

Quanto ao princípio da reparação integral, é consagrado no art. 6º, VI, segundo o qual: “São direitos básicos do consumidor: VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais, morais, individuais, coletivos e difusos”.

Assim, pode-se dizer que o CDC não admite qualquer cláusula contratual que limite a possibilidade de indenização ou o *quantum* indenizatório.

A cláusula de não indenizar foi então afastada das relações de consumo. Não pode o fornecedor apartar as consequências da inexecução ou execução inexata da obrigação, em caso de dano e/ou lesão deve ser o consumidor indenizado integralmente.

Nesse ponto, cabe esclarecer que a cláusula de não indenizar é entendida pela doutrina como um acordo feito pelas partes contratantes para afastar a obrigação de indenizar, ou seja, o devedor é liberado de reparar o dano. No Brasil, sua aplicação é admitida pela doutrina e jurisprudência, com base no princípio da autonomia da vontade que rege os contratos em geral.

Entretanto, conforme já explicitado, estando as partes no contrato de consumo em situação desigual, dependendo o consumidor de proteção legislativa, por não ser detentor de conhecimentos técnicos e jurídicos específicos cada produto ou serviço, a cláusula de não

⁹ ALMEIDA, João Batista. *A proteção jurídica do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2000, p. 16.

¹⁰ CARVALHO, José Carlos Maldonado de. Princípios Gerais do CDC e direitos básicos do consumidor. *Cadernos do Curso de Extensão de Direito do Consumidor*, Rio de Janeiro, ano 2013, n. I, p. 12.

indenizar é considerada nula de pleno direito. Os artigos 25 e 51, I do CDC evidenciam a limitação imposta pela legislação, ao vedar a estipulação de cláusula contratual que impossibilite ou limite a responsabilidade do fornecedor e sua obrigação de indenizar.¹¹

O princípio da transparência e informação, previsto no art. 4º, caput e inciso IV e art. 6º, inciso III do CDC, determina que o fornecedor deve esclarecer e informar o consumidor de maneira clara, não abusiva, a fim de que a utilização do produto ou serviço se dê de forma plena e livre de qualquer influência negocial.

Estabelecem o dever de informação clara e adequada aos consumidores quanto a seus direitos e deveres, inclusive com especificação de quantidade, características, qualidade, entre outros.¹²

Além de informar adequadamente, deve o fornecedor agir com transparência. Isso significa não basta assumir a obrigação de falar a verdade, deve também transmitir ao consumidor todas as informações indispensáveis, seja para sua decisão de adquirir/contratar o produto e/ou serviço, seja para orientar quanto ao seu funcionamento e formas de garantia.

Segundo Cavalieri Filho, por falta de informação o fornecedor responde inclusive pelos riscos inerentes ao produto ou serviços:

No campo da responsabilidade civil do fornecedor, o dever de informar desempenha papel relevantíssimo. Por falta de informação adequada, o fornecedor pode responder pelo chamado risco inerente, assim entendido o risco intrinsecamente atado à própria natureza do serviço e ao seu modo de prestação, como, por exemplo, o risco de produtos tóxicos, tratamento médico com efeitos colaterais (quimioterapia), cirurgia de alto risco etc.”¹³

¹¹ Art. 25 – É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenuie a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

Art. 51 – São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I – impossibilitem, exonere ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou que impliquem renúncia ou disposição de direitos;

¹² Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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;

¹³ CAVALIERI, op. cit., p.546.

Outro princípio de notória importância é o princípio da boa-fé, previsto no art. 4º, III, e também como cláusula geral dos contratos de consumo, no art. 51, IV, ambos do Código de Defesa do Consumidor.

No art. 4º. é elencado como princípio basilar na harmonização dos interesses das partes na relação de consumo. Já no art. 51, a sua ausência quando da elaboração das cláusulas contratuais constitui causa de nulidade, nesse sentido, qualquer cláusula que estabeleça obrigação exagerada ao consumidor que o coloque em desvantagem excessiva, será considerada nula de pleno direito.¹⁴

A boa fé, segundo Pedro Alvim, “corresponde a um estado de espírito em harmonia com a manifestação de vontade que vinculou as partes contratantes; se a intenção é pura, isenta de dolo ou malícia, manifesta-se com lealdade e sinceridade, de modo a não induzir a outra parte ao engano ou erro.”¹⁵

A boa fé é dividida pela doutrina em subjetiva e objetiva. A subjetiva, é a intenção ou a crença de estar o indivíduo agindo corretamente. Já a boa fé objetiva, consagrada no CDC, pode ser entendida como a conduta adequada, correta, dentro de parâmetros de honestidade.

Elucida Cavalieri Filho, que a boa fé objetiva é: “assim entendida a conduta adequada, correta, leal e honesta que as pessoas devem empregar em todas as relações sociais.” E completa: “Em síntese, boa fé objetiva é o padrão de conduta necessária à convivência social para que se possa acreditar, ter fé e confiança na conduta de outrem”.¹⁶

A boa fé objetiva é a norteadora das relações de consumo, além de agir corretamente e de forma honesta, as partes devem manter conduta adequada, digna de credibilidade.

Para Cláudia Lima Marques, a positivação da boa fé foi a grande contribuição do CDC:

A grande contribuição do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) ao regime das relações contratuais no Brasil foi ter positivado normas específicas impondo o respeito à boa-fé na formação e na execução dos contratos de consumo, confirmando o princípio da boa-fé como um princípio geral do direito brasileiro,

¹⁴ Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

III – harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

¹⁵ ALVIM, Pedro. *O Contrato de Seguro*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2006, p. 138.

¹⁶ CAVALIERI, op. cit., p. 214

como linha teleológica para a interpretação das normas de defesa do consumidor (artigo 4º, III, do CDC), como cláusula geral para a definição do que é abuso contratual (artigo 51, IV do CDC), como instrumento legal para a realização da harmonia e equidade das relações entre consumidores e fornecedores no mercado brasileiro (artigo 4º, I e II, do CDC) e como novo paradigma objetivo limitador da livre iniciativa e da autonomia da vontade (artigo 4º, III, do CDC combinado com artigo 5º, XXXII, e artigo 170, *caput* e inc. V, da Constituição Federal.)¹⁷

Assim, o princípio da boa fé foi reconhecido pelo CDC como base para interpretação das normas de defesa do consumidor e cláusulas contratuais. Além disso, exerce função norteadora com objetivo de limitar a livre iniciativa com vistas a atender a política nacional de defesa do consumidor.

O Código Civil de 2002 também consagrou expressamente a responsabilidade objetiva em seu 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.”

Em suma, é o princípio cardeal do Código de Defesa do Consumidor, que também permeia todo ordenamento jurídico.

Por fim, o princípio do equilíbrio, positivado nos mesmos artigos do princípio da boa fé, já citados, art. 4º, III e 51, IV do CDC, tem como fundamento a proteção da parte mais fraca na relação de consumo, a fim de alcançar o equilíbrio real e absoluto de direitos e deveres no contrato, antes, durante e após a sua execução. Almeja-se a justiça contratual.

O princípio do equilíbrio guarda estreita relação com a isonomia e a vedação de inserção de cláusulas abusivas no contrato de consumo. Qualquer imposição do fornecedor em sentido contrário é considerada nula, estando o contrato passível de revisão.

3. REGULAÇÃO NORMATIVA DO TEMPO COMO BEM DA VIDA

Por força do mandamento constitucional, foi instituído o Código de Defesa do Consumidor, e com ele, inúmeras foram as inovações: reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, busca da igualdade real entre as partes na relação de consumo, responsabilidade objetiva do fornecedor e principalmente a promoção da defesa do consumidor de forma ampla com reparação integral.

¹⁷ MARQUES, Cláudia Lima. Planos privados de assistência à saúde. Desnecessidade de opção do consumidor pelo novo sistema. Opção a depender da conveniência do consumidor. Abusividade de cláusula contratual que permite a resolução do contrato coletivo por escolha do fornecedor: parecer. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n.31, p. 134.

Da figura do consumidor do século XIX, à mercê da própria sorte, sem voz e com apenas uma escolha: aceitar os termos dos contratos de adesão pré-estabelecidos pelos fornecedores, ou não contratar, tem-se hoje um consumidor protegido por leis fundadas em princípios modernos e eficazes, com direitos garantidos e principalmente meios para efetivá-los.

Em contínua modificação para acompanhar a sociedade e a dinâmica das relações de consumo, afinal, hoje o Brasil soma aproximadamente 200 milhões de consumidores, o Direito do Consumidor se renova, sempre em busca do aperfeiçoamento das relações de consumo e da reparação integral.

Um dos problemas que mais aflige os consumidores de produtos e serviços, principalmente quando contratam com grandes fornecedores, além do descumprimento da obrigação, é a demora do fornecedor em resolver o problema por ele mesmo causado.

Já não bastasse comprar um produto e não poder utilizá-lo, o consumidor ainda esbarra na burocracia e descaso do fornecedor, percorre um caminho difícil para ver seu direito respeitado. A questão é: o consumidor paga por um produto ou serviço, ocorre descumprimento da obrigação principal ou acessória pelo fornecedor, como por exemplo, negatização indevida, mau funcionamento, vício, defeito, e ainda perde muito tempo buscando solucionar o problema, ou ao menos, ter seu investimento devolvido.

A Constituição Federal, no art. 5º, XXXVIII, assegura o direito fundamental à razoável duração do processo e à celeridade: “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e dos meios que garantam a celeridade de sua tramitação”

Na Lei do SAC, Decreto 6523/2008, o art. 4º, §4º demonstra a preocupação legislativa com o tempo de atendimento ao consumidor: “Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada;” e também instituiu a celeridade no atendimento ao consumidor como princípio básico: “O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.”

Nesse ínterim, o tempo pode ser reconhecido como direito fundamental implícito, identificado na Constituição Federal, ao reconhecer como direito a celeridade do processo. Ao tratar da celeridade no atendimento ao consumidor e máximo de tempo no atendimento, o legislador demonstra a preocupação com a tutela do tempo, quando da solução do conflito.

Isso porque, o tempo é um bem da vida, e como tal, merecedor de tutela jurídica. Somente seu titular pode dele dispor, assim, todo aquele que indevidamente dele se apropria, causa lesão, que, dependendo da circunstância, ensejará dano moral.

O Desembargador Jones Figueiredo Alves, membro do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, ao proferir seu voto no julgamento da Apelação Cível nº. 230521-7, esclareceu a importância do tempo desde a visão eclesiástica, trazendo a ideia de que o tempo não para, que desperdiçá-lo significa não entender o valor da vida, e ainda, completa ao dizer que cada homem deve fazer o seu tempo da sua forma. E com esse fundamento, evidenciado tamanho descaso, condenou o fornecedor ao pagamento de dano moral pela perda do tempo útil, argumentando ainda 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.¹⁸

A tutela do tempo como bem da vida, e o arbitramento de danos morais quando por tamanho descaso do fornecedor, o consumidor perder horas e horas e dias e meses para resolver um problema gerado pela relação de consumo, é entendimento recente e ainda encontra obstáculos na doutrina e a jurisprudência.

O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, é precursor em considerar a perda do tempo livre, ou do tempo útil, como ensejadora de dano moral.

Ainda no ano de 2009, no julgamento da Apelação Cível 2009.001.33055, o Desembargador Carlos Coelho Lavigne de Lemos, reconheceu que indenização por dano moral deve também compensar o consumidor pela perda do tempo útil:

Não bastasse, a indenização deve compensar também a perda do tempo útil do consumidor, no trato com o fornecedor abusado, impondo o recurso a contatos telefônicos demorados, irritantes e infrutíferos, retirando do consumidor cumpridor de seus deveres e obrigações, a parcela de seu tempo que poderia direcionar para o lazer, o prazer, ou o que bem entendesse.¹⁹

O tempo é bem de cada pessoa, para ser utilizado conforme a vontade de seu titular. Tempo é vida, é amor, é trabalho, é dinheiro, é crescimento profissional. Administrar o tempo

¹⁸ BRASIL. 4ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco. Relator: Jones Figueiredo Alves. Data: 18/08/2011. Acesso em 25/04/2014.

¹⁹ BRASIL. 7ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Relator: Carlos Coelho Lavigne de Lemos. Data do Julgamento: 18/09/2009. Acesso em: 25/04/2014.

de forma adequada é o desafio do mundo contemporâneo, portanto, todo aquele que deixar de cumprir com sua obrigação contratual e além disso agir com descaso na solução do problema, fazendo com que o consumidor dispenda de muito tempo insistindo que o fornecedor cumpra com o acordado, comete ato ilícito, e como tal é passível de indenização.

4. LIMITES DA REPARAÇÃO DO DANO A PARTIR DA PERDA DO TEMPO

Em sendo o tempo bem da vida, passível de tutela jurídica, cabe analisar se a sua lesão pode ser considerada mero aborrecimento, ou deve ser compensada com pagamento de indenização por dano moral.

O “mero aborrecimento” pode ser entendido como situações que ocasionam aborrecimento e irritação não intensas à ponto de gerar dor, ou humilhação ao indivíduo.

Já o dano moral, em que pese não haver critérios objetivos para sua configuração, é identificado sempre que houver sofrimento, humilhação ou dor, que desequilibre o bem estar do consumidor.

O dano moral, possui caráter punitivo, didático-pedagógico para o infrator e de compensação para o ofendido. O caráter punitivo da indenização por dano moral é reconhecido pela doutrina quando o comportamento do ofensor for reprovável, ou seja, quando agir com descaso e desídia. Em muitos casos, o que se busca com a indenização por dano moral é somente a punição do ofensor.

O caráter punitivo do dano moral justifica a indenização pela perda do tempo útil. A demora irrazoável na solução dos problemas, o abuso do fornecedor, levando o consumidor perder o seu tempo tentando resolver um problema ocasionado pelo fornecedor, não constitui mero aborrecimento, devendo ser indenizada.

A fixação de dano moral na hipótese da perda do tempo útil, aponta para o fornecedor que tal conduta não é tolerada, que a sociedade não está satisfeita em pagar e ainda ser mal atendida. Perder mais de 3, 4 horas tentando resolver problemas no SAC, infelizmente, faz parte do cotidiano de vários consumidores. Inaceitável essa situação em um país que promulgou legislação protetiva para os consumidores, que ainda não é obedecida pelos fornecedores.

A despeito de todas as obrigações e deveres instituídos por lei e pelo contrato, o que interessa ao fornecedor é a busca por mais e mais vendas, com propagandas enganosas e principalmente sem estrutura de atendimento pós venda.

Assim, inúmeras são as demandas que assolam o Judiciário, de consumidores que apenas precisam que seu direito seja respeitado.

Hoje, muitas vezes, se torna mais vantajoso para o fornecedor descumprir a lei, os contratos e os princípios do direito, arcando com a “compensação” fixada pelo Judiciário do que investir em infraestrutura no pós venda. Enquanto a análise de custo-benefício pesar para o descumprimento das normas, o consumidor continuará sendo submetido a todas as formas de descaso.

A perda do tempo útil pode ainda pode ser identificada como hipótese de dano *extra rem*, indiretamente ligado ao vício, decorre de causa superveniente, que por si só produz o resultado. Cavalieri Filho, ao tratar da distinção entre dano *circa rem*, e o dano *extra rem*, elucida que o primeiro é diretamente ligado ao produto, sendo a ele inerente, não podendo dele se desligar. Já o dano *extra rem*:

é aquele que apenas indiretamente está ligado ao vício do produto ou serviço porque, na realidade, decorre de causa superveniente, relativamente independente, e que por si só produz o resultado. A rigor, não é um vício do produto ou do serviço que causa o dano *extra rem* – dano material ou moral -, mas sim a conduta do fornecedor, posterior ao vício, por não dar ao caso a atenção e solução devidas. O dano moral, o desgosto íntimo, está dissociado do defeito, a ele jungido apenas na origem. Na realidade, repita-se, decorre de causa superveniente (o não atendimento pronto e eficiente ao consumidor, a demora injustificável na reparação do vício). Tem caráter autônomo.²⁰

Segundo o Des. Luiz Fernando Ribeiro de Carvalho do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, e como já explicitado, há ainda grande resistência em admitir que a perda do tempo útil possa ensejar dano moral. Entende que só há resistência porque deixam de valorar o tempo como bem precioso, com valor que extrapola a esfera patrimonial. Qualquer tempo perdido não pode ser recuperado, o que justifica que a perda desse bem possa ensejar o direito a indenização. Em suma, a indenização por dano moral pela perda do tempo útil representa a insatisfação da sociedade que não pode mais suportar tantos abusos.²¹

Sendo a perda do tempo útil identificada como hipótese de dano moral *extra rem* e ainda, por ter o dano moral caráter punitivo, insta reconhecer a possibilidade de indenização. O fornecedor deve ser responsabilizado por descumprir o contrato e ainda por permanecer inadimplindo com o dever lealdade e boa fé.

²⁰ CAVALIERI, op. cit., p. 575-576.

²¹ GUGLINSKIN. Vitor. *Perda do tempo provocada por descaso gera dano moral*. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2012-mai-11/vitor-guglinskin-danos-morais-descaso-perda-tempo-util>>. Acesso em 20/02/2014.

Merece destaque a teoria do risco do empreendimento, segundo a qual deve o fornecedor arcar com os danos decorrentes de sua atividade e de sua atuação. Os exploradores do mercado de consumo precisam se estruturar e aprimorar o atendimento aos consumidores, não apenas visando o lucro, mas também buscando um atendimento de qualidade, já que são os consumidores que fomentam o mercado e possibilitam o crescimento dos negócios.

O Poder Judiciário possui função essencial na busca do equilíbrio na análise de situações que possam ensejar compensação por dano moral. Como em todas as hipóteses de fixação, é necessário observar os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, com os olhos postos na função compensatória e também punitiva do dano moral. Nem tão alta a ponto de gerar o enriquecimento ilícito do consumidor, nem tão ínfima a ponto de convencer o fornecedor ser mais vantajoso pagar as indenizações do que investir em estrutura de atendimento.

Como já dito, a jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro vem adotando esse entendimento, considerando a perda do tempo útil também como critério para a fixação do quantum indenizatório. Nesse sentido, alguns julgados, dos quais seguem parte das ementas abaixo colacionadas:

Apelação Cível. Relação de Consumo. Telefonia. Inserção em fatura de cobranças de serviços não contratados. Dano moral configurado, em razão da perda de tempo útil na vã tentativa de solucionar a questão na esfera administrativa.²²

Apelação Cível. Dano moral que se verifica pela perda de tempo útil e aborrecimento causado ao consumidor em busca da solução de seu problema. Valor de R\$ 3.000,00 que atende às peculiaridades do caso em concreto e está de acordo com os ditames dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.²³

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AQUISIÇÃO DE GUARDA ROUPA COM DEFEITO. AVARIA DETECTADA NA ENTREGA DO PRODUTO. RECUSA DA RÉ EM RESOLVER A QUESTÃO EXTRAJUDICIALMENTE. PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR. DANO MORAL CONFIGURADO.²⁴

Pelas ementas, vê-se que em diversas situações, o TJ/RJ vem fixando a indenização por dano moral pela perda do tempo útil. Seja pela recusa da ré em resolver o problema extrajudicialmente, seja por descaso, desorganização, enfim, condutas que demonstrem a

²² BRASIL. 24ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Relator Peterson Barroso Simão. Apelação Cível n. 0133415-77.2011.8.19.0038. Julgamento em 13/05/2014. Acesso: 15/05/2014.

²³ BRASIL. 16ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Des. Carlos Jose Martins Gomes. Apelação Cível n. 0025410-35.2008.8.19.0209. Julgamento em 07/11/2013. Acesso: 15/05/2014.

²⁴ BRASIL. 23ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Des. Marcelo Anatocles. Apelação Cível n. 0061486-64.2013.8.19.0021. Julgamento em 15/04/2014. Acesso: 15/05/2014.

ausência de esforços em resolver os problemas ocasionados, que evidenciem o descaso, a desídia do fornecedor.

Aos poucos, ainda que com resistências, a jurisprudência mostra a sua força, ao adotar interpretação teleológica, alcança as necessidades e anseios mais recentes da sociedade. Não se limita a aplicação fria da lei, em busca da reparação integral ao consumidor e do equilíbrio na relação de consumo e solução do conflito.

No julgado a seguir exposto, o consumidor ainda contratou a chamada “garantia estendida”, espécie de seguro que consiste na extensão da garantia além da estabelecida legalmente, e nem assim obteve o conserto do produto:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. HOME THEATER. VÍCIO DO PRODUTO. GARANTIA ESTENDIDA. NEGATIVA DE DEVOLUÇÃO DA QUANTIA PAGA, SUBSTITUIÇÃO E CONserto DO PRODUTO. CONDUTA ABUSIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR. QUEBRA DA CONFIANÇA. Legitimidade passiva do fabricante e do fornecedor do produto positivada, respondendo eles objetivamente pelos danos que causarem ao consumidor em decorrência da imperfeição de seus produtos e serviços, nos termos do art. 18 do CDC. Ilegitimidade da empresa de assistência técnica trazida ao polo passivo da demanda, já que sua atividade restringe-se à realização de reparos que não foram autorizados pela seguradora. A responsabilidade civil do fornecedor de produto defeituoso independe da comprovação de culpa de qualquer um dos componentes da cadeia de consumo, porquanto objetiva e elidida apenas se comprovada a excludente do nexos causal. Por se tratar de responsabilidade solidária entre todos os fornecedores, inclusive o comerciante, o consumidor pode, à sua escolha, exercer a pretensão contra todos ou contra aquele que lhe for mais conveniente. Vício do produto e falha na prestação do serviço incontroverso. Causa dano moral a resistência injustificada do fornecedor de bem de consumo durável, em substituir o produto ou devolver o valor do preço pago, em desrespeito aos direitos do consumidor hipossuficiente, compelido a recorrer ao Poder Judiciário para ter resguardado direito expressamente previsto em lei. Hipótese que não se amolda ao mero inadimplemento contratual. Conhecimento dos recursos, parcial provimento do 1º e negativa de seguimento ao 2º.²⁵

Não se pode fechar os olhos para os novos problemas ocasionados pelas relações de consumo modernas. O crescimento constante do mercado de consumo, com aumento do poder aquisitivo, deve estar acompanhado do aperfeiçoamento da relação fornecedor x consumidor. Para isso, é necessário que a legislação, a jurisprudência e a doutrina consigam alcançar e inibir condutas distantes da boa fé objetiva, desidiosas, marcadas pelo descaso e pela preponderância do mais forte sobre o mais fraco.

Um longo caminho foi percorrido até se chegar a responsabilidade objetiva do fornecedor, a reparação integral, a vedação de cláusulas abusivas, ao reconhecimento da vulnerabilidade e a ampliação do campo de incidência da responsabilidade civil na defesa do

²⁵ BRASIL. 22ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Relator: Rogério de Oliveira Souza. Apelação Cível n. 0342729-43.2012.8.19.0001. Julgamento em 06/09/2013. Acesso em 15/05/2014.

consumidor. Porém, em muito ainda é preciso evoluir, desde a conscientização do fornecedor ou prestador de serviços até a quantificação da indenização. E, nesse ponto, existe lacuna na legislação, ficando a critério do julgador a fixação adequada mediante análise do caso concreto, natureza do dano e finalidade que se tem em vista satisfazer.

No âmbito da defesa do consumidor, a indenização deve exigir do fornecedor mudança de conduta, melhora do atendimento, aperfeiçoamento dos produtos e serviços. Dessarte, de grande importância o dano moral fixado em razão da perda do tempo útil do consumidor, só assim poderá ensejar preocupação do fornecedor em otimizar e acelerar o atendimento, caso contrário, os consumidores continuarão a mercê do mau atendimento, suportando o ônus de consumir.

CONCLUSÃO

O Direito do Consumidor vem evoluindo e precisa acompanhar as necessidades da sociedade de consumo. O que há pouco mais de 20 anos era algo distante da realidade social, hoje já se vê: garantia legal e contratual de produtos e serviços, fixação de prazo para conserto de produtos com vício, direitos fundamentais do consumidor, responsabilidade do fornecedor, controle de propaganda enganosa e abusiva, dentre outras conquistas que trouxe o Código de Defesa do Consumidor.

Em respeito à lei e a reparação integral do consumidor, nada mais justo do que a compensação por dano moral em razão da perda do tempo útil.

Afinal de contas, quem nunca precisou ouvir a célebre frase: “Aguarde um momento estamos transferindo a ligação”? Nela começa o jogo de “empurra”, e assim, muitas vezes para resolver um simples problema, o consumidor fica horas e horas no telefone, ou em filas. E o pior, muitas vezes, apesar de diversas tentativas, não consegue qualquer retorno satisfatório.

Não há como fugir dessa realidade. Os problemas de atendimento no pós-venda batem à porta de todos os consumidores brasileiros. Não há quem não reclame do descaso e do abuso praticado pelos fornecedores.

A situação ainda se agrava quando a relação de consumo envolve direito à saúde. Demora injustificável no agendamento de consultas, exames; negativa de cobertura, utilização de material de baixa qualidade. Pagar um plano de saúde e quando mais precisa ter que recorrer ao Judiciário para garantir a efetivação do contrato é um absurdo que não pode ser tolerado.

A Constituição Federal e o CDC deram um grande passo na mudança da realidade do consumidor brasileiro, contudo muito ainda precisa ser feito.

A jurisprudência cumpre papel renovador, e como tal, precisa alcançar a finalidade punitiva da condenação por dano moral: fixá-lo na medida em que o fornecedor opte por cumprir suas obrigações e não pagar as indenizações.

Ora, tendo o tempo imenso valor para a sociedade, é digno de tutela, é bem da vida, é tudo.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista. *A proteção jurídica do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2000.

ALVIM, Pedro. *O Contrato de Seguro*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2006.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm> . Acesso em 28 jan. 2014.

BRASIL. Decreto n. 6523, de 31 de julho de 2008. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm>. Acesso em: 28 jan. 2014.

BRASIL. Lei n. 8078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 28 jan. 2014.

BRASIL. Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm>. Acesso em 20 de fev. 2014.

BRASIL. Resolução n. 2542, de 11 de dezembro de 1969. Disponível em <<http://www3.tjrj.jus.br/>>. Acesso em 20 de março de 2014.

CARVALHO, José Carlos Maldonado de. Princípios Gerais do CDC e direitos básicos do consumidor. *Cadernos do Curso de Extensão de Direito do Consumidor*, Rio de Janeiro, ano 2013, n. I, p. 8-20.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 11. ed. Rio de Janeiro: ATLAS, 2014.

GAGLIANO, Pablo Stolze. *Novo Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil*. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

GUGLINSKIN, Vitor. *Perda do tempo provocada por descaso gera dano moral*. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2012-mai-11/vitor-guglinskin-danos-morais-descaso-perda-tempo-util>> Acesso em 20/02/2014.

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

SOUZA, Miriam de Almeida. *A Política legislativa do Consumidor no Direito Comparado*. Belo Horizonte: Ciência Jurídica, 1996.

TEPEDINO, Gustavo. Os contratos de consumo no Brasil. In: *Temas de Direito Civil*. Tomo II. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.