



Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro

Dano invisível na perda de tempo produtivo do consumidor de
serviço público essencial no transporte aquaviário do RJ.

Lenora C Milesi

Rio de Janeiro

2012

LENORA C. MILESI

**Dano invisível na perda de tempo produtivo do consumidor
de serviço público essencial no transporte aquaviário.**

Artigo científico apresentado como exigência
de conclusão de Curso de Pós-Graduação Lato
Sensu da Escola de Magistratura do Estado do
Rio de Janeiro em Direito do Consumidor com
especialização de Responsabilidade Civil.
Professora Orientadora:
Maria de Fátima Alves São Pedro

Rio de Janeiro

2012

DANO INVISÍVEL NA PERDA DE TEMPO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR DE SERVIÇO PÚBLICO ESSENCIAL: TRANSPORTE AQUAVIÁRIO.

Lenora C. Milesi

Licenciada em Filosofia pela Universidade Estadual do Rio de Janeiro. Graduada em Direito pela Universidade Estácio de Sá. Advogada. Pós-graduada Máster de Seguros pela Universidade Pontifícia Católica do RJ.

Resumo: O artigo visa mostrar a injustiça no julgado de mero aborrecimento para o dano invisível causado pelo péssimo serviço essencial prestado no transporte aquaviário urbano. Dano pela repetição diária de pequenos atrasos no acesso ao continente, na ida e volta dos ilhéus, em desrespeito as normas protetivas consumeristas. Visa demonstrar a perda habitual do tempo do ilhéu que tem violado sua vida pessoal, familiar e social, pois até por fatos conhecidos desde o milénio passado, o lixo na baía da Guanabara, negam-lhe o direito a uma conduta compensatória.

Palavras-chave: Consumidor. Dano Invisível. Perda de Tempo. Transporte Aquaviário.

Sumário: Introdução. 1. Os novos danos reconhecido nos direitos fundamentais do consumidor. 2. Na perda habitual do tempo qualificado, o dano invisível versus mero aborrecimento. 3. A Restrição do acesso à justiça ao consumidor confirma a sensação de impunidade para o mau fornecedor. 4. A melhoria do serviço essencial de transporte aquaviário por compensações reais e na visibilidade deste novo dano. Conclusão. Referências.

INTRODUÇÃO

Este trabalho tem por objetivo modificar o entendimento de mero aborrecimento sobre o dano invisível ao consumidor de serviço público essencial, o transporte aquaviário; trazendo visibilidade à perda de tempo produtivo de forma contínua deste serviço, que atinge o cidadão de uma forma invisível, quase uma tortura, constrangedora e limitadora, da qualidade de vida do consumidor; em estudo posterior, visa construir uma resposta, usando leis, manuais, princípios e buscando fatos valores e normas.

Aborda, como exemplo, casos do fornecimento do único meio de transporte entre a Ilha de Paquetá e a Praça XV, na forma de monopólio em nome do Estado, sendo o transportador aquaviário o único meio responsável pelo efetivo direito de ir e vir do cidadão.

O consumidor não tem escolha quanto a usufruir ou não do único serviço ofertado, a empresa concessionária que ao assinar o contrato administrativo para prestar o serviço público recebe automaticamente status de agente público no exercício de função administrativa. Por isso, está obrigada a desempenhar suas atividades de forma adequada com conforto e segurança, em consonância com o contrato assinado com o poder público.

Diante desse panorama, há um novo dano, diluído no constrangimento diário e compulsório, caracterizado pela repetição de atrasos do serviço essencial e habitual, do único meio de acesso ao continente, e não visualizado pela construção doutrinária e jurisprudencial, ainda recente, não pacificada, pois sob o manto de árduo combate a Indústria do Dano Moral, ainda se nega ao humilde e vulnerável consumidor o direito de resgatar a perda do seu tempo produtivo, ampliando a sensação da impunidade para o serviço essencial de transporte aquaviário para ilha de Paquetá, Rio de Janeiro, apesar do risco do empreendimento do concessionário .

A metodologia da pesquisa desenvolvida no artigo é exploratória, a partir de uma bibliografia e pesquisa documental indireta, tendo por base nas sentenças, acórdãos e entrevistas públicas em site jurídico; com uma abordagem qualitativa do problema, por método do raciocínio dedutivo, com vistas a alterar o paradigma de mero aborrecimento do dano invisível estudado.

1. OS NOVOS DANOS RECONHECIDOS NOS DIREITOS FUNDAMENTAIS DO CONSUMIDOR.

A impunidade processual favorece o mau prestador de serviço, fundada no julgado

com sentença de improcedência por mero aborrecimento na vida moderna¹, ou improcedência considerando lixo no mar da Baía de Guanabara, cidade do Rio de Janeiro-RJ, um fortuito externo, para os repetidos e habituais atrasos que limitam o ir e vir do ilhéu, constringendo-o pela negação da entrega do serviço na forma pactuada desde a licitação no edital de pré-venda, em 1999, que prometia celeridade, conforto e segurança, e para os ilhéus não acontece na prática.

Apura-se que a certeza de impunidade é a fonte fortalecedora de práticas abusivas do fornecedor de serviço essencial, no transporte aquaviário da cidade, no percurso para Ilha de Paquetá; pois com atrasos diários de dez a noventa minutos na ida e o mesmo na volta durante o transporte essencial para os ilhéus, revela-se um dano invisível, que fica diluído em pequenos atrasos por dias, meses e anos contínuos, ocultando um vício de qualidade do serviço essencial compulsório.

Considerando que é o único meio de acesso ao continente, neste bloco de serviço, cria-se uma grave violação aos direitos personalíssimos, quanto a ter reconhecida qualidade e as expectativas de bom atendimento no serviço de transporte aquaviário; violação esta que sendo habitual, diária e contínua causa constrangimento que em muito supera o mero aborrecimento da vida moderna, que é oriundo da escolha do consumidor sobre qual meio de transporte poderia usar para seu retorno ao lar; sendo que os ilhéus de Paquetá não há qualquer opção de transporte além do aquaviário; só há acesso aos seus lares e trabalhos por via

¹ BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Janeiro. Órgão Julgador DECIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL Relator DES CLEBER GHELFFENSTEIN. APELAÇÃO CÍVEL n. 0034619-36.2009.8.19.0001-Julgamento: 25/05/2011 - AGRADO INOMINADO EM APELAÇÃO CÍVEL. Agravo contra decisão monocrática do relator que negou provimento ao recurso. Ação indenizatória. Supressão de horário na travessia praça xv – Paquetá. Sentença de improcedência. Incidente que se deu em razão da quantidade de lixo flutuante na baía de Guanabara que danificou a turbina da embarcação. Apelada demonstrou que as providências adotadas por ela se pautaram na preservação da segurança dos usuários. Dano moral não caracterizado. Mero Aborrecimento. Sentença de improcedência que se mantém. Entendimento deste e. tribunal acerca do tema. Recurso manifestamente Improcedente. Aplicação do artigo 557, caput do cpc c/c artigo 31, VIII, do regimento interno deste e. tribunal. ausência de argumento novo que justifique a revisão do julgado. Nega-se provimento ao recurso.

aquaviária, o que passa despercebido em alguns julgados do tribunal do Estado do Rio de Janeiro.

Ainda sobre considerar lixo na baía ou nevoeiro² como fatos inéditos ou imprevisíveis capazes de excluir o nexo, como caso fortuito externo, e deixar os consumidores necessários do transporte aquaviário sem a resposta necessária ao seu pleito cidadão de bons serviços públicos, o mesmo julgado faz referência a outros julgados como a mesma base da fortitude do lixo encontrado na baía de Guanabara, ser de conhecimento público e estar descrita desde o edital de pré-venda datada de 1999.³

E, mesmo quando o julgado⁴ reconhece o lixo na água da baía como fato público e notório este não o pune como falha na prestação de serviço, da atividade do transportador, por não visualizar a contínua perda habitual do tempo do consumidor, o dano invisível que se confirma ao se repetir dia após dia, mês após mês, ano após ano, sem qualquer expectativa de melhoria do serviço público de qualidade devido ao cidadão consumidor.

² BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Órgão Julgador DECIMA NONA CÂMARA CÍVEL Relator DES. FERDINALDO DO NASCIMENTO n. 0052758-02.2010.8.19.0001 - APELAÇÃO - Julgamento: 26/10/2010 AGRADO INOMINADO. APELAÇÃO CIVIL. ATRASO DAS BARCAS. DANO MORAL. É cediço que a responsabilidade do prestador de serviços é objetiva. Todavia, somente se exonera do dever de indenizar provando a ocorrência de uma das causas de exclusão da sua responsabilidade enumeradas na lei, quais sejam: fortuito externo, força maior, fato exclusivo da vítima e fato exclusivo de terceiro. Salienta-se que o que caracteriza o fortuito é a imprevisibilidade e que, levando em consideração o risco da atividade desenvolvida, os civilistas dividem o caso fortuito em interno e externo. É forçoso concluir que, no caso sub judice, o forte nevoeiro que assolou o Estado do Rio de Janeiro no dia do embarque do autor caracteriza-se como verdadeiro fortuito externo, não devendo o réu ser responsabilizado, pois tal ação destrutiva da natureza não guarda nenhuma relação com a atividade exercida pelo mesmo. DECISÃO PROFERIDA PELO RELATOR QUE SE MANTÉM. AGRADO DESPROVIDO. Disponível arquivo pessoal da autora.

³ ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Agetransp. Edital de Pré-Venda da Conerj, Processo E14.2348/2000 de 15.05.2000, fls. 254. Disponível no site <<http://www.agetransp.rj.gov.br/agetransp/index.php/deliberacoes>>, a época da audiência pública da CPI, Alerj, em 04.04.2009, entretanto hoje não se encontra mais no site, restando uma cópia arquivo pessoal da autora.

⁴ BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Órgão Julgador DECIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL Relator DES. RICARDO RODRIGUES CARDOZO APELAÇÃO n.0422342-54.2008.8.19.0001 - Julgamento: 03/08/2010 – Ementa "INDENIZATÓRIA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO AQUAVIÁRIO PARA PAQUETÁ. ATRASO DE 40 MINUTOS NA SAÍDA DA BARCA. PROBLEMAS TÉCNICOS DECORRENTES DO LIXO ACUMULADO NA BAÍA DE GUANABARA. MERO ABORRECIMENTO. AUSÊNCIA DE DANO MORAL. Tratando-se de responsabilidade objetiva, a obrigação da transportadora de indenizar prejuízos

Há de se reconhecer que se considerado eventual ou esporádico, o desvio produtivo pela perda do tempo do cidadão não é aparentemente de grande monta; como para um turista ao visitar a Ilha de Paquetá num domingo ensolarado, conhecida como Pérola da Guanabara, lar da Moreninha, mas para o ilhéu que sofre sua repetição diária e contínua deveria ser presumido, cabendo a reparação por danos morais, com fins compensatório e para combater a cultura do descumprimento da lei e respeito a promessa licitatória de rapidez, conforto e segurança; devendo esta ser banida conforme o julgado⁵:

Vale destacar no próprio acórdão a lição do Ministro Jose Delgado, na ementa do respeitável julgado: “(...) Afirma Ruggiero: “ Para o dano ser indenizável, basta a perturbação feita pelo ato ilícito nas relações psíquicas, na tranquilidade, nos sentimentos, nos afetos de uma pessoa, para produzir uma diminuição no gozo do respectivo direito.” (...) Deve ser banida da cultura nacional a ideia de que ser mal atendido faz parte dos aborrecimentos triviais do cidadão comum(...)”. Criou-se, como lembra o notável ministro, uma cultura, que acaba por funcionar no Judiciário, porque somos, obviamente, partes dessa cultura, que o mau atendimento faz parte dos aborrecimentos triviais do cidadão comum. Isto é o locupletamento imoral por parte daqueles que não investem para melhorar o atendimento. Ou agem de má-fé se aproveitando dessa cultura.”

Logo se não é desejável que se banalize o dano moral, é igualmente repulsivo proteger pelo *mero aborrecimento da vida moderna*, o descaso e o descumprimento da lei, Princípios e Regras Cogentes e Mandamentais Consumeristas, por conta do lixo na baía, como foi citado nos julgados anteriores.

causados ao consumidor somente pode ser excluída quando demonstrada a ocorrência de caso fortuito, força maior ou culpa exclusiva da vítima. Segundo as explicações prestadas pela Concessionária, a embarcação Itapuca apresentou problemas técnicos, devido a uma pane ocasionada pelo entrelaçamento na hélice da embarcação de quantidade significativa de lixo na Baía de Guanabara, fato este que a obrigou a realizar o remanejamento da malha, alocando a embarcação Vital Brazil. Tal fato não caracteriza caso fortuito ou força maior, mas sim um risco inerente ao próprio serviço prestado, até porque a sujeira existente na Baía de Guanabara é acontecimento comum e notório, lamentavelmente. Contudo, o desconforto de ter que aguardar 40 minutos até que a embarcação fosse substituída, não caracteriza o dano moral, visto que a conduta da Recorrida não causou lesão a nenhum bem integrante da personalidade da Recorrente, ou seja, não há o mínimo elemento concreto hábil a revelar lesão à imagem, reputação e credibilidade da Autora, ainda que manifesto o defeito na atividade empresarial da Ré. Não é possível aplicar uma condenação tomando-se por base exclusivamente o aspecto pedagógico-punitivo; é indispensável a demonstração da ocorrência de um dano, o que, in casu, não ocorreu. Recurso manifestamente improcedente." Disponível arquivo pessoal da autora.

⁵ BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Janeiro. Órgão Julgador DECIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL Relator Des. ADEMIR PAULO PIMENTEL Apelação civil n° 52.048/2005, cita o STJ. Resp. 608.918 - RS. Julgamento: Disponível arquivo pessoal da autora.

Idêntica foi a orientação do Desembargador Werson Rego (TJ/ RJ)⁶, quando lhe foi apresentado o caso ora debatido (informação oral), e por se tratar de contrato de serviço público com descumprimentos constantes, contínuos e em pequenas condutas, que deveria observar a decisão sobre reparação devida, constante na apelação n. 2007.001.28750, *in verbis*⁷:

DIREITO DO CONSUMIDOR. AMPLA. FATO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. IRREGULARIDADES NO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. APAGÕES. TRANSTORNOS DECORRENTES DE SUCESSIVAS E / OU PROLONGADAS QUEDAS / INTERRUPÇÕES DE ENERGIA, QUE SE SUCEDEM COM FREQUÊNCIA INACEITÁVEL. ABUSO E DESCASO PARA COM O USUÁRIO. DANO MORAL QUE SE VERIFICA IN RE IPSA. INDENIZAÇÃO. NATUREZA PREVENTIVO-PEDAGÓGICA. PRINCÍPIO DA EFETIVIDADE. TEORIA DO DESESTÍMULO (ART. 6º, VI, CDC). RECURSO PROVIDO. 1) O quadro fático descrito pela autora nos autos, devidamente comprovado através de documentos, aponta, inexoravelmente, para a ocorrência de fato do serviço. A eficiência e a continuidade do serviço prestado não é um plus, mas um dever jurídico da concessionária que, na espécie, restou claramente violado. Em sendo o caso de prática manifestamente abusiva e, portanto, ilícita, o dano moral se verifica *in re ipsa*, bastando a prova da conduta inadequada do fornecedor. 2) A indenização, após a entrada em vigor do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, há de ser efetiva (princípio da efetividade), não só para reparar como, também, para prevenir danos aos consumidores, *ex vi* do artigo 6, VI, da legislação consumerista, mormente em se tratando de serviço essencial. Destarte, não se pode olvidar a função preventivo-pedagógica da indenização, que deve servir de desestímulo (teoria do desestímulo) para a manutenção de condutas que agridam e violem direitos dos consumidores. 3) Sentença de improcedência do pedido que se reforma. 4) Recurso provido, arbitrando-se em R\$ 15.000,00 a verba compensatória do dano moral.

E com este raciocínio analógico pode-se visualizar uma punição desejável para esta mera conduta de ilícito civil que agride e viola direito dos consumidores, ilhéus, pela recusa continua de seus pleitos, referente a este tema.

⁶ Informação fornecida em pergunta direta quando a autora participava do COLÓQUIO DE MESTRES - XXIV EDIÇÃO, 2007, RIO DE JANEIRO. *Obrigações & Contratos, doutrina – jurisprudência, responsabilidade civil e inadimplemento*, RIO DE JANEIRO: MERCURY/Hotel Glória, em 20.10 2007. Disponível arquivo pessoal da autora.

⁷ BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Janeiro. Órgão Julgador Decima Quarta Câmara Cível. Relator Des. WERSON REGO Apelação civil n° 2007.001.28750- Julgamento: 11/07/2007 Disponível arquivo pessoal da autora.

2. DA PERDA HABITUAL DO TEMPO QUALIFICADO, O DANO INVISÍVEL VERSUS MERO ABORRECIMENTO.

O desvalor do tempo produtivo e desesperança do cidadão, se configura na falta de visibilidade do dano, vez que a prova do dano, pelo descumprimento do contrato, e suas consequências para um ilhéu é o mais difícil, restando a questão de como materializar o tempo/energia perdida nos atrasos diários no ir e vir dos ilhéus.

Assim os pequenos atrasos diários na ida ao trabalho e o mesmo na volta, caracteriza-se uma verdadeira prova diabólica, vez que o transportador não irá fazer prova contra si mesmo; e a presença de transtornos pessoais geradora do dano de natureza moral, pelo atraso diário no emprego ou colégio ou médico, como quebra da normalidade da vida cotidiana é de difícil detecção, pois o que aparece são seus reflexos como no caso da demissão do emprego por causa dos diários e contínuos atrasos da embarcação, no caso estudado⁸.

Sobre o tema de difícil prova cabe lembrar a lição de Sérgio Cavalieri Filho⁹ ao lecionar que não se pode utilizar os mesmos meios para a comprovação do dano material, quando se tratar de dano imaterial, como dano moral; que através dos meios probatórios tradicionais seria impossível exigir que a vítima comprovasse a dor, a tristeza ou a humilhação mesmo através de depoimentos, documentos ou perícia, assim não tendo ela como demonstrar o descrédito, o repúdio ou o desprestígio, restando a irreparabilidade do dano moral em razão de fatores instrumentais, e é exatamente esta a dificuldade do dano invisível.

O tema em estudo ultrapassa a seara do descumprimento de cláusula contratual e do

⁸ BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Janeiro. Órgão Julgador Decima Quarta Câmara Cível. Relator Des. CLEBER GHELFFENSTEIN. Agravo Inominado em Apelação Cível nº 0034619-36.2009.8.19.0001. Julgamento: 25/05/2011 Disponível arquivo pessoal da autora.

⁹ CAVALIERE FILHO, Sergio. Programa de responsabilidade civil. 10 ed. rev., atual.e ampl. São Paulo: Atlas, 2012. fl. 97

mero aborrecimento; configurando o dano moral em razão da violação do direito fundamental de ir e vir com conforto, segurança e respeito do horário prometido pela transportadora, com o contínuo agravamento da situação, da angústia, do medo, da aflição psicológica, do sofrimento imposto ao ilhéu, até pela perda do emprego diante de contínuos e diários atrasos¹⁰ provocado pelo péssimo serviço prestado pela concessionária, conhecido em todas as esferas de poder, conforme noticiários locais.

Por isso são atingidos interesses subjetivos e traz a questão constitucional de notória repercussão nos aspectos político, econômico e social. Em realidade, envolve toda a coletividade brasileira sob a égide do princípio da dignidade da pessoa humana e da felicidade que impõe a boa fé, confiança e transparência nas ofertas de transporte com hora marcada, ao invés disto encontra-se uma espécie de privação à liberdade de locomoção como atributo à vida moderna, nos julgados de mero aborrecimento onde tudo é ignorado.

Fatos como estes são abordados por Marcos Dessaune¹¹, principalmente, quando destaca o *Tempo* como suporte implícito do direito constitucional ao lazer, previsto no art. 6º da Constituição da República Federativa do Brasil- CRFB/1988, e ainda destaca-o como política pública necessária disposta no art. 217, § 3º, da CRFB/1988. O doutrinador cita o necessário tempo para o lazer como o suporte implícito à realização da atividade recreativa, que irá *refazer as forças (sobretudo da pessoa trabalhadora) depois da labuta diária e semanal*.

O serviço de transporte aquaviário prestado, de forma irregular e viciada de mau

¹⁰ BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Janeiro. Órgão Julgador Vigésima Câmara Cível. Relator Des. Des. Cleber Ghelfenstein Apelação civil nº 0034619-36.2009.8.19.0001 (2009.001.034689-9)- Julgamento: 25/05/2011 “... em que pese tal circunstância, desagradável aos consumidores, a autora não comprova, concretamente, nestes autos, que sofreu danos morais em decorrência do atraso da embarcação... Portanto, diante do exposto, não há nestes autos, comprovação de que tenha a autora, em razão do atraso ocorrido na partida da barca com destino à Ilha de Paquetá, sofrido qualquer dano que justifique a responsabilização da ré.”.. disponível arquivo pessoal da autora.

¹¹ DESSAUNE, Marcos. *Desvio produtivo do consumidor. O prejuízo do tempo desperdiçado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p. 124-125.

atendimento¹², prestado diariamente ao ilhéu não só interfere no lazer, como na sua locomoção diária, quando necessita acessar o continente, e estes são direitos subjetivos fundamentais da pessoa humana, que ligado a necessidade de boa fé e confiança nos transportes publico aquaviário essenciais, comporão o principio da felicidade que é negado ao ilhéu, pois quando este reclama dos atrasos diários ao fornecedor, é ignorado. E quando vai a juízo este classifica seu dano, da perda diária e continua do seu tempo num serviço essencial, como mero aborrecimento da vida moderna.

3. A RESTRIÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA AO CONSUMIDOR CONFIRMA A SENSACÃO DE IMPUNIDADE PARA O MAU FORNECEDOR.

Buscar mais rigor na qualidade do serviço, inibindo os vícios de qualidade, visando universalizar a promessa de conforto, segurança e rapidez do transportador aquaviário, é a proposta deste artigo, e reforçando este ponto há o art. 6º, VI da Lei 8078/90, que fala dos direitos básicos do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos. Ainda, dispõe o art. 14 da referida lei que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos a prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, a exemplo de quando atrasam sem qualquer informação para os consumidores.

O dispositivo de lei que trata da responsabilidade objetiva, para ser invocada, independe de dolo ou culpa da pessoa jurídica, bastando, tão somente a relação causal entre a atividade e o dano, pois há uma presunção de responsabilidade no que chamam de dano *in*

¹² O GLOBO, Extra, *Matéria do Jornal Ilha*. Rio de Janeiro, ano 2009, p.4 e 5, 26.04.2009

res ipsa reconhecido até pelo Superior Tribunal de Justiça no julgado do Ministro Cesar Asfor Rocha¹³.

Entretanto a perda do tempo produtivo, dano invisível, no Tribunal de Justiça do RJ, ainda é majoritário no tribunal do Rio de Janeiro, o voto de mero aborrecimento, que deprecia o ilhéu que cobra em juízo o dano decorrente do desperdício do tempo pessoal ou útil como consumidor, inibindo assim o acesso de ações similares na justiça.

Na doutrina moderna já se observa a diferença entre atrasos eventuais pelas decisões de mobilidade que se toma num transito caótico da vida moderna, como diferente das perdas de seu tempo livre imposta pelo transportador, visando solucionar os problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas de fornecedores; que não disponibilizam meios adequados de mobilidade ou até para receber ou prestar informações, como telefone de serviço de atendimento a cliente, deixando o consumidor sem controle e/ou numero de protocolo, porque isso pode comprometê-los numa ação futura, e assim dificultam a prova do dano.

As constantes decisões de mero aborrecimento para o consumidor que cobra sua perda de tempo, e o descaso com as reclamações dos ilhéus pelo fornecedor do serviço essencial de transporte aquaviário que abastece a ilha de Paquetá, gera no ilhéu a sensação de impunidade para o mau fornecedor.

Até mesmo quando os ilhéus formaram uma associação específica de defesa do consumidor e usuário do transporte aquaviário, e, esta fez um trabalho de reunião de documentos e pesquisas por quase um ano, resultando numa representação contra o fornecedor junto ao ministério publico, que gerou o protocolo numero HOMPRJ SPJTCQ 2010 0088 5719 no dia

¹³ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Órgão Julgador Cível. Relator Ministro Cesar Asfor Rocha REsp nº 23575 do publicado DJ 01.09.1997 p. 40838. “civil e processual civil. danos patrimonial e moral. art. 602 do CPC. 1. a concepção atual da doutrina orienta-se no sentido de que a responsabilização do agente causador do dano moral opera-se por força do simples fato da violação (*danum in re ipsa*). verificado o evento danoso, surge a necessidade da reparação, não havendo que se cogitar da prova do prejuízo, se presentes os pressupostos legais para que haja a responsabilidade civil (nexo de causalidade e culpa).” Disponível arquivo pessoal da autora.

11.11.2010 as 16:37:55,¹⁴ visando o cumprimento do contrato de licitação no que tange o tempo de viagem, máximo de 58 minutos, incluído embarque e desembarque, numa viagem na velocidade acima de 10 nós, conforme clausula 10 do contrato já citado.

Representação esta considerando o Edital Pré-Venda da Conerj, as fl.254, que define a extensão do percurso de 10,6 milhas, e lancha com capacidade de 2000 PAX, teria de ter o tempo total da viagem de duas horas e dezesseis minutos incluso neste tempo a ida e volta, com seu embarque e desembarque. Ou seja, o tempo máximo de travessia por etapa (ida ou volta) teria 58 m para percorrer os 19.180km em velocidade acima de 10 nós, com 10 minutos para embarque ou desembarque, conforme a cl.2, inc.1, letra a, linha social, do contrato de licitação das Barcas SA¹⁵.

Assim a perda do tempo qualificado fica patente ao se confrontar os documentos acostados com o Relatório da audiência pública de 04/04/2009, ocorrida no salão do Iate Clube de Paquetá/RJ, onde esteve presente o presidente da Comissão Parlamentar de Inquérito- CPI, Dep. Gilberto Palmares, o subsecretário de Transportes do Estado do Rio de Janeiro, o representante da AGETRANSP, o administrador da Ilha de Paquetá e o diretor-presidente da Associação de moradores, no qual a empresa afirma que o tempo de travessia entre Paquetá e a Praça XV é de 70 minutos, mais o tempo de embarque e desembarque, restando confesso no mínimo um atraso constante, habitual e diário, em regra de 30 minutos por viagem, ou atraso de uma hora por dia, no mínimo, incluindo embarque e desembarque conforme o citado edital.

Nesta audiência abordam fatos como o da trabalhadora relatado no processo n. 0034619-36.2009.8.19.000.1 onde a moradora de Paquetá, cujos atrasos repetitivos ao traba

¹⁴ ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Associação de Defesa dos Consumidores e Usuários do Transporte Aquaviário -ADCTaq- Reclamação feita sobre serviços das Barcas SA, copia no arquivo da autora.

¹⁵ ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Agetransp. Edital de Pré-Venda da Conerj. op. cit.

lho provocados pela impontualidade do transporte e cancelamento de horários, provocaram sua demissão, após repetidas advertências verbais do empregador, e o resultado foi improcedência, considerando mero aborrecimento da vida moderna, segundo o juízo da primeira e segunda instância.

4. A MELHORIA DO SERVIÇO ESSENCIAL DE TRANSPORTE AQUAVIÁRIO - COMPENSAÇÕES REAIS E NA VISIBILIDADE DESTE NOVO DANO.

Cada vez mais a sociedade e os direitos humanos exigem o resgate do cidadão, pela implantação de políticas publicas de atendimento ao consumidor e fortalecimento da cidadania, previsto no conjunto de normas e princípios especiais vieram para viabilizar e operacionalizar os dispostos nos art.5º, XXXII, e o Art.170º,V, e o art. 48º do ADCT todos da CRFB/88, destinado a proteção do consumidor, hipossuficiente e vulnerável.

Pelo disposto no art.2 e 3, *caput* e art.14 do disposto na Lei n. 8.078 /90, Código de Proteção e Defesa do Consumidor -CPDC/91, pode-se atingir a responsabilidade de natureza objetiva, contratual, mas se assim não entender resta a culpa levíssima fundada no art. 927 e ss Código Civil Brasileiro- CCB, e principalmente a previsão legal adequada para o transporte aquaviário, na forma da lei n. 10.233, de 5 de junho de 2001,¹⁶ que determina regras de atendimento ao usuário do transporte aquaviário e terrestre, traçando seus Princípios e Diretrizes Gerais.

¹⁶ BRASIL. Lei n 10.233, de 5 de junho de 2001. Disponível em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LEIS_2001/L10233.htm> Acesso em 29.08.2013. Art. 11. O gerenciamento da infra-estrutura e a operação dos transportes aquaviário e terrestre serão regidos pelos seguintes princípios gerais: I – preservar o interesse nacional e promover o desenvolvimento econômico e social; (...) II – proteger os interesses dos usuários quanto à qualidade e oferta de serviços de transporte e dos consumidores finais quanto à incidência dos fretes nos preços dos produtos transportados; IV – assegurar, sempre que possível, que os usuários paguem pelos custos dos serviços prestados em regime de eficiência; V – compatibilizar os transportes com a preservação do meio ambiente, reduzindo os níveis de poluição sonora e de contaminação atmosférica, do solo e dos recursos hídricos; (...) VIII – assegurar aos usuários liberdade de escolha da forma de locomoção e dos meios de transporte mais adequados às suas necessidades; Art. 12. Constituem diretrizes gerais do gerenciamento da infra-estrutura e da operação dos

A CPI conduzida pela Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro- ALERJ confirmou aquilo que era inevitável concluir em relação a um serviço fiscalizado nas presentes condições:

Em vista do histórico aqui apresentado, em especial dos acidentes verificados nos últimos três anos, do estado das embarcações antigas e dos piers nos terminais, esta CPI conclui que o serviço oferecido por Barcas S/A não é prestado com os cuidados necessários.

Ainda houve fatos que devem ser destacados da CPI instaurada pela ALERJ apresentou alguns aspectos, no mínimo, curiosos. O texto da CPI diz que:

A superlotação das embarcações já levou a Capitania dos Portos a aplicar várias multas à concessionária. Não se tem notícias de que algumas delas tenha sido efetivamente paga.” (...) “O que se conclui é que, das multas aplicadas pela Agetransp à concessionária por quebra de contrato, no total de R\$ 675 mil, nenhuma delas foi paga até hoje.¹⁷

Surgia culpa concorrente entre Estado e concessionário, uma vez que os repetidos danos à população ao longo do tempo, com supressão de horários, constantes atrasos e inobservância de requisitos mínimos de segurança e saúde, facilmente comprovados pelos documentos e reportagens, configurava a inércia do governo em coibir a má prestação do serviço do concessionário.

E, esta conduta omissiva submete-se ao que preceitua o artigo 37, parágrafo 6.º, da Constituição Federal, em face dos danos que, nesta qualidade, os agentes das pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviços públicos praticaram contra terceiros, inclusive pela flagrante e nociva celebração de contrato, em claro desequilíbrio e contra os interesses da

transportes aquaviário e terrestre: (...)Art. 13. As outorgas a que se refere o inciso I do art. 12 serão realizadas sob a forma de: I – concessão, quando se tratar de exploração de infra estrutura de transporte público, precedida ou não de obra pública, e de prestação de serviços de transporte associados à exploração da infra-estrutura; (...) Disponível arquivo pessoal da autora.

¹⁷ RIO DE JANEIRO. Assembleia Legislativa do Rio de Janeiro. *Relatório final da Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI)*, Diário Oficial do Poder Legislativo, publicado 01/07/2010. Disponível arquivo pessoal da autora.

população carioca, em especial aos ilhéus.

Foi apurado na CPI das Barcas SA, na ALERJ, as violações ao direito de ir e vir dos ilhéus, conforme relatado por seu presidente, que a passagem do transporte para Ilha de Paquetá sofreu aumentos abusivos nos últimos anos,¹⁸ e assim os ilhéus conquistaram, desde o final 2012, por exigência do Poder Executivo, a utilização do bilhete único sem valor de cobrança, trazendo para eles o elemento de serviço aparentemente gratuito no transporte essencial para seus moradores, mas esta gratuidade é até 2016, não pode ser alvará de mau atendimento, de embarcação sem higiene básica, ou maiores atrasos e desrespeitos.

Em regra a prestação do serviço de transporte aquaviário de baixa qualidade tem imposto aos consumidores uma menor quantidade de tempo disponível para o descanso e trabalho, colocando o morador de Paquetá em franca desvantagem frente ao mercado de trabalho.

A doutrina, na persecução de atender à própria evolução do Direito e da Justiça, trata a perda de tempo que produza ou diminua a produtividade em seu trabalho como perda do tempo qualificado do usuário habitual.

A ampliação de dano ressarcível conduz a uma lista amplíssima de seus *novos danos*. Dentre eles, a jurisprudência italiana tem apontado *o dano à vida de relação, o dano pela perda de concorrencialidade e o dano por redução de capacidade laboral genérica*.

Neste sentido, não só as inovações tecnológicas, como citado acima, mas a própria sociedade contemporânea esconde uma miríade de danos que a massividade e a despersonalização das relações de consumo trazem para nossas vidas sob o rótulo de mero aborrecimento.

¹⁸ RIO DE JANEIRO. Assembleia Legislativa do Rio de Janeiro. *Relatório final da Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI)*, Diário Oficial do Poder Legislativo, publicado 01/07/2010. O Dep. Gilberto Palmares denunciou durante a CPI que “os valores das linhas Ilha do governador e Paquetá, por exemplo, tiveram aumento de 270% e 324%, respectivamente, enquanto a inflação foi de 162%”. Impende, portanto, a “imediata revisão das tarifas com vistas à redução dos valores nos trechos de Paquetá, Ilha Grande e Ilha do governador, realinhando-as com as praticadas na linha Rio/Niterói, em percentuais semelhantes aos vigentes no início da concessão”. Disponível: http://www.alerj.rj.gov.br/common/noticia_corpo.asp?num=30664, acessado 29.08.2013

Assim, indubitavelmente, deve-se resgatar a dignidade e capacidade laboral do consumidor, que se encontra reduzida pela repetida impontualidade do serviço. A defesa destes aspectos da vida comum contemporânea não envolve qualquer tipo de tempo, mas o tempo qualificado, aquele que se insere na perda ou diminuição repetitiva da produção laboral ou do lazer da pessoa humana, provocado pela empresa que se comprometeu sob o regime de concessão ao fornecimento do serviço público com atualização tecnológica e de qualidade.

CONCLUSÃO.

O dano de perda do tempo produtivo é mostrado na possibilidade de equívoco no entendimento de mero aborrecimento como dano invisível provocado, com reconhecido público, pelo péssimo serviço essencial prestado, no transporte aquaviário da cidade do Rio de Janeiro, na repetição diária de pequenos atrasos na ida e na volta dos ilhéus para o seu acesso ao continente, nos 365 dias do ano, por anos seguidos, em franco desrespeito e violação as normas consumeristas.

A ideia central foi demonstrar a perda habitual do tempo qualificado, como perda de um bem de valor econômico do consumidor que tem sua vida pessoal, familiar e social violados diariamente, pois até por fatos conhecidos desde o milénio passado, como lixo na baía da Guanabara, negam-lhe o direito a uma indenização compensatória e corretiva pelos atrasos diários de forma contínua e habitual, cuja repetição acarreta o gravame do fortuito interno.

Isto como se ele tivesse de suportar calado um *furto habitual*¹⁹ de tempo de vida produtiva do consumidor no transporte aquaviário diário de qualidade inferior ao prometido, com

¹⁹ “Furto habitual de tempo” é uma analogia civilista do crime tipificado como furto de coisa, art.155, § 3º do CP, considerando que pode se equiparar à coisa móvel a energia elétrica ou qualquer outra energia que tenha valor econômico, e o tempo pessoal ou produtivo pode ser classificado ou valorado como energia com valor econômico, sendo esta uma licença analógica do termo da autora.

julgados que resultam nas violações tácitas dos direitos sociais, elencados como fundamentais na Carta Magna, e princípios fundamentais, como o da dignidade da pessoa e da boa fé objetiva.

Busca elucidar a melhor forma de ação pelo Poder Judiciário para que se concretize a Justiça Social acabando com a sensação de impunidade do mau fornecedor, encontrou na pesquisa e informações do edital de pré-venda da licitação, de doutrinadores modernos e alguns julgados no sentido de ilustração do que foi argumentado.

Demonstra a urgente necessidade na melhoria do serviço essencial de transporte aquaviário por compensações reais e na visibilidade deste novo dano, da perda do tempo produtivo. E, tendo em vista a valoração da dignidade da vida humana, torna-se oportuno destacar esta violação, que fica ocultada sob o manto do mero aborrecimento da vida moderna, principalmente quando se trata dos vícios de qualidade dos serviços essenciais.

Em conclusão o trabalho enfoca a temática dos novos danos, como o dano invisível da perda do tempo produtivo, que ocorrido de forma repetida inúmeras vezes torna-se grave violação a dignidade humana, fundada na Constituição cidadã, no direito do consumidor, onde a dignidade do homem foi reconhecida como *clausula pétrea*, de direito fundamental, pelo disposto ao direito da personalidade do cidadão.

REFERÊNCIAS:

ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DOS CONSUMIDORES E USUÁRIOS DO TRANSPORTE AQUAVIÁRIO -ADCTaq- *Reclamação feita sobre serviços das Barcas Sa*, protocolo número HOMPRJ SPJTCQ 2010 0088 5719, Rio de Janeiro, no dia 11.11.2010 as 16:37:55, do arquivo pessoal da autora.

BENJAMIM, Antonio Herman V. *Manual de direito do consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2007

BRASIL. Lei n 10.233, de 5 de junho de 2001. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LEIS_2001/L10233.htm> Acesso em 29.08.2013

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Janeiro.

CARVALHO, José Carlos de. *Direito do consumidor: fundamentos doutrinários e visão jurisprudencial*. Rio de Janeiro: Destaque, 2002.

CAVALIERE FILHO, Sergio. Programa de responsabilidade civil. 10 ed. rev., atual.e ampl. São Paulo:Atlas, 2012.

COLÓQUIO DE MESTRES - XXIV EDIÇÃO, 2007, RIO DE JANEIRO. *Obrigações & Contratos, doutrina – jurisprudência, responsabilidade civil e inadimplemento*, Rio de Janeiro: Mercury/Hotel Glória, em 20.10 2007.

DESSAUNE, Marcos. *Desvio produtivo do consumidor. O prejuízo do tempo desperdiçado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Agetransp. Edital de Pré-Venda da Conerj, Processo E14.2348/2000 de 15.05.2000. Antes Disponível no site.< <http://www.agetransp.rj.gov.br/agetransp/index.php/deliberacoes>> acessado em 2010, hoje arquivo pessoal da autora.

GRINOVER. Ada Pellegrini. *Código Br. de defesa do consumidor, comentado pelos autores do anteprojeto/* (e al.). 8.ed.- Rio de Janeiro: Forense Universitária.2004.

MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 6. ed. rev., atual.e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

NUNES, Rizzatto. *O código de defesa do consumidor e sua interpretação jurisprudencial*. 3.ed., rev.e amp.-São Paulo:Saraiva, 2007

O GLOBO, Extra, *Matéria do Jornal Ilha*. Rio de Janeiro, ano 2009.

RIO DE JANEIRO. Assembleia Legislativa do Rio de Janeiro. *Relatório final da Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI)*, Diário Oficial do Poder Legislativo, publicado 01/07/2010

SCHREIBER, Anderson. *Novos paradigmas da responsabilidade civil: Da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 2.ed.-São Paulo:Atlas, 2009. p.83,109.123-130.