



Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro

O Dano Moral pela Perda do Tempo Útil nas Relações de Consumo.

Catherine Martins de Souza Franco

Rio de Janeiro
2015

CATHERINE MARTINS DE SOUZA FRANCO

O Dano Moral pela perda do Tempo Útil nas 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 C. F. Areal

Nelson C. Tavares Junior

Néli Luiza C. Fetzner

Rio de Janeiro

2015

O DANO MORAL PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Catherine Martins de Souza Franco

Graduada pela Universidade Salgado de Oliveira. Advogada.

Resumo: Nos dias atuais, o tempo é considerado um bem de imenso valor e em razão disso precisa e merece ser tutelado. Na esfera consumerista diversas são as reclamações devido à perda do tempo útil. O tema relacionado à possibilidade de compensação por danos morais devido à perda do tempo útil do consumidor ainda é bastante controvertido, mas ultimamente vem sendo admitido nas doutrinas e jurisprudências dos Tribunais Superiores. O objetivo do trabalho é abordar a possibilidade de compensação por danos morais pela perda do tempo útil, abordando os fundamentos legais e o entendimento jurisprudencial e doutrinário.

Palavras-chave: Perda do tempo. Consumidor. Compensação por danos morais.

Sumário: Introdução. 1. O dano moral e sua evolução histórica no que tange à reparação. 2. Das espécies de danos morais surgidas ao longo dos anos. 3. Quando a perda do tempo útil ultrapassa a esfera do mero aborrecimento e gera dano moral. Conclusão. Referências.

INTRODUÇÃO

A presente pesquisa científica discute a possibilidade de indenização por danos morais em decorrência da perda do tempo útil do consumidor ao tentar solucionar seus conflitos de forma administrativa. Procura-se demonstrar o quanto se torna dispendioso o tempo perdido na tentativa frustrada de solução administrativa nas relações de consumo.

Para tanto, serão abordadas questões doutrinárias e jurisprudenciais a respeito do tema de modo a conseguir discutir quando a perda do tempo útil deixa de ser mero aborrecimento cotidiano e passa a atingir direitos da personalidade capaz de ensejar reparação por danos morais.

No Brasil, a criação do Código de Defesa do Consumidor em 1990 – obedeceu, aos anseios do Poder Constituinte Originário, observado o disposto no Art. 5º, inciso XXXII da Constituição Federal de 1988.

A criação do Código de Defesa do Consumidor não decorreu de mera conveniência legislativa, mas sim, da obediência do Poder Legislativo à vontade do Poder Constituinte, traduzida em expresse comando constitucional (art 5º, XXXII da CF/1988 c/c art. 48 do ADCT). No CDC uma das principais garantias dadas ao consumidor, e também estudo do presente trabalho, é a previsão de ressarcimento por dano causado em virtude da violação de direitos.

O tema é controvertido na doutrina e jurisprudência, de um lado há quem defenda que a perda do tempo útil atinge direitos da personalidade garantidos constitucionalmente e de outro lado há quem sustente que a perda do tempo útil não ultrapassa a esfera do mero aborrecimento.

Para melhor compreensão do tema busca-se apresentar conceito de dano moral e compreender como esse conceito foi alterado no ordenamento jurídico pátrio ao longo dos anos, principalmente depois do advento do Código de Defesa do Consumidor – Lei 8078/90. Pretende-se, ainda, despertar a atenção para a nova modalidade de dano moral, que é a perda do tempo útil e a possibilidade de indenização nesses casos.

Inicia-se o primeiro capítulo do trabalho com o conceito de dano moral e sua evolução histórica em relação possibilidade de reparação.

Segue-se ponderando as diversas modalidades de danos morais surgidas no mundo jurídico e no cotidiano do consumidor.

O terceiro capítulo visa a apresentar a postura dos fornecedores diante da tentativa de solução administrativa por parte do consumidor e quais as consequências.

O quarto capítulo pesquisa quais medidas deveriam ser adotadas para coibir a inércia do fornecedor e incentivá-lo a solucionar os conflitos antes da apreciação jurisdicional.

A pesquisa que se pretende realizar seguirá a metodologia bibliográfica, de natureza descritiva – qualitativa e parcialmente exploratória.

1. DANO MORAL: CONCEITO E EVOLUÇÃO HISTÓRICA NO QUE TANGE À REPARAÇÃO

O dano moral de difícil conceituação por ser de ordem subjetiva, uma vez que cada ser humano mede a extensão do dano de acordo com o que sentiu com o ilícito praticado, sempre existiu e antigamente era embasado apenas em costumes da sociedade, uma vez que não existia lei em sentido formal.

Carlos Roberto Gonçalves conceituou o dano moral da seguinte forma:

Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, o bom nome etc. (...) e que acarreta ao lesado dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação.¹

A reprovabilidade e reparação partiam da própria sociedade, o que acabava em selvageria com graves resultados.

Com a necessidade de proteção de seus bens, vida e integridade física e moral, foi surgindo necessidade de regulamentação que previsse a reparação por danos morais.

Doutrinariamente era possível o dano moral, dano extrapatrimonial, independente de ofensa econômica. Já a jurisprudência não admitia o dano

1 GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito civil brasileiro*. São Paulo: Saraiva, 2008, p.359.

extrapatrimonial e o dano dito moral somente seria passível de reparação se atingido direito patrimonial.

Com a pressão imposta pelos doutrinadores e pela sociedade como um todo, o dano moral passou a ser reconhecido não somente com enfoque na parte econômica, mas no campo da ética, da moral, da honra, reconhecendo a reparação nesses casos veio o Código Civil de 1916.

O Código Civil de 1916 previu a reparação do dano moral em seus artigos 159 e 76:

“Art. 159 – Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência, ou imprudência, violar direito, ou causar prejuízo a outrem, fica obrigado a reparar o dano.”

“Art. 76 - Para propor, ou contestar uma ação, é necessário ter legítimo interesse econômico ou moral.”

Assim foi evoluindo a formação da possibilidade de reparação por danos morais no Código Civil e com a reforma do Código Civil em 2002, passou a prevê em seu artigo 186: “aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”.

Em 1988 passou a ter previsão na Constituição da república Federativa do Brasil, em seu artigo 5º, inciso V: É assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem.

Já admitido pela doutrina, passou o dano extrapatrimonial encontrar amparo também na jurisprudência dos Tribunais. Vejamos:

APELAÇÃO. INDENIZATÓRIA POR DANO MATERIAL E MORAL. Falha na prestação do serviço. Internet que não funciona a contento. Acordo de devolução dos valores pagos que não foi cumprido pela empresa. Negativação do nome do consumidor. Sentença de procedência que fixou o dano moral em R\$7.000,00. Manutenção da sentença. Prova dos autos que

demonstram a falha na prestação do serviço que trouxe danos de ordem material e extrapatrimonial. *NEGO SEGUIMENTO AO RECURSO NA FORMA DO ARTIGO 557, CAPUT DO CPC.*²

Sendo assim, conclui-se que atualmente o dano moral e a possibilidade de compensação por ofensa a ele estão previstos no Código Civil Brasileiro, nas legislações esparsas, como o Código de Defesa do Consumidor e Estatuto do Idoso, mas, principalmente encontra amparo constitucional.

2 - DAS ESPÉCIES DE DANOS MORAIS SURGIDAS AO LONGO DOS ANOS

Com o passar dos anos e já reconhecido pela doutrina e jurisprudência a existência de dano moral extrapatrimonial, passaram a existir categorias de danos morais. Passou-se a diferenciar o dano moral por ofensa aos direitos da personalidade, o dano moral como caráter punitivo pedagógico e ao que se destina este trabalho, o dano moral pela perda do tempo útil.

O dano moral por ofensa aos direitos da personalidade é o dano moral propriamente dito, aquele que atinge a honra subjetiva e primeiramente admitido pela doutrina e jurisprudência, bem conceituado nas palavras de Cláudio Américo Führer:

[...] a expressão dano moral tem duplo significado. Num sentido próprio, ou estrito, refere-se ao abalo dos sentimentos de uma pessoa, provocando-lhe dor, tristeza, desgosto, depressão, perda da alegria de viver, etc. E num sentido impróprio, ou amplo, abrange também a lesão de todos e quaisquer bens ou interesses pessoais, como a liberdade, o nome, a família, a honra e a própria integridade física. Por isso a lesão corporal é um dano moral [...].³

² BRASIL. Décima Terceira Câmara Cível do Estado do Rio de Janeiro. Des. Sebastião Bolelli. Apelação Cível 0069442-65.2011.8.19.0001. Data de Julgamento: 16/02/2012. Acesso 27/11/2015.

³ FÜHRER, Cláudio Américo - *Resumo de Obrigações e Contratos* (Civis, Comerciais, Consumidor) – São Paulo: 21. ed. Malheiros Editores, 2002, p. 99/100.

O dano moral como caráter punitivo pedagógico passou a ser aceito principalmente nas relações de consumo por práticas abusivas reiteradas por parte dos fornecedores, sendo uma forma de reduzir a prática desses atos.

Recentemente veio a discussão sobre a possibilidade de reparação pelo dano moral pela perda do tempo útil.

O dano moral pela perda do tempo útil tem como fundamento a perda do tempo de vida útil, que é retirada do consumidor por longas tentativas de solução de problemas criados pelo próprio fornecedor de produtos e serviços.

Diante da correria cotidiana, o tempo se torna precioso e não pode ser desperdiçado, por isso se discute a possibilidade de compensar o consumidor quando o tempo útil dele é invadido por ilícitos praticados pelo fornecedor de produtos e serviços.

Maria Helena Diniz conceitua o dano moral da seguinte forma: “Dano moral, no sentido jurídico não é a dor, a angustia, ou qualquer outro sentimento negativo experimentado por uma pessoa, mas sim uma lesão que legitima a vítima e os interessados reclamarem uma indenização pecuniária, no sentimento de atenuar, em parte, as consequências da lesão jurídica por eles sofridos”.⁴

Diante do conceito de Maria Helena Diniz, o dano moral ganha uma visão mais abrangente, de forma que, o dano moral não é causado apenas quando um dos direitos da personalidade é atingido, mas engloba qualquer lesão a direitos.

Para Cícero Favaretto : “O instituto jurídico do dano moral ou extrapatrimonial tem três funções básicas: compensar alguém em razão de lesão cometida por outrem à sua esfera personalíssima, punir o agente causador do dano, e, por último, dissuadir e/ou prevenir nova prática do mesmo tipo de evento danoso. Essa prevenção ocorre tanto de maneira pontual em relação ao agente lesante, como também de forma ampla para sociedade como um todo. Uma das funções é dirigida à pessoa que sofreu o dano; a outra atinge o responsável pela

4 - DINIZ, Maria Helena. *Curso de Direito Civil*. São Paulo: Saraiva, 1998, p.82.

ocorrência do dano e a última dispõe que tanto o responsável pelo evento danoso não deve repeti-lo como também a sociedade, razão pela qual esta também é denominada de pedagógica ou educativa. Em síntese, as funções do dano extrapatrimonial podem ser representadas por três verbos: compensar, punir e dissuadir.”⁵

Com base nos conceitos acima, conclui-se que o dano moral não se caracteriza apenas quando direitos da personalidade são violados, mas também por diversas outras razões, como o caráter punitivo pedagógico da medida e a perda do tempo útil do consumidor.

O tempo se caracteriza como bem extrapatrimonial e quando, injustamente, o fornecedor de produtos e/ou serviços retira do consumidor o seu precioso tempo, estará sujeito à responsabilidade civil com conseqüente reparação por danos extrapatrimoniais.

3 - QUANDO A PERDA DO TEMPO ÚTIL ULTRAPASSA A ESFERA DO MERO ABORRECIMENTO E GERA DANO MORAL?

Há alguns anos houve uma massificação nas relações de consumo e com isso diversos infortúnios foram surgindo entre fornecedores e consumidores, o que acarreta hoje a sobrecarga do judiciário para solução desses conflitos.

Certo é que em muitos casos é necessário um tempo razoável para solução de determinados problemas e esse tempo deve ser empregado para resolver questões cotidianas.

Em outros casos, questões que poderiam e deveriam ser solucionadas com brevidade, dentro de um tempo razoável, são postergadas sem qualquer justificativa e

⁵ FAVARETTO, Cícero. *A trílice função do dano moral*. Disponível em: <<http://cicerofavaretto.jusbrasil.com.br/artigos>. Acesso em 29/11/2015.

ocupam o tempo de outros afazeres que hoje é tido como precioso, devido à correria do dia a dia de cada um.

Estar diante de um problema para resolver, saber que a questão é de simples solução e ver seu tempo passar, perder a oportunidade de ler um livro, descansar, brincar com os filhos, dentre outros afazeres importantes e essenciais, e perceber que o impasse não é solucionado por descaso, falta de organização do fornecedor, pode gerar danos de ordem moral, passíveis de reparação.

O tempo é hoje um bem jurídico e só o seu titular pode dele dispor. Quem injustificadamente se apropria desse bem, causa lesão que, dependendo das circunstâncias pode causar dano que vai além do simples aborrecimento do cotidiano, ou seja, dano moral.

A importância do tempo, no entanto, não se limita à ideia que cada um tem sobre suas implicações, é a subjetividade que envolve a análise de sua influência no cotidiano. Na seara jurídica, o tempo é parâmetro objetivo utilizado para criar e extinguir direitos. No direito pátrio, encontra-se presente na própria Constituição Federal, como direito fundamental implícito na norma que assegura a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação, tanto no âmbito judicial quanto no administrativo (art. 5º, LXXVIII)⁶.

Exemplo que se encaixa perfeitamente na perda do tempo útil do consumidor é o serviço de telefonia, quando necessário resolver qualquer problema e primeiro o consumidor é atendido por atendente virtual e transferido diversas vezes para diversos setores e depois de esperar minutos e mais minutos consegue falar com um atendente

⁶ Constituição Federal, Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: LXXVIII a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.

personalizado e muitas das vezes, depois de todo esse percurso, não consegue solucionar seu problema, o que faz com que repita a tentativa por outros dias até que decida buscar o judiciário para solucionar seu problema.

Muitos doutrinadores já entendem que situações como essas ultrapassam o mero aborrecimento cotidiano, transbordam a normalidade e geram danos morais muitas vezes irreparáveis, mas passíveis de compensação por danos morais.

Acórdãos recentes representam uma mudança de rumo na jurisprudência sobre o assunto:

APELAÇÃO. CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMOS NÃO CONTRATADOS. DESCONTOS INDEVIDOS. REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. No caso, o autor narra que foi surpreendido por um crédito realizado em sua conta corrente e pela informação de que teriam sido contratados dois empréstimos consignados em seu nome junto ao banco réu. Prova documental que aponta para os aludidos descontos no contracheque do autor, sendo incontroverso o crédito na sua conta corrente pelo apelante. Nesse contexto, cabia à instituição bancária a comprovação de ter agido diligentemente no caso e, especialmente, a demonstração de que o apelado contratou os mútuos consignados, o que não ocorreu na espécie. Súmula nº 479 E. STJ e Súmula nº 94 deste TJRJ. Autorizada a aplicação da sanção do parágrafo único do art. 42 do CDC. Ausência de impugnação específica à alegação autoral de que tentou resolver a questão administrativamente. Dano moral, notadamente pela falta de zelo do réu aliada à perda do tempo útil do autor, circunstâncias que acarretaram transtorno, angústia, insegurança e sensação de impotência ao consumidor, que se viu privado de parte de sua renda mensal, em virtude de empréstimos que não contratara. Razoável reduzir a quantia indenizatória fixada para R\$ 4.000,00 (quatro mil reais). Precedentes STJ e TJRJ. Artigo 557, §1º-A, do CPC. PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO”.⁷

De casos que envolvem demora em fila de banco a devolução de parcelas pagas em cursos, desembargadores já aceitam a tese do chamado “desvio produtivo” para justificar a reparação moral do consumidor. Em síntese, os julgados responsabilizam o fornecedor pelo tempo gasto para se resolver os problemas que eles mesmos causaram.

O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências, de uma

⁷ BRASIL. Vigésima Sétima Câmara Cível Consumidor do Estado do Rio de Janeiro. Des. Maria Luiza Carvalho. Apelação Cível 0011374-55.2010.8.19.0067. Data de Julgamento: 15/10/2015. Acesso 27/10/2015.

atividade necessária ou por ele preferida, para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável.

É direito de o consumidor ser tratado com respeito e presteza e perda do tempo causa desgaste físico e transtorno emocional.

Por inúmeras vezes, o consumidor que tenta a solução de um desses problemas do cotidiano são pessoas idosas, com pouca habilidade com as tecnologias do mundo atual e se sentem verdadeiras vítimas reféns do pouco caso e desrespeito com que são tratadas.

O dano moral atualmente atinge diversos aspectos e o dano moral pela perda do tempo útil, do tempo produtivo vem ganhando espaço nos julgados recentes, que não mais consideram como mero aborrecimento do cotidiano e passou a reconhecer o quanto se perde da preciosidade do tempo nos dias atuais com questões administrativas que poderiam ser solucionadas brevemente.

Assim vem entendendo os Tribunais, veja-se:

RELAÇÃO DE CONSUMO. MAU ATENDIMENTO. FATO INCONTROVERSO. PERDA DE TEMPO ÚTIL. DANO MORAL. REFORMA DA SENTENÇA. Neste caso concreto, em que pese não ter a parte autora logrado êxito em comprovar a divergência entre o bem adquirido e o produto entregue (CPC. art. 333, inciso I), certo é que o mau atendimento narrado, consistente em longas esperas e inexistência de qualquer resposta às solicitações formuladas revelam a ocorrência de falha na prestação do serviço, devendo ser reconhecida a ocorrência de lesão extrapatrimonial em razão da perda de tempo útil experimentada pelo autor. O quantum compensatório deve observar o tríplice aspecto da condenação (punitivo/pedagógico/compensatório), assim como a capacidade econômica das partes, o princípio da vedação ao enriquecimento sem causa, razão pela qual vejo como razoável a quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais). Pelo exposto, voto no sentido de conhecer do recurso e dar-lhe parcial provimento para condenar a ré ao pagamento da quantia de R\$ 2.000,00, acrescida de juros de 1% a.m a partir da citação e de correção monetária a partir da publicação do acórdão. Sem ônus sucumbenciais.⁸

O doutrinador Vitor Gunglinski, citada seguinte forma: “A ocorrência sucessiva e acintosa de mau atendimento ao consumidor, gerando a perda de tempo útil, tem levado a jurisprudência a dar seus primeiros passos para solucionar os dissabores

⁸ BRASIL. Quinta Turma Recursal do Estado do Rio de Janeiro. Des. Tula Correa De Mello Barbosa. Recurso Inominado 0001148-79.2013.8.19.0036. Data de Julgamento 06/02/2014. Acesso 27/11/2015.

experimentados por milhares de consumidores, passando a admitir a reparação civil pela perda do tempo livre”.⁹

O Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro enfrentou o tema e decidiu pela caracterização do dano moral pela perda do tempo produtivo, veja-se:

APELAÇÃO CÍVEL DIREITO DO CONSUMIDOR AÇÃO SOB O RITO SUMÁRIO. DEMORA NA FILA DO BANCO. CONSUMIDOR QUE PERMANECEU ESPERANDO POR APROXIMADAMENTE UMA HORA E MEIA NA FILA DO BANCO - Sentença que julgou procedente o pleito autoral para condenar o réu ao pagamento de R\$3.110,00 de indenização por danos morais - restou caracterizada a violação ao dever de qualidade falha na prestação do serviço desvio produtivo do consumidor - são inaceitáveis as alegações do apelante de que o autor poderia ter realizado o pagamento das contas por terminais de autoatendimento, uma vez que cabe a este optar pelo meio que avalie mais conveniente, cabendo, por conseguinte, ao banco disponibilizar um serviço de qualidade, o que não se verificou - dessa forma, entende-se que os fatos narrados pelo consumidor ultrapassam o mero aborrecimento cotidiano, em razão de ter esperado na fila do banco por quase 02 horas, perdendo tempo produtivo, ensejando o dever de indenizar. Desprovimento do recurso.¹⁰

A análise da possibilidade de reparação do dano pela perda do tempo útil deve ser feita casuisticamente, pois existem situações em que o tempo é necessário à solução do problema, casos em que nada pode ser feito para agilizar a solução, diferentemente de casos em que há desídia e falta de cuidados com o consumidor.

Questão de difícil apreciação é o limite entre o mero aborrecimento e o dano moral. Para a verificação da possibilidade de compensação por danos morais, deve o magistrado utilizar os critérios da proporcionalidade e razoabilidade para identificar em que ponto o dano causado deixou de ser um mero aborrecimento cotidiano a passou a ser um transtorno e grave a ponto de afetar moralmente o consumidor, causando danos extrapatrimoniais que ultrapassam o mero aborrecimento, merecendo a indenização compensatória.

A título de exemplificação, veja-se o julgado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro:

⁹ GUGLINSKI, Vitor. *Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade*. Jus Navigandi, Teresina, ano 17, n. 3237, 12 maio 2012. Disponível em: Acesso 27/11/2015.

¹⁰ . BRASIL. Vigésima Sétima Câmara Cível. Des. Fernando Antônio De Almeida. Apelação Cível 035092-08.2012.8.19.004. Data de julgamento 12/02/ 2014). Acesso 27/11/2015.

Apelação cível. Responsabilidade civil. Relação de consumo. Atraso em horário de voo que inviabilizou o comparecimento da apelada ao sepultamento de seu pai. Longa espera no aeroporto e incerteza quanto ao novo embarque. Transtorno que ultrapassa os limites do mero aborrecimento. Dano moral caracterizado e indenização corretamente arbitrada. Inexistência de litigância de má-fé pelo simples uso do direito de recorrer, para obtenção da apreciação em duplo grau. Recurso desprovido.¹¹

Quando o fornecedor de produtos ou serviços atende de forma que extrapola os limites da razoabilidade, causando dor, sofrimento, angústia, sensação de hipossuficiência, insegurança, descaso, essa atitude viola do direito à paz, a tranquilidade, à dignidade, ao dever de prestar adequadamente os serviços contratados, o que muitas vezes se torna uma *via crucis* para o consumidor.

O Desembargador Jones Figueiredo Alves do Estado de Pernambuco, ao proferir voto/vista na Apelação Cível nº 230521-7, julgada pela 4ª Câmara Cível do TJPE, destacou em sua decisão:

A visão eclesiástica do tempo diz-nos que tudo tem o seu tempo determinado e há tempo para todo propósito debaixo do céu: há tempo de nascer e tempo de morrer; tempo de chorar e tempo de rir; tempo de abraçar e tempo de afastar-se; tempo de amar e tempo de aborrecer; tempo de guerra e tempo de paz.(...)

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.¹²

Assim, a análise será casuística, devendo ser verificada a possibilidade de indenização quando ultrapassado o mero aborrecimento.

¹¹ BRASIL. Primeira Câmara Cível do Estado do Rio de Janeiro. Des. Fábio Dutra. Apelação 0122703-47.2008.8.19.0001. Data de Julgamento 12/01/2010. Acesso 29/11/2015.

¹² BRASIL. Quarta Câmara Cível do Estado de Pernambuco. Des. Jones Figueiredo Alves. Apelação Cível nº 230521-7. Acesso 29/11/2015.

CONCLUSÃO

Delinear os limites do dano moral, não é tarefa fácil, visto que a temática é objeto de diversas interpretações e críticas.

A Constituição Federal, o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor, trazem a previsão de reparação por danos morais, mas a definição e o alcance dessa compensação são interpretações doutrinárias e jurisprudenciais.

Desse modo, ainda que haja previsão legal quanto a reparação por danos morais eventualmente sofridos, é constante as mudanças de entendimento na doutrina e jurisprudências das espécies de dano moral e os limites para reparação, o que ultrapassa ou não o mero aborrecimento cotidiano.

Com o grande aumento das relações de consumo e os conflitos cotidianos decorrentes dessas relações, hoje foi reconhecida a possibilidade de compensação por danos morais pela perda do tempo útil do consumidor, sendo assim o entendimento predominante na doutrina e jurisprudência, mas ainda bastante discutido e, portanto, não pacificado.

Discussão que vem sendo consolidada e reconhecida pelos Tribunais, mas que ainda gera discussões e controvérsias acerca do cabimento ou não da compensação por danos morais pela perda do tempo útil do consumidor.

Essa discussão vem ficando cada vez menos “calorosa”, tendo em vista que vem sendo pacificada e cada vez mais aceita, sendo diariamente reconhecidos pelos Tribunais e Juízes de primeira instância a diversidades das causas que geram o dano moral e os motivos para indenizá-lo, compensando materialmente o dano extrapatrimonial sofrido pelo consumidor, que muitas das vezes extrapola o mero aborrecimento e causa danos irreparáveis, sendo a indenização uma forma de amenizar,

tornar menos sofrido o dano causado e servindo, ainda, como caráter punitivo pedagógico para o causador do dano.

Não é sempre que um ato de desrespeito ao consumidor ou abuso nas relações de consumo vai atingir direitos da personalidade, por diversas vezes o que ocorre é a busca incessante do consumidor em ver reparada a falha na prestação do serviço e, para isso, perde horas em ligações, ouvindo atendentes virtuais, enfrentam horas de filas e ainda assim não conseguem solucionar administrativamente, tendo que recorrer ao judiciário e perder meses ou até anos para ter seu direito atendido pelo fornecedor de serviços.

Diante desse quadro, é possível imaginar o quanto foi perdido em termos de lazer, descanso, trabalho, convívio com a família, estudos, tempo útil na tentativa de solução de problemas que se fosse atendido com mais presteza e respeito ao consumidor não seria necessária essa árdua espera e perda de tempo.

A tendência é a pacificação de entendimento no sentido da existência do dano moral pela perda do tempo útil/produtivo, utilizando critérios de proporcionalidade e razoabilidade casuisticamente, identificando onde termina o mero aborrecimento e se concretiza o dano moral pelo tempo perdido.

Majoritariamente esse entendimento vem sendo aplicado, mas ainda existem posicionamentos que adotam o conceito de dano moral como somente ofensa a direitos da personalidade.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição Federal de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm>. Acesso em: 03 mar. 2015.

_____. Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm>. Acesso em: 03 mar. 2015.

_____. Lei n. 8078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. 03 mar. 2015.

_____. Supremo Tribunal Federal. REsp. n. 582.760/RS. Relatora Ministra Carmen Lúcia Antunes Rocha. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/listarjurisprudencia.asp?s1/Acórdãos>>. 03 mar. 2015.

_____. BRASIL. Primeira Câmara Cível do Estado do Rio de Janeiro. Des. Fábio Dutra. Apelação 0122703-47.2008.8.19.0001. Data de Julgamento 12/01/2010. Acesso 29/11/2015.

_____. BRASIL. Vigésima Sétima Câmara Cível Consumidor do Estado do Rio de Janeiro. Des. Maria Luiza Carvalho. Apelação Cível 0011374-55.2010.8.19.0067. Data de Julgamento: 15/10/2015. Acesso 27/10/2015.

_____. BRASIL. Décima Terceira Câmara Cível do Estado do Rio de Janeiro. Des. Sebastião Bolelli. Apelação Cível 0069442-65.2011.8.19.0001. Data de Julgamento: 16/02/2012. Acesso 27/11/2015.

_____. BRASIL. Quinta Turma Recursal do Estado do Rio de Janeiro. Des. Tula Correa De Mello Barbosa. Recurso Inominado 0001148-79.2013.8.19.0036. Data de Julgamento 06/02/2014. Acesso 27/11/2015.

_____. BRASIL. Vigésima Sétima Câmara Cível. Des. Fernando Antônio De Almeida. Apelação Cível 035092-08.2012.8.19.004. Data de julgamento 12/02/ 2014). Acesso 27/11/2015.

_____.BRASIL. Quarta Câmara Cível do Estado de Pernambuco. Des. Jones Figueiredo Alves. Apelação Cível nº 230521-7. Acesso 29/11/2015.

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

DINIZ, Maria Helena. *Curso de Direito Civil*. São Paulo: Saraiva, 1998.

FAVARETTO, Cícero. *A tríplice função do dano moral*. Disponível em: <<http://cicerofavaretto.jusbrasil.com.br/artigos>>. Acesso em 29/11/2015.

FÜHRER, Cláudio Américo - *Resumo de Obrigações e Contratos* (Civis, Comerciais, Consumidor). 21.ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2002.

GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito civil brasileiro*. São Paulo: Saraiva, 2008, p.359.

GUGLINSKI, Vitor. *Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade*. Jus Navigandi, Teresina, ano 17, n. 3237, 12 maio 2012. Disponível em:. Acesso 27/11/2015.

MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 6. ed. Rio de Janeiro: Revista dos Tribunais, 2011.