

## A RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Ao longo dos últimos anos vem ocorrendo um aumento significativo nas demandas envolvendo a relação de consumo, isso porque milhares de consumidores passaram a lidar com uma série de infortúnios ocasionados por seus fornecedores.

A questão é a seguinte: o consumidor paga por um produto ou serviço e ocorre o descumprimento na obrigação pelo fornecedor, e ainda perde muito tempo buscando solucionar o problema ou ter o valor pago devolvido.

Nota-se que o tempo é o bem mais escasso na vida do homem moderno e só o seu titular pode dele dispor.

A Constituição Federal traz como direito fundamento implícito no princípio da “razoável duração do processo” (artigo 5º, inciso LXXVIII).

Na Lei do SAC, Decreto 6523/2008, o artigo 4º, §4º demonstra a preocupação com o tempo de atendimento prestado ao consumidor. Ao tratar da rapidez no atendimento ao consumidor o legislador demonstra a preocupação com a tutela do tempo, quando da solução do conflito.

Assim quem injustificadamente retira esse bem causa lesão e dependendo das circunstâncias pode causar dano que vai além do mero aborrecimento do cotidiano.

A respeito desse tema, o Juiz de Direito do Tribunal de Justiça Pernambucano – Dr. Luiz Mário Moutinho, em mensagem postada numa rede social, destacou sobre a importância do tempo em nossas vidas, conforme a seguir descrito:

“A sensação do tempo é algo que varia com o tempo. Veja o exemplo dos computadores. Temos um equipamento que tem um processador com certa velocidade, e depois compramos outra máquina mais rápida alguns milésimos de segundos, e logo achamos que o PC antigo é lento demais.

Da mesma forma as pessoas mais velhas viveram num tempo onde passavam horas nas filas dos bancos para descontar um cheque ou esperavam dias para que um cheque depositado fosse compensado.

Hoje a realidade da compensação dos cheques é outra, muito mais rápida, 24 ou 48 horas. Porém, permanecer horas na fila de um banco não corresponde à legítima expectativa do consumidor do século XXI, quando um milésimo de segundo é uma eternidade.

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

Ainda no mesmo Tribunal de Justiça Pernambucano, o desembargador Jones Figueiredo Alves, ao proferir seu voto no julgamento da Apelação Cível nº. 230521-7 (4ª Câmara Cível; Data: 18/08/2011), esclareceu a importância do tempo desde a visão eclesial, trazendo a ideia de que o tempo não para, e com base nesse fundamento, condenou o fornecedor ao pagamento de dano moral pela perda do tempo útil, em razão do tamanho descaso, destacando 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.

Dentre os Tribunais que mais tem aplicado a tese da perda útil está o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Segue abaixo algumas ementas:

**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.** (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).

**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** (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).

O desembargador do TJRJ Fernando Antônio de Almeida aplicou a perda do tempo útil para condenar as empresas a indenizar os consumidores em casos de demora na devolução de valores, tempo gasto em filas de banco e cobranças indevidas e destacou que:

“A perda de tempo da vida do consumidor em razão do mau atendimento de um fornecedor não é mero aborrecimento do cotidiano, mas verdadeiro impacto negativo em sua vida que é obrigado a perder tempo de trabalho, tempo com sua família, tempo de lazer em razão de problemas gerados pelas empresas, apontam os acórdãos: a) Apelação Cível 0019108-85.2011.8.19.0208; b) Apelação Cível 0035092-08.2012.8.19.0004; c) Apelação Cível 2216384-69.2011.8.19.0021; d) Apelação Cível 0460569-74.2012.8.19.0001).

O Poder Judiciário do Estado do Paraná no acórdão proferido pela 10ª Comarca Cível negou provimento ao recurso de um banco condenado pela demora de atendimento em agência: “o autor sofreu também o prejuízo do

tempo desperdiçado em razão da demora em ser atendido, o qual poderias ter sido utilizado de maneira mais benéfica e proveitosa”. (Apelação Cível 1.094.389-0).

Vejamos abaixo, alguns trechos de decisões judiciais onde há a condenação em razão da demora no atendimento prestado ao consumidor:

**“Direito Civil. Apelação Cível. Ação de indenização. Fila de instituição bancária. Demora no atendimento. Lei estadual. Tempo superior ao fixado por legislação. Desvio produtivo do consumidor. Perda de tempo útil. Dano moral. Caracterização. Sentença mantida. Apelação a que se nega provimento. 1. Hipótese na qual restou comprovada a espera excessiva em fila de banco de mais duas horas, contrariando a lei estadual que estipula 30 (trinta) minutos com prazo máximo de atendimento. 2. O "desvio produtivo do consumidor", se configura quando este, diante de uma situação de mau atendimento, é obrigado desperdiçar o seu tempo útil e desviar-se de seus afazeres, gera o direito à reparação civil. 3. Para a fixação do quantum indenizatório, cabe ao magistrado tomar todas as cautelas para que a indenização não seja fonte de enriquecimento sem causa, nem seja meramente simbólica, de modo a manter-se o valor de R\$2.000,00, importância razoável à espécie. 4. Apelação a que se nega provimento à unanimidade.(TJ-PE - APL: 3554316 PE, Relator: Francisco Eduardo Goncalves Sertorio Canto, Data de Julgamento: 11/06/2015, 3ª Câmara Cível, Data de Publicação: 22/06/2015)”**

**“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. VÍCIO DO PRODUTO - Máquina de lavar. Aquisição em decorrência de a consumidora ser portadora de 04 (quatro) hérnias discais extrusas e, por orientação médica, foi privada de realizar esforços físicos. Inúmeras tentativas de resolução do problema que restaram infrutíferas. Tentativa de resolução por intermédio do processo administrativo junto ao Procon. (TJ-SP - APL: 00078521520108260038 SP 0007852-15.2010.8.26.0038, Relator: Fábio Podestá, Data de Julgamento: 13/11/2013, 5ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 19/11/2013)”**

**“DECISÃO: ACORDAM os Senhores Desembargadores integrantes da Décima Câmara Cível do TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ, por unanimidade de votos, em conhecer e dar provimento ao recurso, vencido parcialmente o Des. Luiz Lopes, com lavratura de voto em separado, vez que arbitra o dano moral em maior extensão. EMENTA: RESPONSABILIDADE CIVIL. RELAÇÃO DE CONSUMO. CONDUTA REITERADA DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. DEMORA DE UMA HORA E VINTE E CINCO MINUTOS EM UM DIA, DEMORA DE VINTE E OITO MINUTOS DEZ DIAS EM OUTRO. ATRASO NO ATENDIMENTO AO CLIENTE. APLICAÇÃO DO ART. 14 DO CDC. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. NÃO COMPROVAÇÃO DE CAUSA EXCLUDENTE. DEVER DE INDENIZAR CONFIGURADO. DANO MORAL.QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS). JUROS E CORREÇÃO MONETÁRIA. TERMO INICIAL. DATA DO ACÓRDÃO.RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (TJPR - 10ª C.Cível - AC - 1239964-9 - Região Metropolitana de Londrina - Foro Central de Londrina - Rel.: Arquelaú Araujo Ribas - Por maioria - - J. 29.01.2015)**

(TJ-PR - APL: 12399649 PR 1239964-9 (Acórdão), Relator: Arquelau Araujo Ribas, Data de Julgamento: 29/01/2015, 10ª Câmara Cível, Data de Publicação: DJ: 1523 11/03/2015)”

“APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE LINHAS TELEFÔNICAS NO NOME DA AUTORA. INSCRIÇÃO INDEVIDA. TENTATIVAS DE SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA DO EQUÍVOCO. INÉRCIA. CONDUTA DESIDIOSA E ATENTATÓRIA À DIGNIDADE DO CONSUMIDOR. ATO ILÍCITO CONFIGURADO. DEVER DE INDENIZAR PRESENTE. "QUANTUM" INDENIZATÓRIO. MAJORAÇÃO. MEDIDA QUE SE IMPÕE. "VIA CRUCIS" DEMONSTRADA. PROTOCOLOS DE ATENDIMENTOS. VÁRIAS LIGAÇÕES. DETERMINAÇÃO PARA QUE AUTORA ENCAMINHASSE CORRESPONDÊNCIA COM PEDIDO DE BAIXA. INÉRCIA POR PARTE DA OPERADORA. DESVIO PRODUTIVO DO TEMPO. PERDA DO USO DO TEMPO LIVRE DO CONSUMIDOR. CAUSA DE MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO. APELAÇÃO 1 DESPROVIDA. APELAÇÃO 2 PROVIDA. (TJPR - 10ª C.Cível - AC - 1055184-7 - Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba - Rel.: Arquelau Araujo Ribas - Unânime - - J.”

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO – INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – PRESTAÇÕES DO FINANCIAMENTO DE VEÍCULO – PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR (...) Mesmo seguindo a orientação do banco, este deixou de dar baixa em seu sistema, promovendo a cobrança da parcela que reputou como inadimplida, além de ameaçar com a negativação e busca e apreensão do veículo financiado – Danos morais configurados – *Abuso na cobrança e negligência do banco na correção do sistema, gerando a perda do tempo útil do consumidor* – Valor da indenização fixado em R\$ 8.000,00, que se mostra adequado ao caso em tela – RECURSOS DESPROVIDOS. (Relator(a): Sérgio Shimura; Comarca: Santos; Órgão julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 17/02/2016; Data de registro: 19/02/2016’

“0434769-73.2014.8.19.0001 – APELACAO. DES. NATACHA TOSTES OLIVEIRA - Julgamento: 12/05/2016 - VIGESIMA SEXTA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR Apelação Cível. Ação Declaratória de Obrigação de Fazer c/c Indenizatória e pedido de antecipação de tutela. Telefonia. Pessoa idosa. Alegação de interrupção do serviço de linha telefônica por vários dias seguidos. Sentença que julgou parcialmente procedente o pedido autoral condenando a ré ao conserto da linha telefônica e ao pagamento de metade das custas e cada parte arcando com as despesas de seus advogados. Apela o autor requerendo a reforma in totum da sentença. *Dano moral configurado, pela falta do serviço essencial à pessoa idosa, que não logrou êxito na solução administrativa. Perda do tempo útil.* Sentença que merece parcial reforma para condenar a ré a compensar o autor pelos danos morais fixados em R\$4.000,00 (...).”

Nota-se que diante dos vários julgados acima citados, o Poder Judiciário está se posicionando em total respeito a lei e a reparação integral do consumidor, condenando as empresas a compensação por dano moral em razão da perda do tempo útil.

A situação ainda se agrava quando a relação de consumo envolve o direito a saúde, isso porque existe demora injustificável no agendamento de consultas, exames, negativa de cobertura, etc, fazendo com que o consumidor tenha que buscar o meio Judiciário para ter seu direito respeitado.

A Constituição Federal e o Código de Defesa do Consumidor mudaram significativamente a realidade consumidora nos últimos anos, mas ainda temos muito que aprimorar.

A jurisprudência está cumprindo um papel renovador buscando a finalidade punitiva da condenação por dano moral em razão da dignidade do bem da vida que é o tempo.

Diante do exposto podemos dizer que a menor fração de tempo perdido de nossas vidas constitui um bem irrecuperável. Por isso temos por razoável que a perda desse bem denominado tempo, apesar de não implicar necessariamente em prejuízo econômico ou material, deve ser indenizada.

**Felippe Paes Barretto** – Advogado, sócio da: Mendes, Souza, Caldas e Paes Barretto Advogados Associados e Zênite Consultoria e Regulação de Sinistros de Responsabilidade Civil, responsável pela Cátedra de R.C. da ANSP e da Comissão de R.C. do Sincor –SP; Membro da Comissão de R.C. da AIDA.