



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
FACULDADE DE DIREITO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO

TAYARA GOMES BARROS DE OLIVEIRA

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS FORNECEDORES PELA PERDA
DE TEMPO ÚTIL DECORRENTE DE PRÁTICAS ABUSIVAS EM
SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR POR TELEFONE**

Salvador
2018

TAYARA GOMES BARROS DE OLIVEIRA

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS FORNECEDORES PELA PERDA
DE TEMPO ÚTIL DECORRENTE DE PRÁTICAS ABUSIVAS EM
SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR POR TELEFONE**

Monografia apresentada como requisito parcial para
obtenção do grau de Bacharel em Direito e
conclusão de curso de graduação na Faculdade de
Direito da Universidade Federal da Bahia.

Orientador: Prof. Dr. Técio Spínola Gomes

Salvador
2018

TERMO DE APROVAÇÃO

TAYARA GOMES BARROS DE OLIVEIRA

A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS FORNECEDORES PELA PERDA DE TEMPO ÚTIL DECORRENTE DE PRÁTICAS ABUSIVAS EM SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR POR TELEFONE

Monografia apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito e conclusão de curso de graduação na Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia.

Aprovada em ____ de _____ de 2018.

Banca Examinadora

Orientador: **Prof. Dr. Tício Spínola Gomes**

Doutor em Direito pela Universidade São Paulo
Professor da Universidade Federal da Bahia

Prof. Leandro Reinaldo da Cunha

Pós-doutor em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
Professor da Universidade Federal da Bahia

Prof. Emanuel Freire Lins Vasconcellos

Professor da Universidade Federal da Bahia
Mestre em Direito pela Universidade Federal da Bahia

À minha mãe, que me ensinou o amor pelas letras.

Ao meu pai, que me ensinou o amor pelo trabalho.

À ambos por me ensinarem a dedicação ao que amo, por me amarem tanto e a quem tanto amo.

*“Compositor de destinos
Tambor de todos os ritmos
Tempo, tempo, tempo, tempo
Entro num acordo contigo
Tempo, tempo, tempo, tempo*

*Por seres tão inventivo
E pareceres contínuo
Tempo, tempo, tempo, tempo
És um dos deuses mais lindos
Tempo, tempo, tempo, tempo”*

Caetano Veloso

*Oração ao Tempo, 1979.

OLIVEIRA, Tayara Gomes Barros de. *A Responsabilidade Civil do Fornecedores pela Perda de Tempo Útil Decorrente das Práticas Abusivas em Serviços de Atendimento ao Consumidor por Telefone*. Monografia (Graduação em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2018.

RESUMO

O presente trabalho tem por objeto de estudo a pertinência da aplicação da teoria da responsabilidade civil pela perda de tempo útil aos fornecedores diante das práticas abusivas nos serviços de atendimento ao consumidor por telefone. Inúmeros são os casos em que consumidores sofrem com tais exercícios irregulares perpetrados por fornecedores nos serviços de atendimento por telefone, que desviam seu tempo de suas atividades comuns e de livre escolha, desperdiçando-o, ao gerar a necessidade de tentar solucionar problemas criados, em sua maioria, pelo próprio fornecedor, que não apenas poderia, mas deveria evitá-los. Assim, realizou-se pesquisa de campo para levantamento de dados a fim de demonstrar a existência de tal problema, bem como efetuou-se estudo bibliográfico, doutrinário e jurisprudencial, com o intuito de buscar compreender o elemento temporal e sua importância, caracterizando-o como bem jurídico inerente aos direitos da personalidade, de modo que o dano gerado a este possa configurar dano moral e ensejar a aplicação da teoria da responsabilidade civil.

PALAVRAS-CHAVE: Tempo; Perda de Tempo Útil; Direitos da Personalidade; Dano Moral; Responsabilidade Civil; Serviço de Atendimento ao Consumidor por Telefone.

OLIVEIRA, Tayara Gomes Barros de. *The Civil Responsibility of the Useful Resources Market Descending from Abusive Practices in Telephone Customer Service*. Concluding Paper (Law Degree) - Faculty of Law of the Federal University of Bahia, Salvador, 2018.

ABSTRACT

The present study aims to study the relevance of applying the theory of tort law for the loss of due time by services in the face of abusive practices in telephone customer service. There are numerous cases of unsatisfied consumers that suffer such irregular abusive practices carried out by telephone service providers and that divert the time set for their ordinary and optional activities, wasting it when they try to solve problems created mostly by the service provider itself which not only could, but also should avoid them. For this purpose, it was carried out a field research for collecting data in order to demonstrate the existence of such problem as well as a doctrinal and case law bibliographic study was conducted in order to seek to understand the time element and its importance characterizing it as a legal good inherent to the personality rights so that the damage caused to that person may be set as moral damage and may give cause to the theory of tort law application.

KEYWORDS: Time; Loss of Due Time; Personality Rights; Moral damage; Tort Law; Telephone Customer Service.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
2 A CARACTERIZAÇÃO DO TEMPO ÚTIL COMO DIREITO DA PERSONALIDADE.....	12
2.1 BREVES CONSIDERAÇÕES SOBRE O TEMPO.....	13
2.1.1 A compreensão de “tempo dos relógios”.....	17
2.1.2 A percepção do tempo vivido: o tempo pessoal.....	20
2.2 O TEMPO NA CONTEMPORANEIDADE.....	22
2.3 O TEMPO COMO BEM JURÍDICO A SER TUTELADO.....	23
2.3.1 Bem Jurídico: conceito e classificação do tempo como tal.....	23
2.3.2 O tempo como elemento inerente aos direitos da personalidade.....	29
3 DA RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DE TEMPO ÚTIL.....	36
3.1 RESPONSABILIDADE CIVIL POR DANO MORAL E SUA APLICAÇÃO AO DANO TEMPORAL.....	38
3.1.1 Elementos caracterizadores do Dano Moral.....	39
3.1.1.1 <i>Dano (resultado lesivo).....</i>	41
3.1.1.2 <i>Conduta (ação ou omissão) e Ilícitude.....</i>	44
3.1.1.3 <i>Nexo Causal.....</i>	45
3.2 A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS FORNECEDORES DE PRODUTOS E SERVIÇOS.....	47
3.2.1 As figuras do Consumidor e do Fornecedor.....	49
3.3 O DESENVOLVIMENTO DE NOVAS HIPÓTESES DE DANOS INDENIZÁVEIS: A RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DE TEMPO ÚTIL.....	51
3.3.1 A Perda de Tempo Útil e o Dano Decorrente.....	53
3.3.2 A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.....	53
3.3.3 A Perda de Tempo Útil vista como “mero aborrecimento”: um posicionamento que vem sendo superado.....	56
4 A RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DE TEMPO ÚTIL APLICADA ÀS PRÁTICAS ABUSIVAS DOS FORNECEDORES NOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR POR TELEFONE.....	58
4.1 BREVES CONSIDERAÇÕES SOBRE O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR POR TELEFONE E SUA REGULAMENTAÇÃO: A PROTEÇÃO AO TEMPO DO CONSUMIDOR.....	58

4.2 DOS DANOS AUFERIDOS NA PRÁTICA PELOS CONSUMIDORES EM DECORRÊNCIA DAS PRÁTICAS ABUSIVAS DOS FORNECEDORES NOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO POR TELEFONE.....	62
4.2.1 Das frequentes reclamações em sites especializados.....	62
4.2.2 Das experiências dos consumidores diante das práticas abusivas de fornecedores em Serviços de Atendimento por telefone: análise de resultados de pesquisa de campo para levantamento de dados.....	64
4.3 A JURISPRUDÊNCIA NACIONAL SOBRE A RESPONSABILIZAÇÃO PELA PERDA DE TEMPO ÚTIL.....	73
5 CONCLUSÃO.....	78

1. INTRODUÇÃO

Ampla e diversa é a generalidade de casos em que o consumidor é submetido à práticas abusivas cometidas por fornecedores na prestação dos serviços de atendimento por telefone, em que esse se vê compelido a desviar e despender longos períodos do seu tempo de suas atividades comuns e de livre escolha, para, ao invés disso, empregá-los na tratativa com empresas a fim de solucionar problemas que, na grande maioria das vezes, são causados por elas próprias, agindo de forma ilícita, irregular e marcada pelo descaso e má-fé.

O desvio do tempo útil do consumidor termina por lhe causar prejuízos que constituem verdadeiros danos, o que faz surgir o seguinte questionamento: não seriam então tais casos passíveis de adequada responsabilização civil decorrente das lesões temporais ensejadas pelos fornecedores?

A fim de responder a tal questionamento é que o presente trabalho fará um breve estudo acerca do elemento temporal, buscando compreender o que pode ser compreendido como tempo e qual a sua importância para os indivíduos e a sociedade, para, em seguida, investigar a definição de bem jurídico e se é possível o enquadramento do tempo como tal e, portanto, se este é merecedor de tutela legal.

Em seguida, far-se-á um breve estudo a respeito dos direitos da personalidade, investigando suas diversas conceituações, terminologias e sua natureza, com o intuito de demonstrar ser o tempo elemento inerente a estes e, diante disto, apontar como a lesão ao tempo útil enseja danos morais, e, portanto, torna cabível a aplicação da teoria da responsabilidade civil sobre tais ações.

Desta feita, será elaborado breve estudo sobre o instituto da responsabilidade civil, os elementos que a incitam, e como esta tem sido flexibilizada de modo a abranger a tutela de novos bens jurídicos e os danos a estes provocados, conforme as necessidades sociais os fazem surgir. Nesse sentido, será apresentada a recente teoria do desvio produtivo do consumidor e quais os posicionamentos adotados pela jurisprudência pátria a tal respeito.

Neste diapasão, será feita ainda análise pormenorizada acerca de dados levantados através da elaboração de pesquisa de campo realizado por meio de questionário online, bem como de depoimentos colhidos na mesma, que, somados às informações observadas em sítios online destinados ao registro de reclamações de consumidores acerca das experiências vividas em situações de contratações de

serviços e compra de produtos, servirão à comprovação da existência da problemática das práticas abusivas perpetradas por fornecedores em serviços de atendimento ao consumidor, cometidas de modo contrário ao quanto previsto da legislação específica, conforme se verá.

Tudo isto, a fim de buscar verificar a pertinência da aplicação da responsabilidade civil aos casos em que o consumidor acaba por ter seu tempo útil desviado e lesionado de modo indevido e abusivo por fornecedores na prestação de serviço de atendimento por telefone, condutas estas em que não apenas há a possibilidade de que sejam evitadas, como também o dever.

Assim, é que se inicia a seguir o presente trabalho com o estudo sobre o tempo, elemento precioso e fundamental não apenas para os indivíduos considerados socialmente ou em si mesmos, mas para o universo como um todo.

2. A CARACTERIZAÇÃO DO TEMPO ÚTIL COMO DIREITO DA PERSONALIDADE

Desde os primórdios da civilização humana, o tempo tem sido objeto de curiosidade e estudo nas mais diversas áreas do conhecimento. Filósofos, matemáticos, músicos, poetas, escritores, pintores, entre tantos outros já se questionaram acerca do tempo e suas implicações. Tema constante nas artes e nas ciências, o tempo sempre foi objeto de reflexão, questionamento e mesmo de preocupação para o homem, que a todo momento sente seus efeitos e conseqüências.

Mesmo na Bíblia já se falava a seu respeito e de como há tempo para cada um dos acontecimentos na vida. Em Eclesiastes, capítulo três, versículos de um a oito, traz-se uma reflexão sobre como “para tudo há um tempo, para cada coisa há um momento debaixo do céu”¹. O tempo é causa e efeito constante, toca a tudo e a todos, é força capaz de modificar a tudo e a todos. Assim, o tempo está presente nos cálculos científicos e questionamentos acerca da extensão do universo e da origem da vida, nos estudos biológicos e evolutivos sobre a natureza, mas também está presente no cotidiano, nos pequenos e grandes momentos, nas experiências vividas.

O tempo é, assim, elemento presente em tudo no universo, em todos os acontecimentos e em todas as coisas que existem ou já existiram. Como bem sintetiza Carlo Rovelli, “o tempo é isso. Familiar e íntimo. Sua força nos arrasta. A sucessão de segundos, horas e anos nos projeta na vida, depois nos arrasta para o nada... Vivemos nele como peixes na água”. E se tudo existe no tempo, também é constantemente por ele modificado, transformado por essa força única do universo. Assim, “o que somos, somos no tempo. Sua cantiga alimenta, descortina o mundo,

¹ “Para tudo há um tempo, para cada coisa há um momento debaixo do céu: tempo de nascer e tempo de morrer; tempo de plantar e tempo de arrancar o que se plantou. Tempo de matar e tempo de curar; tempo de demolir e tempo de construir. Tempo de chorar e tempo de rir; tempo de gemer e tempo de dançar. Tempo de atirar pedras e tempo de ajuntá-las; tempo de abraçar e tempo de apartar-se. Tempo de procurar e tempo de perder; tempo de guardar e tempo de jogar fora. Tempo de rasgar e tempo de costurar; tempo de calar e tempo de falar. Tempo de amar e tempo de odiar; tempo de guerra e tempo de paz.”. BÍBLIA. *Um tempo para cada coisa*. Tradução dos originais grego, hebraico e aramaico mediante a versão dos Monges Beneditinos e Maredsous (Bélgica). São Paulo: Editora Ave Maria, 2008. p. 818. Velho Testamento e Novo Testamento.

perturba, assusta, acalenta. O universo se transforma levado pelo tempo, segundo a ordem do tempo”, conforme assevera o referido físico.²

Relevante e decisivo nas vidas das pessoas, de interesse físico, cultural, artístico e mesmo religioso ao longo da história da humanidade, é claro o caráter fundamental do tempo. Necessário, portanto, demonstra-se um estudo um pouco mais aprofundado acerca do elemento temporal.

2.1. BREVES CONSIDERAÇÕES SOBRE O TEMPO

O tempo, conforme assevera a física sueca Bodil Jöhsson, é bem passível de ser convertido em dinheiro, relações humanas, de ser utilizado para o aprendizado, para aprofundar sentimentos e conhecimento, bem como para interagir com as coisas ao redor, seja com o meio ambiente, com a natureza ou mesmo com produtos.³

Assim, entende-se que o capital mais precioso, a riqueza individual de cada um é o tempo de vida que lhe pertence⁴, vez que se demonstra como elemento fundamental para desenvolver qualquer tipo de atividade, inclusive, para a própria existência do ser.

Algo que se desenvolveu em relação a determinadas intenções e tarefas específicas dos homens, o tempo é instrumento indispensável para a execução de uma multiplicidade de tarefas⁵, e, “próprio do homem”, pode revelar-se como fonte de questionamentos, alegrias e mesmo de exortação ou de desafios.⁶

A experiência humana acerca do que é denominado como tempo modificou-se ao longo da história e segue em contínua transformação, algo que se dá não de modo fortuito, acidental, mas sim de forma organizada, estruturada e, assim, passível de explicação.⁷

O tempo – e a relação dos indivíduos com ele – é algo complicado de ser analisado, algo complexo. Para Norbert Elias, conceitos como o de tempo exigem um elevado nível de síntese, vez que “situam-se além do horizonte do saber e da

² ROVELLI, Carlo. *A Ordem do Tempo*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2018. Tradução: Silvana Cobucci. .p. 11.

³ JÖNSSON, Bodil. *Dez considerações sobre o tempo*. Trad. Marcos de Castro. Rio de Janeiro: José Olympio, 2004. p. 13.

⁴ *Ibidem*. p. 11.

⁵ ELIAS, Norbert. *Sobre o tempo*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998. p. 15.

⁶ JÖNSSON, Bodil. *Op. Cit.* p. 28.

⁷ ELIAS, Norbert. *Op. Cit.* p. 34.

experiência”⁸. Nesse sentido, deve-se atentar ao fato de que na busca por simplificar algo complexo, conforme já prelecionara Bodil Jönsson, “arrisca-se a destruir simultaneamente a sua essência e a sua existência”⁹, de modo que só respeitando sua complexidade é possível ir mais longe. Face à complexidade, é necessário avançar vagarosa e cautelarmente, observando todos os sentidos e os mais diferentes ângulos.

Qual seria então a natureza do tempo? É o que questiona Stephen Hawking, em sua obra intitulada como “Uma breve história do tempo”, para quem, as respostas a tal indagação um dia talvez pareçam tão óbvias quanto a ideia da Terra orbitando o Sol, ou talvez tão ridículas quanto a ideia do universo ser constituído por uma torre infinita de tartarugas, porém, como o próprio físico conclui, “só o próprio tempo (seja o que ele for) dirá”¹⁰, e, nesse mesmo sentido, entende também a física Bodil Jönsson, para quem “toma tempo para refletir sobre o tempo”.¹¹

Matéria delicada e complexa, resta clara a necessidade de atenção às reflexões sobre o tempo, ainda que as concepções a seu respeito utilizadas pelas mais diversas áreas do conhecimento seja de elevado grau de generalização.¹²

Para a tradição judaica, cristã e muçumana, bem como para uma série de cosmologias antigas, para quem seria necessária a existência de uma “Causa Primeira” para explicar o início do universo, tal acontecimento se deu em um momento finito e não tão distante do passado.¹³ Tal ideia de uma criação não agradava a Aristóteles e a maioria dos demais filósofos, pois entendiam que tal concepção traria indício de intromissão divina.¹⁴

Os questionamentos quanto a se haveria um início no tempo para o universo e se este seria limitado no espaço foram também objetos de extensa análise por Immanuel Kant, contida em sua obra *Crítica da Razão Pura*, que fora publicada no ano de 1781, em que argumentava ser um absurdo não haver um período finito no tempo para o início do universo, pois, caso contrário, haveria uma infinidade de tempo antes de qualquer evento, ao que, como antítese, ele afirmava que se houve

⁸ ELIAS, Norbert. *Sobre o tempo*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998. p. 11.

⁹ JÖNSSON, Bodil. *Dez considerações sobre o tempo*. Trad. Marcos de Castro. Rio de Janeiro: José Olympio, 2004. p. 66-67.

¹⁰ HAWKING, Stephen. *Uma Breve História do Tempo*. Ilustração: Ron Miller; Tradução: Cássio de Arantes Leite. 1. ed. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2015. p. 12.

¹¹ JÖNSSON, Bodil. *Op. Cit.* p. 67.

¹² ELIAS, Norbert. *Op. Cit.* p. 35.

¹³ HAWKING, Stephen. *Op. Cit.* p. 18

¹⁴ *Ibidem*. p. 19

um início para o universo, houve uma infinitude temporal antes disso, o que, em verdade, termina por consistir tanto a tese quanto a antítese na mesma argumentação.¹⁵

Por sua vez, Hawking entende que “o conceito de tempo não tem significado antes do início do universo”, algo que foi observado, em princípio, por Santo Agostinho, para quem “o tempo era uma propriedade do universo criada por Deus e não existia antes dele”.¹⁶

Em 1929, Edwin Hubble constatou que o universo está em frequente expansão e, em algum momento, há bilhões de anos atrás, tudo que o compõe estava em um mesmo ponto, evidenciando, portanto, que a densidade do universo era infinita, bem como trazendo à tona a questão do início do universo. Tais observações sugeriram a existência de um momento em que todo o universo era infinitamente denso e pequeno, momento este chamado de Big Bang, em que todas as leis da ciência fracassariam. Sobre tal momento, Hawking entende que todos os eventos a ele anteriores, se existentes, podem ser ignorados, pois não puderam afetar o momento presente, não havendo consequências a serem observadas, de modo que, depreende ser possível afirmar que “o tempo teve início no Big Bang, no sentido que tempos anteriores não teriam definição”.¹⁷

Newton e Aristóteles, por outro lado, acreditavam na idéia de tempo absoluto, em que se usando um relógio preciso o suficiente “seria possível medir sem erro o intervalo de tempo entre dois eventos e que esse tempo seria o mesmo a despeito de quem o medisse”¹⁸, logo, compreendiam o tempo como elemento independente, completamente à parte do espaço, em que um não afetaria o outro.

Porém, ao longo do tempo, tornou-se necessário modificar essas concepções acerca de tempo e espaço, vez que, como assevera Hawking, embora tais conceitos derivados do senso comum funcionem bem quando aplicados a pequenos objetos em uma curta velocidade, eles caem por terra quando aplicados a objetos na velocidade da luz.¹⁹ Essas novas afirmações acerca do tempo foram concebidas pela Teoria da Relatividade, em que Albert Einstein defendeu a necessidade de

¹⁵ HAWKING, Stephen. *Uma Breve História do Tempo*. Ilustração: Ron Miller; Tradução: Cássio de Arantes Leite. 1. ed. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2015. p. 19.

¹⁶ HAWKING, Stephen. *Loc; Cit.*

¹⁷ *Ibidem*. p. 20.

¹⁸ *Ibidem*. p. 31.

¹⁹ *Ibidem*. p. 31.

abandono à idéia de tempo absoluto, observação também feita pelo matemático Henri Poincaré.²⁰

As correções efetuadas por Einstein à concepção newtoniana de tempo “ilustram a mutabilidade da idéia de tempo na era moderna”²¹, ao demonstrar que tal percepção imóvel e singular do elemento temporal não poderia sustentar-se. Tais idéias foram propostas em sua teoria da relatividade, a qual teve como conseqüência a revolução acerca das concepções de tempo e espaço, ao por fim à ideia de tempo absoluto²², ainda que o próprio físico refute tal qualificação, vez que a compreende como marca da “evolução natural de uma linha seguida há séculos”²³. Para o físico, “a rejeição de certas concepções sobre o espaço, o tempo e o movimento, concepções julgadas fundamentais até esse momento, não, não foi um ato arbitrário, mas simplesmente um ato exigido pelos fatos observados”.²⁴

A teoria da relatividade, como foi intitulada, trouxe como postulado fundamental a idéia de que “as leis da ciência deveriam ser as mesmas para todos os observadores movendo-se livremente, qualquer que fosse a velocidade deles”²⁵. Para seu criador, Albert Einstein, a reflexão sobre os conceitos fundamentais de tempo e de espaço serviu como prova de que “o princípio da constância da velocidade da luz no vácuo, que se deduz da ótica dos corpos em movimento, absolutamente” não conduz à necessidade de aceitar uma “teoria de um éter imóvel”²⁶. Assim, o físico compreende que da análise dos resultados das medidas de coordenadas e do tempo, se alcança a influência do movimento “sobre a forma dos corpos e sobre a marcha dos relógios, e à equivalência da energia e da massa inerte”²⁷.

A partir de então, passa-se a ter a compreensão de que se deve aceitar que “o tempo não é completamente separado nem independente do espaço, mas se combina com ele para formar um objeto chamado espaço-tempo”²⁸, sendo possível inferir que ambos caminham juntos, podem ser sentidos, percebidos, juntos.

²⁰ HAWKING, Stephen. *Uma Breve História do Tempo*. Ilustração: Ron Miller; Tradução: Cássio de Arantes Leite. 1. ed. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2015. p. 33.

²¹ ELIAS, Norbert. *Sobre o tempo*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998. p.35 .

²² HAWKING, Stephen. *Op. Cit.* p. 35.

²³ EINSTEIN, Albert. *Op.Cit* . p. 65.

²⁴ EINSTEIN, Albert. *Loc. Cit.*

²⁵ HAWKING, Stephen. *Op. Cit.* p. 33.

²⁶ EINSTEIN, Albert. *Op. Cit.* p. 66.

²⁷ EINSTEIN, Albert. *Loc. Cit.*

²⁸ HAWKING, Stephen. *Op. Cit.* p. 37.

Para a teoria da relatividade geral, segundo o entendimento de Hawking, tempo e espaço são quantidade dinâmicas, ou seja, “quando um corpo se move ou uma força atua, afeta a curvatura do espaço e do tempo”, o que faz com que o modo dos corpos se movimentarem e as forças atuarem sejam afetados pela estrutura do espaço-tempo, levando à conclusão de que “espaço e tempo não apenas afetam como também são afetados por tudo o que acontece no universo”. Logo, infere que “não se pode falar sobre eventos no universo sem as noções de espaço e de tempo”, e eis porque a relevância de tais explicações físicas no presente trabalho.²⁹

O tempo é algo que se constrói, conforme já prelecionara o jurista e filósofo François Ost, para quem tal elemento “temporaliza-se”, sendo este o motivo pelo qual se é possível “dar” o tempo, bem como passar, perder, encontrar, ganhar, entre outros, assim, para o filósofo, a idéia de temporalização serve para “pensar essa instituição social do tempo”. “Um tempo que já não continua a ser exterior às coisas, como um contentor formal e vazio, mas que participa da sua própria natureza.”³⁰

Geralmente objeto de estudo dos físicos e metafísicos, o tempo não se limita apenas à sua concepção física, matemática e científica. Diversas são as percepções de tempo, que vão desde o biológico, ao social, passando ainda pelo social, musical, entre tantos outros, dentre os quais cumpre destacar a diferenciação constantemente feita entre o tempo “dos relógios” e o tempo vivido, sentido, percebido, concepções abordadas de diferentes formas por vários autores, ao que em seguida se fará análise um tanto quanto mais pormenorizada.

2.1.1. A compreensão de “tempo dos relógios”

As sociedades humanas estão situadas em algo muito mais vasto do que apenas os conjuntos formados por eles mesmos, a saber, o universo natural.³¹ Daí, quando começou a surgir na sociedade a necessidade de situar os acontecimentos e avaliar sua duração, passou-se a utilizar de algum tipo de norma para avaliar os fenômenos naturais, de forma a tornar possível a identificação e delimitação do tempo.

²⁹ HAWKING, Stephen. *Uma Breve História do Tempo*. Ilustração: Ron Miller; Tradução: Cássio de Arantes Leite. 1. ed. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2015. P. 52.

³⁰ OST, François. *O Tempo do Direito*. Lisboa: Instituto Piaget, 2001. P. 13.

³¹ ELIAS, Norbert. *Sobre o tempo*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998. P.13.

Dentre os instrumentos de medição mais antigos que o homem empregava para nortear-se no tempo estão o sol, a lua e as estrelas. Utilizava-se, assim, dos elementos da natureza para situar-se no tempo, em que se passou a compreender que, para que o mesmo seja medido, é necessário observar que os fatos ocorrem sucessivamente, num constante desenrolar de acontecimentos.

Conforme preleciona o sociólogo alemão Norbert Elias, “sabe-se que os relógios exercem na sociedade a mesma função que os fenômenos naturais – a de meios de orientação para homens inseridos numa sucessão de processos sociais e físicos”³². Assim, os relógios exercem papel fundamental no direcionamento humano perante os fenômenos naturais e sociais, determinando a localização temporal dos indivíduos não apenas perante os episódios naturais, como o decorrer das horas e dias, mas também diante dos eventos em comunidade, de modo que, pode-se dizer que servem os relógios, simultaneamente, “para harmonizar os comportamentos de uns para com os outros, assim como para adaptá-los a fenômenos naturais, ou seja, não elaborados pelo homem”³³.

De tal modo, é evidente o alcance da conclusão de que “é essa função de meio de orientação”³⁴ que hoje se concebe e experimenta como sendo o tempo, o qual serve de norte não apenas em relação ao meio ambiente e seus fenômenos naturais, incluído aí a passagem da vida, mas também em relação às demais pessoas que se encontrem ao redor dos indivíduos e às interações travadas com as mesmas.

Em sentido comum entende também a física sueca Bodil Jönsson, para quem “certamente não haveria relógios precisos sem o outro com o qual temos necessidade de estar de acordo, seja para fixar a hora de um encontro, seja para determinar quanto tempo deve durar uma atividade”³⁵. O homem é um ser social, e, como tal, necessita estar em conformidade com os demais para que a interação comunitária se torne possível, viável. Ora, se não houvesse comunhão entre as localizações temporais, de forma a permitir que se combinem eventos, o que mais haveria seriam desencontros e mal entendidos, dificultando assim o convívio harmonioso em sociedade.

³² ELIAS, Norbert. *Sobre o tempo*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998. p.7.

³³ ELIAS, Norbert. *Loc. Cit.*.

³⁴ ELIAS, Norbert. *Ibidem*. p.33.

³⁵ JÖNSSON, Bodil. *Dez considerações sobre o tempo*. Trad. Marcos de Castro. Rio de Janeiro: José Olympio, 2004. p. 31.

É clara a necessidade de medição do elemento temporal, porém, como o fazer? Tal questionamento pode ser respondido pelos ensinamentos de Jönsson, para quem é considerado algo fácil descrever o tempo dos relógios, pois trata-se de algo em que a humanidade está em comum acordo, compreendendo que “à semelhança das grandezas físicas, o tempo dos relógios é definido por suas unidades”³⁶. Segundo a física sueca, de acordo com constatação também alcançada em sua obra “A física experimental”, escrita em colaboração com Nina Reistad, não seria tão surpreendente que as unidades de medida tivessem exatamente as mesmas medidas estabelecidas pela ciência, ou seja, “que um segundo dure precisamente tanto quanto dura, que um quilo pese tanto quanto pesa e que um metro meça precisamente tanto quanto mede”³⁷. Simplesmente são escolhidas unidades de uma grandeza razoável.

Diferentemente das demais unidades de medida utilizadas ao redor do mundo, como o metro, quilo ou o grau Celsius, em que há diversos tipos de grandezas a serem utilizadas ao longo das diferentes comunidades, para o tempo, os segundos e horas são unidades universalmente aceitas, o que corrobora à demonstração de que quanto à temática temporal, curiosamente, há um alto nível de consenso a nível mundial.

O tempo é algo que se desenvolveu em relação a determinadas intenções e tarefas específicas da humanidade, sendo, ainda nos dias atuais instrumento de orientação indispensável para se realizar uma multiplicidade de tarefas variadas, de modo a situar os acontecimentos num vasto universo de eventualidades. Porém, “o caráter de dimensão universal assumido pelo tempo é apenas uma figuração simbólica do fato de que tudo o que existe encontra-se no fluxo incessante dos acontecimentos”³⁸.

De tal modo, é notório que os relógios ocupam lugar eletivo entre os dispositivos destinados a representar o tempo, mas não são o próprio tempo: eles tão somente o medem. São mecanismos físicos construídos pelo homem, que demonstram o contabilizar do tempo físico, mas não revelam a forma como ele é sentido pelos indivíduos. Assim, revela-se a necessidade da busca pela

³⁶ JÖNSSON, Bodil. *Dez considerações sobre o tempo*. Trad. Marcos de Castro. Rio de Janeiro: José Olympio, 2004. P. 32.

³⁷ JÖNSSON, Bodil. *Loc. Cit*,

³⁸ ELIAS, Norbert. *Sobre o tempo*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998. P.31.

compreensão do tempo não apenas enquanto algo a ser medido, contabilizado, estabelecido, mas como algo vivido, que é sentido por todos.

2.1.2. A percepção do tempo vivido: o tempo pessoal

É certo que a física poderá explicar de forma mais abrangente, precisa e complexa a definição de segundos, minutos e horas, ou seja, das mais diversas medidas do elemento temporal contabilizadas pelos relógios. Porém, tal definição física será de pouca contribuição quando o indivíduo utiliza de si mesmo enquanto parâmetro de descrição da passagem do tempo, ou seja, quando ele próprio serve de referência para medir a duração dos minutos e horas, ou mesmo de um momento ou de um instante.

Em semelhante diapasão compreende Bodil Jönsson, para quem devem ser consideradas e diferenciadas duas espécies de tempo: o pessoal (aquele vivido, sentido), e o dos relógios (aquele medido por instrumentos físicos construídos pelo homem para observarem os fenômenos naturais), como já mencionado anteriormente, em que tais espécies temporais não apresentam semelhanças evidentes.³⁹

Porém, mesmo para registrar o tempo objetivo dos relógios, o homem utiliza de si mesmo como instrumento medidor, ainda que o relógio interno varie de indivíduo para indivíduo, o que demonstra o caráter pouco confiável do tempo dos relógios, segundo a concepção da física sueca.⁴⁰

Ao tratar das mudanças trazidas pela teoria da relatividade aos conceitos de espaço e tempo, Hawking assevera que “cada observador deve ter sua própria medição de tempo, registrada pelo relógio que usa, e [...] relógios idênticos carregados por observadores diferentes não necessariamente estão de acordo”⁴¹, de modo que, é possível depreender que o tempo passa e é medido de forma diversa por cada indivíduo que o observa, havendo uma diferente percepção para cada um que o sente.

³⁹ JÖNSSON, Bodil. *Dez considerações sobre o tempo*. Trad. Marcos de Castro. Rio de Janeiro: José Olympio, 2004. p. 30.

⁴⁰ JÖNSSON, Bodil. *Ibidem* p. 31.

⁴¹ HAWKING, Stephen. *Uma Breve História do Tempo*. Ilustração: Ron Miller; Tradução: Cássio de Arantes Leite. 1. ed. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2015. p. 35.

Para a teoria da relatividade não existe um tempo absoluto único e estanque, em vez disso, “cada indivíduo tem sua própria medida de tempo, que depende de onde ele se encontra e de como está se movendo”⁴², logo, a percepção individual do elemento temporal é formada em conjunto com a localização e o movimento de cada um. Cumpre ressaltar ainda que, mesmo que o tempo físico venha a ser considerado uno – algo refutado pela teoria da relatividade –, diferentes serão as percepções acerca do tempo obtidas por cada indivíduo.

Assim é que, o tempo dos relógios e o tempo vivido não necessariamente se confundem, havendo “acontecimentos que podem ser percebidos como tais no fluxo do devir, e, portanto, no tempo e no espaço, sem que aqueles que os percebem levem em consideração o caráter de símbolos do tempo e do espaço”⁴³, ou seja, o devir sucessório de eventos pode ser percebido pelos indivíduos de forma diversa daquela cronometrada pelos relógios. O decorrer de uma hora pode ser sentida de forma tão veloz que a sensação seria de que decorreram apenas minutos, assim como é possível que o passar de minutos seja percebido como se durassem horas.

Entretanto, ainda que diferente, o tempo sentido deve ser encarado como tão verídico quanto o tempo medido pelos relógios físicos, sendo ambas as medições corretas, acertadas, porém em diferentes dimensões. Para Bodil Jönsson, o tempo pessoal, a “percepção humana do tempo” é algo que não se compartilha com ninguém, senão consigo mesmo, ao passo que a hora de que se tem “necessidade para marcar um encontro com alguém pertence à medida do tempo artificial”.⁴⁴

O tempo vivido, pessoal, é precisamente o tempo do próprio indivíduo, tanto na forma como se lida com ele, “como na maneira de encará-lo – seja em seus pensamentos, seja nos sentimentos”. E é “esse tempo pessoal e vivido” que se busca abundância, quiçá infinitamente. Porém, as pessoas correm atrás do tempo dos relógios, o engrandecem, lhe atribuem grande valor, e, até mesmo, buscam meios de “economizar tempo”, sendo que, “a maior parte dessas contribuições é contraproducente”, se o que se deseja em verdade é “dispor amplamente desse tempo vivido”.⁴⁵ E, assim, passa-se à uma incessante busca de meios com os quais se torne possível “racionar o tempo”, economizá-lo, numa sociedade que vem sendo

⁴² HAWKING, Stephen. *Uma Breve História do Tempo*. Ilustração: Ron Miller; trad.: Cássio de Arantes Leite. 1. ed. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2015. p. 52.

⁴³ ELIAS, Norbert. *Sobre o tempo*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998. p.31.

⁴⁴ JÖNSSON, Bodil. *Dez considerações sobre o tempo*. trad. Marcos de Castro. Rio de Janeiro: José Olympio, 2004. p. 31.

⁴⁵ JÖNSSON, Bodil. *Ibidem*. p. 35.

marcada pela crescente sensação de “fuga” do tempo, em que há demasiadas tarefas para serem cumpridas até mesmo de forma simultânea.

O tempo é elemento essencial para o indivíduo desenvolver toda e qualquer atividade, sendo mesmo requisito para a existência do seu próprio ser, ou seja, tempo é sinônimo de vida e das inúmeras possibilidades que se pode dar a ela. “O tempo vivido e pessoal é o que há de mais importante para o indivíduo⁴⁶”, sendo que alguns meios são mais apropriados que outros para a percepção do tempo e do ritmo pessoal, mas todos de fundamental importância.

2.2. O TEMPO NA CONTEMPORANEIDADE

O desenvolvimento tecnológico, o industrialismo e a globalização alteraram a percepção do tempo ao longo dos anos, de modo que tudo tornou-se mais rápido e efêmero, tudo é veloz e passageiro. Cada vez mais parece não haver tempo para nada, pois há sempre tanto a ser feito.

A relação do indivíduo com o tempo, vista por Bodil Jönsson como peça chave e essencial num contexto em que é necessário refletir sobre como a economia, o sistema ecológico e a natureza de forma geral desandam, se não for usada, pode gerar uma ameaça ao meio ambiente, às relações sociais e à tranqüilidade de espírito.⁴⁷ Segundo a física sueca, “o indivíduo não vive isolado no mundo e não pode mudar as coisas de acordo com seu único interesse”⁴⁸, de modo que o ser humano vive enquadrado por uma série de fatores sociais, como a economia, o labor, o trânsito, além dos valores que a esta são inerentes e, que, cada vez mais, tem se voltado para o enaltecimento da produção, do acúmulo de tarefas e funções, a fim de obter uma crescente produtividade em conjunto a uma redução no tempo utilizado para tal finalidade, ao passo que, concomitantemente, cada vez mais parece deixar de lado a valorização do tempo vivido, exaltando o tempo dos relógios, milimetricamente cronometrado.

É fato notório que “o tempo contemporâneo é cada vez mais fragmentado”⁴⁹, algo que, não significa necessariamente que ele deixe de cumprir sua função

⁴⁶ JÖNSSON, Bodil. *Dez considerações sobre o tempo*. Trad. Marcos de Castro. Rio de Janeiro: José Olympio, 2004. p. 36.

⁴⁷ JÖNSSON, Bodil. *Ibidem*. p. 14-15.

⁴⁸ JÖNSSON, Bodil. *Ibidem*. p. 16-17.

⁴⁹ OST, François. *O Tempo do Direito*. Lisboa: Instituto Piaget, 2001. P. 38.

tradicional de integrador social. Porque então corremos tanto atrás do tempo? Estamos adaptados ao modelo de pensamento industrial, logo, “o industrialismo faz com que nos entreguemos completamente ao tempo artificial”⁵⁰.

Como bem discorre Bodil Jönsson, é notória a sensação de que o tempo tem passado de forma cada vez mais rápida, de que ele escapa, e, para aplacar tal sensação, desenvolvem-se e compram-se cada vez mais coisas a fim de ganhar tempo, porém, este continua veloz e, então, compram-se ainda mais coisas na tentativa de economizá-lo, o que evidencia um ciclo sem fim. “Pagamos os pretensos ganhos de tempo com o nosso trabalho para assim oferecermos a nós mesmos um modo de como economizar o nosso tempo”.⁵¹

As pessoas buscam produtos e serviços com o intuito de ganhar, economizar ou preservar o tempo, levando ao importante questionamento feito de forma semelhante pela supramencionada física sueca: o que se fará com esse tempo?⁵²

Para Durkheim, “sem tempo, não há sociedade que possa ser consistente”⁵³. O elemento temporal é, assim, requisito necessário ao desenvolvimento social, mas não limita-se a tanto, sendo imprescindível também ao indivíduo e seu crescimento pessoal.

Contudo, o tempo é elemento incerto àqueles que sofrem a ação de sua passagem, demonstrando-se elemento finito e escasso. Em símile diapasão compreende François Ost, para quem “produzir um tempo realmente humano, significa pelo contrário assumir a incerteza da mudança e a finitude de uma condição mortal”⁵⁴.

É necessário ainda haver a compressão de que “o tempo, mesmo passado, nunca é adquirido: pede sempre para ser instituído e reinstituído”⁵⁵, conforme já prelecionara o jurista e filósofo François Ost, para quem o tempo possui caráter metamórfico, devendo ser compreendido simultaneamente como “instituído e instituinte”, vez que é objeto de mutações contínuas, de adaptações permanentes, de remodelagens constantes”, além de possuir origem histórica e empírica.⁵⁶

⁵⁰ JÖNSSON, Bodil. *Dez considerações sobre o tempo*. Trad. Marcos de Castro. Rio de Janeiro: José Olympio, 2004. p. 101.

⁵¹ JÖNSSON, Bodil. *Ibidem*. p. 17.

⁵² JÖNSSON, Bodil. *Ibidem*. p. 17.

⁵³ E. DURKHEIM, *Le Suicide*, Paris, PUF, 1976, p. 214. *Apud*: OST, François. *O Tempo do Direito*. Lisboa: Instituto Piaget, 2001. p. 63.

⁵⁴ OST, François. *O Tempo do Direito*. Lisboa: Instituto Piaget, 2001. p. 28.

⁵⁵ OST, François. *Ibidem*. p. 63.

⁵⁶ OST, François. *O Tempo do Direito*. Lisboa: Instituto Piaget, 2001. P. 232.

Suscetível à passagem dos anos, o decorrer do tempo é algo irreversível: o tempo que passa não volta mais. “A sucessão irreversível dos anos representa, à maneira simbólica, a sequência irreversível dos acontecimentos, tanto naturais quanto sociais, e serve de meio de orientação dentro da grande continuidade móvel, natural e social”⁵⁷, é o que afirma Norbert Elias. Ainda que passível de indenização, como forma de redução aos prejuízos causados, o dano temporal, assim, demonstra-se como algo que jamais poderá retornar ao seu estado inicial.

Porém, ao revés da valorização temporal que se deveria haver perante a sociedade dada sua importância, é recorrente à instituição de práticas abusivas e lesivas ao tempo dos indivíduos, condutas estas que geram danos, que como visto, são irrecuperáveis.

Assim é que se demonstra a necessidade de proteção ao elemento temporal, que deve passar a ser encarado efetiva e amplamente como um bem passível de tutela jurídica, devendo-se oferecer a proteção necessária, principalmente àqueles tidos como vulneráveis, em que pese salientar aqui a figura do consumidor, exposto às mais variadas formas de práticas abusivas cometidas por parte dos fornecedores.

2.3. O TEMPO COMO BEM JURÍDICO A SER TUTELADO

Em que pese restar clara a fundamentalidade do elemento temporal, faz-se cada vez mais necessária sua tutela, sua proteção, principalmente no âmbito jurídico, em que são resguardados os bens mais imprescindíveis e de maior valor à sociedade e seu regular e equilibrado funcionamento. Para tanto, mister é o enquadramento do elemento temporal enquanto bem jurídico, para que, deste modo, seja passível de resguardo pelo ordenamento jurídico brasileiro, bem como a especificação de sua classificação, visando a adequada responsabilização frente ao seu desrespeito, à violação de sua proteção.

2.3.1. Bem Jurídico: conceito e classificação do tempo como tal

Juntamente com as prestações, os bens são objeto de direito e das relações jurídicas, podendo ser compreendidos, em linhas gerais, como tudo aquilo que tem

⁵⁷ ELIAS, Norbert. *Sobre o tempo*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998. P.10.

algum uso ou valor para o indivíduo. Para Caio Mario da Silva Pereira, “*bem* é tudo que nos agrada”⁵⁸, seja dinheiro, uma casa, uma herança ou mesmo a faculdade de exigir uma prestação. Segundo o clássico autor, bem pode ser também “a alegria de viver o espetáculo de um pôr-do-sol, um trecho musical”, o nome de cada indivíduo, o direito à integridade física e moral ou mesmo a “qualidade de filho” de cada um, expondo assim o quão vasta pode ser a conceituação de tal instituto.⁵⁹

Algo de simples e de notória percepção, é importante ressaltar o quão ampla é a noção de bem. Conforme os ensinamentos de Orlando Gomes, tal acepção “compreende toda utilidade, física ou ideal, que possa incidir na faculdade de agir do sujeito”, abrangendo, assim, “as coisas propriamente ditas, suscetíveis de apreciação pecuniária, e as que não comportam essa avaliação, as que são materiais ou não”⁶⁰. Em sentido semelhante, concebendo uma definição mais vasta do que seria a estritamente econômica, em que pese ser esta limitada à possibilidade de aferição em pecúnia, Pablo Stolze e Rodolfo Pamplona definem “bem” como “toda utilidade física ou ideal, que seja objeto de um direito subjetivo”⁶¹.

Deste modo, podem ser entendidos como bens todos os elementos que possuam uma utilidade, um valor, uma relevância, algo que tenha quaisquer serventia ao indivíduo, independente de serem considerados como materiais ou não, o que pode abranger uma série de elementos. Porém, ainda que todos esses fatores possam ser caracterizados enquanto bens, nem todos são bens jurídicos.

Em sentido jurídico, os bens constituem “objetos mediatos de uma relação jurídica”⁶², podendo ser conceituados, como “a utilidade, física ou imaterial, objeto de uma relação jurídica, seja pessoal ou real”⁶³. De tal modo, é possível compreender que bens jurídicos são todos aqueles que satisfazem as necessidades e exigências dos indivíduos, desde que sejam legalmente tutelados.⁶⁴ Logo, a tal definição escapam todos aqueles bens que, ainda que tidos como importantes para o

⁵⁸ PEREIRA, Caio Mario da Silva. *Instituições de Direito Civil*. vol. 1. 25. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2012. p. 335.

⁵⁹ PEREIRA, Caio Mario da Silva. *Loc. Cit.*

⁶⁰ GOMES, Orlando. *Introdução ao Direito Civil*. 20. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2010. (2ª tiragem). Revista, Atualizada e Aumentada, de acordo com o Código Civil de 2002, por: Edvaldo Brito e Reginalda Paranhos de Brito. p. 155.

⁶¹ STOLZE GAGLIANO, Pablo. PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo Curso de Direito Civil*. vol. 1. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p. 305.

⁶² MACHADO NETO, Antônio Luís. *Compendio de Introdução à Ciência do Direito*. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 1988. p. 179.

⁶³ STOLZE GAGLIANO, Pablo. *Op. Cit.* p. 306.

⁶⁴ PEREIRA, Caio Mario da Silva. *Loc. Cit.*

indivíduo dentro de seus valores e anseios, fujam daquilo que é amparado pela ordem jurídica como um todo, sendo considerados assim apenas como bens, na acepção mais restrita e não jurídica do termo.

Primordial e inegavelmente, são considerados como bens jurídicos aqueles que possuem natureza patrimonial, ou seja, que possam ser auferidos economicamente. Neste sentido, tudo aquilo que possa integrar o patrimônio de um indivíduo será considerado bem e, como tal, será objeto de direito subjetivo. Assim, é possível afirmar que “todo bem econômico é bem jurídico”, entretanto, “a recíproca, definitivamente, não é verdadeira, tendo em vista que há bens que não podem ser avaliáveis pecuniariamente”⁶⁵. Logo, os bens patrimoniais não são os únicos tutelados pelo ordenamento jurídico, o qual, conforme destaca Caio Mario da Silva Pereira, protege ainda “outros bens inestimáveis economicamente, ou insuscetíveis de se traduzirem por um valor pecuniário”⁶⁶, que, embora não lhes seja atribuída valoração econômica, são legalmente resguardados.

Uma série de bens destituídos de expressão patrimonial também são objeto de proteção do ordenamento jurídico, a exemplo da vida, do nome, do estado de filiação, entre tantos outros que, embora insuscetíveis de avaliação financeira, inegavelmente constituem bem jurídicos. Sobre tais elementos, Caio Mario da Silva Pereira já prelecionara que “podem ser, e são, objeto de direito”, e, portanto, “sobre eles se exerce, dentro dos limites traçados pelo direito positivo, o poder jurídico da vontade, e se retiram da incidência do poder jurídico da vontade alheia”⁶⁷. Ou seja, deste modo, passe-se a proteger tais bens das ações de terceiros que lhes possam ser prejudiciais.

Ao se tratarem os bens jurídicos como objetos de direito, emprega-se tal denominação em sentido amplo, de forma genérica, a fim de que se possa “compreender tudo que pode ser objeto da relação jurídica, sem distinção da materialidade ou da patrimonialidade”⁶⁸, conforme ensina Caio Mario da Silva Pereira. Desta forma, inclui-se nessas definições tanto aspectos naturais, fruto do meio ambiente, como animais e recursos da natureza, quanto aspectos materiais construídos pelo homem, como as edificações e produtos industrializados, assim

⁶⁵ STOLZE GAGLIANO, Pablo. PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo Curso de Direito Civil*. vol. 1. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p. 305-306.

⁶⁶ PEREIRA, Caio Mario da Silva. *Instituições de Direito Civil*. vol. 1. 25. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2012. p. 335.

⁶⁷ PEREIRA, Caio Mario da Silva. *Loc. Cit.*

⁶⁸ PEREIRA, Caio Mario da Silva. *Loc. Cit.*

como também os elementos imateriais, como as produções artísticas e intelectuais.⁶⁹

Os termos bem e coisa não se confundem. Parte da doutrina compreende bem como gênero do qual coisa é considerada como espécie. Por outro lado, outra parte da doutrina, entende que o termo coisa seria mais amplo, enquanto bem deveria ser entendido em sentido mais restrito.

Assim, para parte da doutrina, a definição de “bem” abrange aquilo que pode ser objeto de direito ainda que não possua quaisquer valor econômico, ao passo que as “coisas” estão restritas apenas a aquilo que possui valor de pecúnia.⁷⁰ Assim, coisa é bem econômico, “qualquer ente suscetível de utilização ou apropriação por um sujeito de direito para satisfazer uma necessidade”⁷¹, como já compreendia Orlando Gomes. Todavia, não se deve confundir o termo “coisa” com objeto de direito, vez que este pode ser uma coisa, mas também pode ser a atividade humana ou os bens incorpóreos.⁷² Outra parte da doutrina, entretanto, compreende, em sentido oposto, que os bens seriam espécies de coisas, de modo que a palavra coisa possui sentido mais amplo, englobando tanto os bens que podem ser apropriado, quanto os objetos que não podem, é o que lecionam Pablo Stolze e Rodolfo Pamplona ao interpretar a doutrina de Scuto, Silvio de Salvo Venosa e Maria Helena Diniz.⁷³

Conquanto a nomenclatura coisa deva ser reservada ao tratamento dos objetos materiais, conforme doutrina majoritária, há, porém, determinados bens que “embora incorpóreos, constituem objeto de relações jurídicas”⁷⁴. Nesse sentido é que Orlando Gomes compreende que “não se pode deixar de reconhecer, que tanto os objetos materiais como os imateriais são suscetíveis de medida de valor”⁷⁵, devendo-se, assim, acatar sua distinção, vez que não é viável destinar idêntico tratamento jurídico a ambas. Tal divisão entre bens corpóreos e incorpóreos é algo

⁶⁹ MACHADO NETO, Antônio Luís. *Compendio de Introdução à Ciência do Direito*. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 1988. p. 179.

⁷⁰ GOMES, Orlando. *Introdução ao Direito Civil*. 20. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2010. (2ª tiragem). Revista, Atualizada e Aumentada, de acordo com o Código Civil de 2002, por: Edvaldo Brito e Reginalda Paranhos de Brito. p. 155.

⁷¹ GOMES, Orlando. *Ibidem*. p. 156.

⁷² GOMES, Orlando. *Ibidem*. p. 156.

⁷³ STOLZE GAGLIANO, Pablo. PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo Curso de Direito Civil*. vol. 1. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p. 307.

⁷⁴ GOMES, Orlando. *Op. Cit.*. p. 165.

⁷⁵ GOMES, Orlando. *Loc. Cit.*

que vem desde a época da Roma antiga, em que se tratava a respeito da *res corporales* e da *res incorporales*.

Diante da diversidade de conceituações atribuídas ao bem jurídico, bem como da ampla extensão dos objetos que tais acepções abrangem, é que se destaca a necessidade de sua classificação, vez que a diversidade de sua natureza impossibilita a aplicação de regras idênticas a todas as espécies de bens.⁷⁶ Em sentido semelhante, Orlando Gomes entendia que “a razão por que os códigos classificam as várias espécies de bens está em que não se podem aplicar as mesmas regras a todos, quer quanto ao modo de adquiri-los e aliená-los, quer quanto aos atos que o titular pode praticar”⁷⁷.

Os bens podem ser divididos em três grandes grupos: considerados em si mesmos ou considerados em relação à própria natureza, os reciprocamente considerados e os considerados em relação ao sujeito.⁷⁸ Destarte, o Código Civil de 2002 traz a classificação dos bens em: considerados em si mesmos, reciprocamente considerados, e públicos. Aqui, importa destacar os bens classificados como em si mesmos ou considerados em relação à própria natureza, os quais se desdobram em outras diversas classificações, dentre as quais, interessa ressaltar a que divide os bens em corpóreos e incorpóreos, classificação esta que, embora não seja codificada, é abordada amplamente pela doutrina.

As coisas comuns, em seu estado natural, como o mar e o ar atmosférico, ainda que não sejam de propriedade individual de ninguém, podem ter – e tem – seu uso submetido à regulamentação algo que visa garantir que seu uso por um indivíduo não embarace o uso pelos outros, algo que “significa que a coisa comum, utilizável por todos, nem por isto deixa de ter seu uso limitado ou disciplinado”⁷⁹. Por conseguinte, é possível encarar o tempo de modo semelhante, pois, ainda que o tempo vivido seja sentido e usufruído individualmente, o tempo dos relógios é algo que transcorre de forma comum a todos, de modo, é possível compreender que há a necessidade de uma proteção ao elemento temporal, para que a sua utilização por

⁷⁶ MACHADO NETO, Antônio Luís. *Compendio de Introdução à Ciência do Direito*. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 1988. p. 180.

⁷⁷ GOMES, Orlando. *Introdução ao Direito Civil*. 20. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2010. (2ª tiragem). Revista, Atualizada e Aumentada, de acordo com o Código Civil de 2002, por: Edvaldo Brito e Reginalda Paranhos de Brito. p. 163.

⁷⁸ GOMES, Orlando. *Loc. Cit.*

⁷⁹ PEREIRA, Caio Mario da Silva. *Instituições de Direito Civil*. vol. 1. 25. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2012. p. 337.

um não afete sua fruição pelos demais, de forma a prevenir assim a ocorrência de danos que possam ser causados por terceiros.

De tal modo, é evidente a caracterização do tempo como bem jurídico. O elemento temporal, conforme abordagem aqui feita anteriormente, apresenta não apenas utilidade, mas também valor e caráter fundamental aos indivíduos, sendo um dos bens mais preciosos que estes podem possuir, vez que é requisito necessário para desenvolver todas e quaisquer atividades e, principalmente, para a própria existência e proveito da vida. Seu caráter imaterial e insuscetível de aferição pecuniária não lhe afastam do conceito de bem, vez que, como aqui foi visto, tal acepção compreende também fatores que possuam as mencionadas características. Logo, este não apenas pode, como deve ser entendido como um bem, e, portanto, objeto de direito.

Todos os bens jurídicos, materiais ou imateriais, apreciáveis economicamente ou não, são considerados como objetos de direito subjetivo, que, por sua vez, constitui faculdade de agir do sujeito de direito.⁸⁰ Logo, tendo em vista o evidente caráter de direito subjetivo do elemento temporal, em que pese haver restado clara sua fundamentalidade ao desenvolvimento de todas as potencialidades dos indivíduos, impera, assim o reconhecimento do tempo enquanto bem jurídico, vez que constitui elemento inerente aos direitos da personalidade, os quais são amplamente tutelados pelo ordenamento jurídico pátrio e cujo tema será objeto de estudo do subtópico que se registra a seguir.

2.3.2. O tempo como elemento inerente aos direitos da personalidade

Ao lado de bens e direitos materiais de cunho patrimonial, o ordenamento jurídico confere ainda proteção a outros bens de valor inestimável, que não são auferíveis economicamente: os direitos da personalidade. Conforme já prelecionaram Pablo Stolze e Rodolfo Pamplona, “o homem não deve ser protegido somente em seu patrimônio, mas, principalmente, em sua essência”⁸¹. Assim, o

⁸⁰ STOLZE GAGLIANO, Pablo. PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo Curso de Direito Civil*. vol. 1. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p. 306.

⁸¹ STOLZE GAGLIANO, Pablo. PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Ibidem*. p. 185.

Novo Código Civil de 2002 inova ao trazer em sua Parte Geral um capítulo⁸² destinado especialmente à tutela dos direitos da personalidade, inovação esta de extrema relevância, visto que contribui à consolidação do reconhecimento de tais direitos no ordenamento jurídico pátrio.

Consideram-se como da personalidade, segundo afirma Carlos Alberto Bittar, “os direitos reconhecidos à pessoa humana tomada em si mesma e em suas projeções na sociedade, previstos no ordenamento jurídico exatamente para a defesa de valores inatos no homem”⁸³, como, por exemplo, como o direito a vida, a intimidade, a integridade física, a honra, entre tantos outros. Segundo a definição adotada por Pablo Stolze e Rodolfo Pamplona, por sua vez, direitos da personalidade são aqueles cujo objeto são “as projeções físicas, psíquicas e morais do homem, considerado em si mesmo e em sociedade”⁸⁴.

A acepção dos direitos da personalidade, conforme leciona Caio Mario da Silva Pereira, sustenta que, além dos direitos financeiramente auferíveis, existem outros que, ainda que inestimáveis economicamente, não são menos valiosos, sendo estes também merecedores do amparo e da proteção do Direito, os quais “atinentes à própria natureza humana, ocupam eles posição supraestatal, já tendo encontrado nos sistemas jurídicos a objetividade que os ordena, como poder de ação, judicialmente exigíveis”.⁸⁵ Em símile compreensão, Pablo Stolze e Rodolfo Pamplona aduzem que a ideia que serve de norte à “disciplina dos direitos da personalidade é a de uma esfera extrapatrimonial do indivíduo, em que o sujeito tem reconhecidamente tutelada pela ordem jurídica uma série indeterminada de valores não redutíveis pecuniariamente”.⁸⁶ Assim, a fim de demonstrar o caráter jurídico de tais direitos, importa ressaltar que o ordenamento jurídico “inequivocadamente reconhece a existência de faculdades atribuídas ao ser humano, imbricadas na sua condição de indivíduo e de pessoa”.⁸⁷

⁸² Capítulo II, Dos Direitos da Personalidade, artigos 11 a 21. BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. *Código Civil. Brasília, DF*, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm>. Acesso em: 16 jul. 2018.

⁸³ BITTAR, Carlos Alberto. *Os direitos da personalidade*. 8. ed., rev., aum. e mod. por Eduardo C. B. Bittar. São Paulo: Saraiva, 2015. p. 29.

⁸⁴ STOLZE GAGLIANO, Pablo. PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo Curso de Direito Civil*. vol. 1. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p. 187.

⁸⁵ PEREIRA, Caio Mario da Silva. *Instituições de Direito Civil*. vol. 1. 25. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2012. p. 199.

⁸⁶ STOLZE GAGLIANO, Pablo. PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Op. Cit.* p. 186.

⁸⁷ PEREIRA, Caio Mario da Silva. *Loc. Cit.*

De construção relativamente nova, os direitos da personalidade ainda apresentam uma série de divergências doutrinárias, que englobam desde a sua denominação e conceituação, até mesmo a sua existência e reconhecimento, além de sua natureza, extensão e especificação, que somados ao caráter relativamente recente de sua construção teórica, terminam por fazer com que tais direitos se mostrem, por vezes, de difícil abordagem, vez que marcados por uma série de problemas.⁸⁸

Ainda hoje persistem as divergências doutrinárias acerca de sua denominação, em que os diversos autores optam por terminações diversas. Nesse sentido, Toberñas privilegia o uso dos termos “direitos essenciais da pessoa” ou “direitos subjetivos essenciais”, ao passo que Gierke, Ferrara e outros autores mais modernos optam pelo uso da denominação “direitos da personalidade”, diferentemente de Ràva, Gangi e De Cupis, que optam pela terminologia “direitos à personalidade” ou “essenciais” ou “fundamentais da pessoa”, por sua vez, Windgcheid e Campogrande optam pela denominação “direitos sobre a própria pessoa”, enquanto Kohler e Gareis denominam como “direitos individuais”, Wachter e Bruns optam pela denominação “direitos pessoais”, e, por fim, Pugliati e Rotondi os denominam de “direitos personalíssimos”.⁸⁹

Entretanto, a predileção impera sobre a denominação “direitos da personalidade”, adotada por autores como Orlando Gomes, Limongi França, Antonio Chaves, Orozimbo Nonato, Anacleto de Oliveira, Adriano de Cupis, Caio Mario da Silva Pereira, Pablo Stolze e Rodolfo Pamplona, terminação esta também adotada no presente trabalho.⁹⁰

Alguns dos direitos da personalidade são reconhecidos também como direitos fundamentais, sendo, pois, os mesmos direitos, porém analisados em planos distintos, vez que os primeiros são observados de indivíduo para indivíduo e, o segundo, por sua vez, é observado diante do Estado.⁹¹

Na perspectiva do Direito Internacional, por sua vez, tais direitos costumam ser tratados com a denominação de Direitos Humanos. O mesmo tratamento também é dado por outras tantas áreas do conhecimento, a exemplo da Filosofia, da

⁸⁸ BITTAR, Carlos Alberto. *Os direitos da personalidade*. 8. ed., rev., aum. e mod. por Eduardo C. B. Bittar. São Paulo: Saraiva, 2015. p. 30.

⁸⁹ BITTAR, Carlos Alberto. *Loc. Cit.*

⁹⁰ BITTAR, Carlos Alberto. *Loc. Cit.*

⁹¹ BITTAR, Carlos Alberto. *Ibidem*. p. 31.

Sociologia, da Ciência Política e da Teoria Geral do Estado. No espectro do Direito Constitucional, por sua vez, esses direitos, na medida em que o Estado vem a reconhecê-los e positivá-los, passam a serem denominados como direitos fundamentais.⁹² Nesse sentido, é possível depreender que, em verdade, tais direitos possuem natureza basicamente semelhante, porém, o que existem são graus diversos de reconhecimento e positivação. Ademais, sempre que vistos sob âmbito do Direito Civil e das relações privadas, tais direitos podem ser denominados de direitos da personalidade, conforme far-se-á nos estudos que se seguem.

Atualmente, embora prospere a ideia de reconhecimento concreto dos direitos da personalidade, persistem ainda discussões quanto à sua natureza. A maioria dos autores os conceituam como “poderes que o homem exerce sobre a própria pessoa”, segundo o que depreende Bittar das doutrinas de diversos escritores, como Puchta, Chironi, Campogrande, Ravà, Fadda e Bensa, Ruiz Tomás e Windscheid. Outros autores, como Ferrara, por sua vez, os compreendem como “direitos sem sujeito, assinalando que se não deve buscá-los na pessoa, mas nos demais indivíduos, que os devem respeitar”.⁹³

Sobre o tema, acerca de seus fundamentos jurídicos, duas correntes doutrinárias se destacam. A primeira delas é a corrente positivista, para quem somente deveriam ser considerados como direitos da personalidade aqueles a que o Estado reconhece, atribuindo-lhes força jurídica. A segunda é a corrente jusnaturalista, a qual defende que os direitos da personalidade são faculdades naturalmente exercidas pelo homem, que constituem atributos inerentes à sua condição humana.⁹⁴ A tese prevalecente a tal respeito, conforme assevera Carlos Alberto Bittar é exatamente essa segunda, que considera os direitos da personalidade como aqueles “direitos ínsitos na pessoa, em função de sua própria estruturação física, mental e moral”, motivo pelo qual lhe são inerente algumas particularidades, as quais “lhes conferem posição singular no cenário dos direitos privados, de que avultam, desde logo, as seguintes: intransmissibilidade e a irrenunciabilidade, que se antepõem, inclusive como limites à própria ação do

⁹² BITTAR, Carlos Alberto. *Os direitos da personalidade*. 8. ed., rev., aum. e mod. por Eduardo C. B. Bittar. São Paulo: Saraiva, 2015. p. 31.

⁹³ BITTAR, Carlos Alberto. *Ibidem*. p. 34-35.

⁹⁴ STOLZE GAGLIANO, Pablo. PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo Curso de Direito Civil*. vol. 1. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p. 187-188.

titular”.⁹⁵ Ainda assim, afirma o supramencionado jurista, a doutrina vem apresentando diferentes conceitos para tanto, como, por exemplo, De Cupis, para quem seriam direitos que apresentam como objeto os modos físicos ou morais de ser da pessoa, e Tobeñas e De Castro, para quem seriam aqueles direitos que conferem ao indivíduo o poder de proteção à sua personalidade e suas principais qualidades.⁹⁶

Os direitos da personalidade, conforme entendia Caio Mario da Silva Pereira, podem ser distribuídos, de modo geral, em duas categorias: a dos adquiridos e a dos inatos. Os direitos da personalidade adquiridos decorreriam do *status* individual da pessoa, existindo “nos termos e na extensão de como o direito os disciplina”. Os direitos da personalidade inatos, como o direito à vida e à integridade física e moral, por outro lado, se sobreporiam a qualquer norma legislativa, sendo “absolutos, irrenunciáveis, intransmissíveis, imprescritíveis, absolutos, porque oponíveis *erga omnes*”, assim, seriam também irrenunciáveis, tendo em vista serem vinculados ao seu titular, que não poderia abdicar deles, além de serem intransmissíveis, “porque o indivíduo goza de seus atributos, sendo inválida toda tentativa de sua cessão a outrem, por ato gratuito como oneroso”⁹⁷, ao que não nascem e se encerram junto com a pessoa, não se transmitindo nem mesmo *mortis causa*, ainda que gozem de proteção após o falecimento de seu titular, ao que resta a legitimidade ao seu cônjuge ou companheiro ou a qualquer parente considerado próximo.⁹⁸ São ainda imprescritíveis, podendo ser requeridos a qualquer tempo. Além de tudo, ao seu titular não é permitido autolimitar os direitos inerentes à sua personalidade, o que não se confunde com os efeitos patrimoniais que deles decorram, que, por sua vez, podem ser objeto, por exemplo, de transações e renúncias.⁹⁹

Em resumo, “os direitos de personalidade são *absolutos, extrapatrimoniais, intransmissíveis, irrenunciáveis, imprescritíveis, impenhoráveis, vitalícios e*

⁹⁵ BITTAR, Carlos Alberto. *Os direitos da personalidade*. 8. ed., rev., aum. e mod. por Eduardo C. B. Bittar. São Paulo: Saraiva, 2015. p. 35.

⁹⁶ BITTAR, Carlos Alberto. *Ibidem*. p. 37.

⁹⁷ PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Instituições de Direito Civil*: vol. 1. 24. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011. De acordo com o Código Civil de 2002, rev. e ampli.: Maria Celina Bodin de Moraes. P. 202-203.

⁹⁸ GOMES, Orlando. *Introdução ao Direito Civil*. 19. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2007. rev., atuali. e aumen., de acordo com o Código Civil de 2002, por: Edvaldo Brito e Reginalda Paranhos de Brito. p. 137-138.

⁹⁹ PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Loc. Cit.*

necessários, não podendo o seu exercício sofrer limitação voluntária”, já prelecionara Orlando Gomes.¹⁰⁰

Frente aos desafios contemporâneos que surgem em uma sociedade em constante mutação, cujos valores terminam por sofrer freqüentes mudanças, ao que o Direito se vê diante da necessidade moldar-se e adaptar-se, o tema dos direitos da personalidade se torna alvo de fortes investigações, a fim de que tais direitos sejam celeremente reconhecidos.

Dada a amplo espectro de abrangências dos direitos da personalidade, ao que a doutrina atribui uma posição flexível, apta a atender as demandas sociais, em constante transformação, torna-se possível, como também entende Carlos Alberto Bittar, “o abrigo dos novos direitos que, naturalmente, a reflexão científica virá identificar e trazer para o posterior sancionamento no direito positivo”¹⁰¹. Desta forma, a definição de tais direitos urge por uma ampliação do conceito jurídico de bem, a fim de abranger os novos objetos de tutela que passam a surgir. Conforme leciona Orlando Gomes, a noção de bem é histórica e não naturalística, ao que se torna possível amoldar-se às necessidades sociais, logo, “nada impede, em conseqüência, que certas qualidades, atributos, expressões ou projeções da personalidade sejam tuteladas no ordenamento jurídico como objeto de direitos de natureza especial”¹⁰², de acordo com as novas necessidades que surjam no campo social. Aqui, então abre-se espaço à possibilidade de inclusão do tempo como bem jurídico pertinente aos direitos da personalidade, vez que este constitui elemento fundamental ao desenvolvimento de toda e qualquer potencialidade do ser humano, sendo intrínseco à esta condição do indivíduo, e , como tal, devendo ser protegido das inúmeras práticas sociais que vem surgindo e não apenas causando-lhe ameaças, mas efetivas lesões.

Assim, de um modo geral, os direitos da personalidade incluem uma série de direitos, como à vida, à liberdade, ao nome, à privacidade, à preservação da própria imagem, à integridade física e moral, além de “tudo mais que seja digno de proteção, amparo e defesa na ordem constitucional, penal, administrativa,

¹⁰⁰ GOMES, Orlando. *Introdução ao Direito Civil*. 19. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2007. rev., atuali. e aumen., de acordo com o Código Civil de 2002, por: Edvaldo Brito e Reginalda Paranhos de Brito. p. 137.

¹⁰¹ BITTAR, Carlos Alberto. *Os direitos da personalidade*. 8. ed., rev., aum. e mod. por Eduardo C. B. Bittar. São Paulo: Saraiva, 2015. p. 48-49.

¹⁰² GOMES, Orlando. *Introdução ao Direito Civil. Op. Cit.* p. 136.

processual e civil”¹⁰³, ao que faz-se mister aqui a inclusão do tempo, elemento o qual já se trouxe fatos que mais que suficientemente corroboram à demonstração de sua importância e necessidade aos indivíduos.

Tutelados pelo ordenamento jurídico nos mais diversos campos do Direito, como o constitucional, o penal, além, é claro, do civil, os direitos da personalidade desfrutam assim de diversas fontes de proteção, com diplomas normativos variados conforme o prisma em que seja analisado. No que tange a esfera cível, como visto, “perfaz-se a proteção por meio de instrumentos de preservação da pessoa no circuito privado, contra investidas de particulares e na salvaguarda de seus mais íntimos interesses, dentro da liberdade e da autonomia próprias de cada ser”¹⁰⁴.

Ainda que por vezes “a ordem jurídica, no interesse do próprio indivíduo ou da coletividade, estabelece às vezes exceções a esses atributos, ou ao seu exercício”¹⁰⁵, conforme afirma Caio Mário da Silva Pereira, caso ocorra qualquer ameaça ou efetiva lesão a direito da personalidade, seu titular “é investido de legitimação ativa – *legitimatío* – para obter a medida cautelar ou punitiva contra terceiro”, ao que, lhe advindo prejuízo, se torna cabível o ressarcimento, as perdas e danos, que, por sua vez, devem ser “avaliadas com obediência aos critérios genéricos destinados à sua estimativa, independentemente de não ser dotado de patrimonialidade o direito lesado ou ameaçado”.¹⁰⁶ Os bens jurídicos inerentes aos direitos da personalidade, ainda que não avaliáveis pecuniariamente, tem como pressuposto às ofensas por eles sofridas o “nascimento da obrigação de indenizar, ainda quando se trate de puro *dano moral*”, já prelecionara Orlando Gomes.¹⁰⁷ Assim, havendo ameaça ou lesão a direito da personalidade, em que haja dano ao seu titular, dano este de cunho moral, emerge a possibilidade de aplicação da devida responsabilização civil.

¹⁰³ PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Instituições de Direito Civil*: vol. 1. 24. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011. De acordo com o Código Civil de 2002, rev. e ampli.: Maria Celina Bodin de Moraes. p. 203.

¹⁰⁴ BITTAR, Carlos Alberto. *Os direitos da personalidade*. 8. ed., rev., aum. e mod. por Eduardo C. B. Bittar. São Paulo: Saraiva, 2015. p. 87.

¹⁰⁵ PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Op. Cit.*. p. 303.

¹⁰⁶ PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Instituições de Direito Civil*: vol. 1. 24. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011. De acordo com o Código Civil de 2002, rev. e ampli.: Maria Celina Bodin de Moraes. p. 303.

¹⁰⁷ GOMES, Orlando. *Introdução ao Direito Civil*. 19. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2007. rev., atuali. e aumen., de acordo com o Código Civil de 2002, por: Edvaldo Brito e Reginalda Paranhos de Brito. p. 137.

3. DA RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DE TEMPO ÚTIL

O termo “responsabilidade” possui acepção de origem latina nas raízes *respondere*, que correspondia às obrigações assumidas devido às consequências jurídicas decorrentes de ação praticada pelo indivíduo, e *spondeo*, através do que se vinculava o devedor nos contratos verbais, ambas pertinentes ao Direito Romano.¹⁰⁸

Inúmeras são as espécies de responsabilidade, que perpassam pelos mais diversos ramos do Direito e “extravassam os limites da vida jurídica, para se ligar a todos os domínios da vida social”¹⁰⁹, podendo, em sentido lato, ser compreendida como resultante “de fatos sociais, de relações de vida, porque também ela é fato social, sujeito a tentativas de caracterização e de exame em estado bruto, ou purificado de elementos que o obscureçam”¹¹⁰, segundo já prelecionara Pontes de Miranda.

Aqui, entretanto, interessa o estudo da responsabilidade sob o viés das relações civis, a qual, de acordo com a compreensão de Marcelo Kokke Gomes, “talvez seja o instituto jurídico mais afeto ao senso de justiça do ser humano, pois se prende ao dano provocado na seara alheia por uma ação humana, de forma direta ou indireta”¹¹¹. O homem é um ser social em sua essência, de modo que “a convivência humana produz necessariamente uma interação de condutas e interesses nos indivíduos entre si e em relação à sociedade”¹¹², todavia, por vezes, tais interações se evidenciam conflituosas, acarretando a ocorrência de danos.

Dentre as várias concepções atribuídas à responsabilidade, ganha destaque a estabelecida por Carlos Roberto Gonçalves, que a caracteriza enquanto aspecto atinente à realidade social em que “toda atividade que acarreta prejuízo traz em seu bojo, como fato social, o problema da responsabilidade”, de modo que é possível compreender que a mesma “destina-se a restaurar o equilíbrio moral e patrimonial provocado pelo autor do dano. Exatamente o interesse em restabelecer a harmonia

¹⁰⁸ STOLZE GAGLIANO, Pablo. PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo Curso de Direito Civil*. vol. 3. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p. 45-46.

GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil*. v. 4. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2015. p. 19.

¹⁰⁹ GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil*. v. 4. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2015. p. 20.

¹¹⁰ MIRANDA, Pontes de. *Tratado de Direito Privado: Parte Especial*. tomo LIII. Rio de Janeiro: Borsoi, 1966. p. 3.

¹¹¹ GOMES, Marcelo Kokke. *Responsabilidade Civil: Dano e Defesa do Consumidor*. Belo Horizonte: del Rey, 2001. p. 15.

¹¹² GOMES, Marcelo Kokke. *Loc. Cit.*

e o equilíbrio violados pelo dano constitui a fonte geradora da responsabilidade civil”¹¹³.

No mesmo sentido, compreende também Maria Helena Diniz, para quem a responsabilidade civil surgiria sempre em face dos atentados sofridos pelos indivíduos, seja em relação à sua própria pessoa ou seja em relação ao seu patrimônio, o que “constitui um desequilíbrio de ordem moral ou patrimonial, tornando imprescindível a criação de soluções ou remédios [...] que sanem tais lesões, pois o direito não poderá tolerar que ofensas fiquem sem reparação”¹¹⁴.

Assim, compreende-se que a responsabilidade civil é aplicada a fim de que os laços rompidos em sociedade sejam reestruturados e o dano, ainda que venha a se mostrar de difícil ou impossível reparação integral, seja ao menos minimizado, reduzido, ou, ainda, que seja compensado. Portanto, é possível inferir-se que a noção de responsabilidade “exprime idéia de restauração de equilíbrio, de contraprestação, de reparação do dano”¹¹⁵.

A teoria da responsabilidade civil possui como pilar o princípio do *neminem laedere*, segundo o qual, a ninguém se deve lesar, noção esta que encontra respaldo no atual direito brasileiro na norma prevista no artigo 186 do Código Civil de 2002¹¹⁶, segundo o qual, aquele que causar, por ação ou omissão, dano a outrem, comete ato ilícito. Conforme aduz Carlos Alberto Bittar, “a construção de uma ordem jurídica justa e equitativa – ideal perseguido, eternamente, pelos grupos sociais – repousa em certas pilastras básicas, em que avulta a máxima de que a ninguém se deve lesar”, todavia, uma vez que o indivíduo pratique determinada conduta que provoque dano a terceiro, “cabe-lhe sofrer os ônus relativos, a fim de que se possa recompor a posição do lesado, ou mitigar-lhe os efeitos do dano”¹¹⁷.

Do mesmo título normativo, infere-se ainda que, para que a responsabilidade civil surja e possa ser aplicada, existem alguns elementos essenciais que lhe são inerentes, sendo imprescindível que ocorra uma conduta danosa em que haja nex

¹¹³ GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil*. v. 4. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2015. p. 19.

¹¹⁴ DINIZ, Maria Helena. *Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil*. v. 7. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p. 19.

¹¹⁵ GONÇALVES, Carlos Roberto. *Loc. Cit.*

¹¹⁶ “Art. 186 do Código Civil: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”. BRASIL. *Código Civil*. Brasília, DF: 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm>. Acesso em: 16 jul. 2018.

¹¹⁷ BITTAR, Carlos Alberto. *Reparação Civil por Danos Morais*. 4. ed., rev., aum. E mod. por Eduardo C. B. Bittar. São Paulo: Saraiva, 2015. p. 20-21.

de causalidade entre a ação ou omissão e o resultado lesivo provocado, aspectos estes que serão vistos mais adiante.

A atual conjuntura doutrinária sobre o tema da responsabilidade civil a divide, partindo em duas a idéia da antijuridicidade, quais seja, em objetiva e em subjetiva, de acordo com o resultado a ser imputado ao agente, dependendo da forma que é feita a análise do cabimento da responsabilização: se necessita exclusivamente da produção do resultado danoso ou se depende da também de investigação quanto à conduta do agente. Ou seja, se a responsabilidade será objetiva, conforme a primeira hipótese, ou subjetiva, conforme a segunda.¹¹⁸ Desta feita, sob o ponto de vista o sujeito que haja experimentado o dano, a teoria da responsabilidade civil se apresenta verdadeiramente como um “sistema de reposição ou de compensação de prejuízos ocorridos em concreto, por força de ações antijurídicas de terceiros, relacionados, ou não, com os lesados, ou seja, sob prévio vínculo contratual ou obrigacional, ou não”, isto é, em que incida a responsabilidade contratual ou extracontratual.¹¹⁹

É ampla e complexa multiplicidade de fatos capazes de gerar danos que possam vir a ser objeto de responsabilização civil. Posto que o presente trabalho se destina ao estudo da lesão causada ao tempo útil dos indivíduos, que, por sua vez, constitui um bem jurídico pertinente aos direitos da personalidade e, como tal, capaz de ensejar a responsabilização civil por danos morais, passa-se, assim, no tópico que se segue, ao estudo de tal instituto.

3.1. RESPONSABILIDADE CIVIL POR DANO MORAL E SUA APLICAÇÃO AO DANO TEMPORAL

Diante das demandas naturais da própria vida em sociedade, as “ações humanas lesivas a interesses alheios acarretam, no plano do Direito, a necessidade de reparação de danos havidos, como, desde tempos imemoriais, tem se assentado na consciência dos povos”¹²⁰, conforme já prelecionara Carlos Alberto Bittar.

As condutas danosas, sejam por meio de ação ou omissão, terminam por romper o equilíbrio existente nas relações “onerando, física, moral ou

¹¹⁸ BITTAR, Carlos Alberto. *Reparação Civil por Danos Morais*. 4. ed. , rev., aum. E mod. por Eduardo C. B. Bittar. São Paulo: Saraiva, 2015. p. 23-24.

¹¹⁹ BITTAR, Carlos Alberto. *Ibidem*. p. 27.

¹²⁰ BITTAR, Carlos Alberto. *Ibidem* . p. 13.

pecuniariamente, os lesados, que, diante da respectiva injustiça, ficam, *ipso facto*, investidos de poderes para defesa dos interesses violados, em níveis diversos e à luz das circunstâncias do caso concreto”¹²¹. A reparação civil por danos morais, no âmbito jurídico, traduz-se, assim, pela delimitação dos resultados provocados por ações humanas que produzam “lesões a certos interesses alheios protegidos, que ao Direito compete regular, na defesa dos valores maiores da sociedade e da pessoa, e, com isso, garantir a fluência natural e pacífica das interações sociais”¹²².

Desta feita, conforme aduz Carlos Alberto Bittar, compete ao Direito “preservar a integridade moral e patrimonial das pessoas, mantendo o equilíbrio no meio social e na esfera individual de cada um dos membros da coletividade, em sua busca incessante pela felicidade pessoal e pela realização de intentos sociais”¹²³.

Assim, a responsabilidade civil intenta proteger as relações sociais e a harmonia do convívio em sociedade, por meio da tutela não apenas das pessoas individualmente consideradas, mas, principalmente, dos valores eleitos como nucleares para o convívio social. Os entes jurídicos passam a atuar na defesa da proteção dessas relações, “cuja ruptura acarreta conseqüências jurídicas diversas, em razão das expectativas e dos interesses do lesado”¹²⁴. A reparabilidade pelo dano moral reside no fato de que, além de titular de bens patrimoniais, “o indivíduo é titular de direitos integrantes de sua personalidade, não podendo conformar-se a ordem jurídica em que sejam impunemente atingidos”¹²⁵.

3.1.1. Elementos caracterizadores do Dano Moral

O dano moral, já não visto pela doutrina como aquele que se restringe apenas à dor e sofrimento, é atualmente conceituado como o prejuízo causado por conduta que provoque lesão aos direitos da personalidade, os quais, por sua vez, já foram aqui objeto de estudo. Nesse sentido, entende também Sérgio Cavalieri Filho, para

¹²¹ BITTAR, Carlos Alberto. *Reparação Civil por Danos Morais*. 4. ed., rev., aum. E mod. por Eduardo C. B. Bittar. São Paulo: Saraiva, 2015. p. 15.

¹²² BITTAR, Carlos Alberto. *Ibidem*. p. 14.

¹²³ BITTAR, Carlos Alberto. *Ibidem*. p. 15.

¹²⁴ BITTAR, Carlos Alberto. *Ibidem*. p. 16.

¹²⁵ PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Responsabilidade Civil*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2001. p. 54.

quem, de forma abrangente, o dano moral constituiria “uma agressão a um bem ou atributo da personalidade”¹²⁶.

Diante da concepção de que se devem resguardar os bens de cunho patrimonial, entende-se também na noção de dano aquele tido como dano moral, ao que já tornou-se doutrinária e jurisprudencialmente pacífica a noção de que é necessário tutelar “os vários interesses legítimos dos titulares de direitos, tanto patrimoniais como extrapatrimoniais, sancionando-se, em consequência, todas as agressões, violações e transgressões havidas na prática, qualquer que seja a sede da lesão” especialmente para a proteção dos direitos da personalidade.¹²⁷

Como visto, havendo a produção de dano causado injustamente por terceiro no âmbito de direito alheio, desponta a necessidade de reparação à lesão causada “como imposição natural da vida em sociedade e, exatamente, para a sua própria existência e para o desenvolvimento normal das potencialidades de cada ente personalizado”. Em vista disso, as investidas lesivas aos bens jurídicos alheios perturbam o fluxo pacífico das relações sociais, ao que torna necessário haver uma resposta do Direito para que se restaure o equilíbrio social que fora rompido.¹²⁸

Por muito tempo os danos morais tiveram sua ressarcibilidade negada, sob a justificativa de que os bens lesionados seriam inestimáveis, ou seja, não poderiam ser avaliados pecuniariamente. Todavia, aos poucos, a doutrina passou a compreender que a ressarcibilidade a tais danos constituiriam uma forma de compensação, dado que “o ressarcimento do dano moral não tende à *restitutio in integrum* do dano causado”¹²⁹, ou seja, não visa à restituição integral daquilo que foi perdido, possuindo mais uma função satisfatória. Por conseguinte, “substitui-se o conceito de equivalência, próprio do dano material, pelo de compensação, que se obtém atenuando, de maneira indireta, as consequências do sofrimento”, conforme síntese de Cavalieri Filho.¹³⁰

À vista disso, no que concerne aos danos morais, a ideia de ressarcibilidade, que é adotada, via de regra, como forma de reparação aos danos patrimoniais, é convertida para a noção de compensação, tendo em vista que os danos morais são

¹²⁶ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2015. p. 119.

¹²⁷ BITTAR, Carlos Alberto. *Reparação Civil por Danos Morais*. 4. ed., rev., aum. E mod. por Eduardo C. B. Bittar. São Paulo: Saraiva, 2015. p. 19.

¹²⁸ BITTAR, Carlos Alberto. *Ibidem*. p. 20.

¹²⁹ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Op. Cit.* p. 120.

¹³⁰ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Loc. Cit.*

aqueles que lesam direitos da personalidade, como se verá adiante, que, por sua vez, não são auferíveis economicamente, não podem ser quantificados financeiramente. Desta forma, no que tange a responsabilidade civil por danos morais, a noção de reparação não constitui um modo de ressarcir o que foi perdido, mas sim um meio de compensar a lesão sofrida.

Nesse mesmo sentido, compreende também Sérgio Cavalieri Filho, de acordo com quem, em razão de sua natureza imaterial, o dano moral seria insuscetível de avaliação em pecúnia, “podendo apenas ser compensado com a obrigação pecuniária imposta ao causador do dano, sendo esta mais uma satisfação do que uma indenização”.¹³¹ Sobre o tema, Caio Mario da Silva Pereira, por sua vez, entende que o conceito ressarcitório encontraria-se deslocado para uma dupla função no tocante à responsabilização civil por danos morais, em que, por um lado, possuiria uma espécie de caráter punitivo para que o lesante se visse, de certa feita, castigado pela ofensa praticada, e, por outro lado, possuiria um caráter compensatório para o lesado, que, com a indenização recebida, poderia experimentar prazeres em contrapartida ao mal por ele sofrido.¹³²

Conforme exposto anteriormente, para ensejar a aplicação da responsabilidade civil é necessário que alguns requisitos sejam configurados, a saber, é necessário que haja dano a um bem jurídico decorrente de uma conduta humana em que haja nexo de causalidade entre ambas, algo que, em linhas gerais, aplica-se como regra à teoria da responsabilidade civil, não apenas aos casos em que o dano provocado seja de cunho moral. Assim, em que pese haver aqui sido exposto algumas considerações acerca do dano moral, passa-se a um breve estudo sobre tais requisitos, a fim de melhor compreender, em linhas gerais, o instituto da responsabilidade civil, bem como de observar quais pontos devem ser verificados para que haja a lesão moral possa ser devidamente responsabilizada na seara cível.

2.2.1.1. Dano (resultado lesivo)

Requisito essencial na etiologia da responsabilidade civil, o dano faz emergir a aplicabilidade de tal instituto, vez que existe não apenas uma necessidade, mas

¹³¹ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2015. p. 119.

¹³² PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Responsabilidade Civil*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2001. p. 55.

verdadeira obrigação de que aquele que o provocou, venha a repará-lo e dirimir o prejuízo causado a outrem.¹³³ Como bem assevera José de Aguiar Dias, não pode haver responsabilidade sem a existência de um dano, vez que seria “verdadeiro truísmo sustentar esse princípio, porque, resultando a responsabilidade civil em obrigação de ressarcir, logicamente não pode concretizar-se onde não há nada que reparar”¹³⁴.

Interpretando o pensamento de Möller, Pontes de Miranda compreendia que o dano nada mais é do que “valor a menos”, pois toda relação de valor “é relação entre um homem e um bem”.¹³⁵ O dano surge, pois, como “fruto da convivência e da interação humana”¹³⁶, sendo resultado de relações conflituosas, por vezes até mesmo inevitáveis num contexto social em que o homem vive. Nesse sentido, segundo conceito de Sergio Cavalieri Filho, dano pode ser definido como sendo “lesão a um bem ou interesse juridicamente tutelado”¹³⁷.

É ampla a gama de danos capazes de emergir a aplicabilidade da responsabilidade civil, ao que se pode exemplificar com os danos emergentes, eventuais, reflexos ou em ricochete, coletivos, dentre outros, que, entretanto, não se fazem objeto de estudo central do presente trabalho.¹³⁸ Duas são as tradicionais categorias em que a doutrina, de forma geral, os caracteriza, quais seja, o dano patrimonial, economicamente apreciável, que possui tutela e ressarcibilidade pacíficas doutrinariamente, e o dano de cunho moral, que, *lato sensu*, atinge os direitos da personalidade, componente do cerne central do presente trabalho e objeto de estudo mais aprofundado em ponto anterior.

Importa ressaltar ainda que não se deve esquecer que há casos “em que a lei presume a existência de um dano exonerando o lesado do ônus de provar a sua

¹³³ PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Responsabilidade Civil*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2001. p. 37.

¹³⁴ DIAS, José de Aguiar. *Da Responsabilidade Civil*. 12. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2012. p. 819.

¹³⁵ MIRANDA, Pontes de. *Tratado de Direito Privado: Parte Especial*. tomo LIII. Rio de Janeiro: Borsoi, 1966. p. 196.

¹³⁶ GOMES, Marcelo Kokke. *Responsabilidade Civil: Dano e Defesa do Consumidor*. Belo Horizonte: del Rey, 2001. p. 15.

¹³⁷ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2015. p. 103.

¹³⁸ Sobre o tema: DIAS, José de Aguiar. *Da Responsabilidade Civil*. 12. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2012; PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Responsabilidade Civil*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2001.

ocorrência. Trata-se de casos em que a presunção absoluta de dano dispensa a alegação do prejuízo”¹³⁹, constituindo assim hipóteses de dano presumido.

Todavia, nem todo dano é considerado como ressarcível. Segundo Caio Mario da Silva Pereira, para que o dano constitua elemento da responsabilidade civil, deve este ser atual e certo, sendo atual “o dano que já existe ou já existiu no momento da responsabilidade”, e certo aquele “fundado sobre um fato preciso e não sobre uma hipótese”. Entretanto, a reparação a um dano futuro não encontra objeção, ao que já se reconhece doutrinariamente a existência dos danos eventuais. O que o autor quer dizer, em verdade, é que não existe a exigência de que o prejuízo esteja inteiramente realizado, bastando tão somente que “se tenha certeza de que se produzirá, ou possa ser apreciado”.¹⁴⁰

Para que o dano seja considerado indenizável, ressarcível, Maria Helena Diniz propõe que há que figurar-se alguns requisitos. O primeiro deles é a ocorrência da “diminuição ou destruição de um bem jurídico, patrimonial ou moral, pertencente a uma pessoa”, ou seja, é existência do dano em amplo sentido. O segundo deles, é que haja a “efetividade ou certeza do dano”, de modo que o dano seja real e efetivo, e não meramente especulativo, conjectural. Ainda, deve haver “causalidade”, ou seja, o dano deve ter sido desencadeado pela conduta do lesante, ao que se verá melhor mais adiante. Figura ainda como requisito, segundo a autora, a “subsistência do dano no momento da reclamação do lesado”, vez que, se o dano já foi reparado pelo responsável, não há que se falar mais em reparação. Deve ainda haver “legitimidade” por parte da vítima ou de seus beneficiários ou representantes legais, para pleitear a aplicação do instituto da responsabilidade civil, além da necessidade de “ausência de causas excludentes de responsabilidade”, como o caso fortuito ou a força maior, em que há a possibilidade de haver dano sem que haja o dever ressarcitório.¹⁴¹

Juridicamente relevante, portanto, afigura-se o dano quando este repercute sobre bens jurídicos, tuteláveis pelo ordenamento de símile nomenclatura, ao que faz surgir o instituto da responsabilidade civil, apta a restabelecer o equilíbrio rompido na relação social. O dano, no contexto da teoria da responsabilidade civil, é,

¹³⁹ DINIZ, Maria Helena. *Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil*. v. 7 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p. 78.

¹⁴⁰ PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Responsabilidade Civil*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2001. p. 40.

¹⁴¹ DINIZ, Maria Helena. *Op. Cit.* p. 81-84.

pois, toda e qualquer lesão considerada injusta pelo ordenamento jurídico a valores tutelados por este, ao que se inclui também os de cunho moral.¹⁴²

2.2.1.2. Conduta (ação ou omissão) e Ilícitude

No âmbito da teoria da responsabilidade civil, quando uma conduta constitui causa de um resultado danoso a outrem, nasce o dever de reparação, ou seja, deve-se aplicar a responsabilização civil ao autor da conduta lesiva. Tal conduta pode dar-se de modo positivo, por meio da prática de uma ação, ou de modo negativo, por meio de uma omissão quando se deveria agir para evitar o resultado danoso.

A conduta, assim, segundo afirma Cavalieri Filho, pode ser entendida como “o comportamento humano voluntário que se exterioriza através de uma ação ou omissão, produzindo consequências jurídicas”¹⁴³, ao que, se entende juridicamente relevante quando produza como efeito lesões inerentes à órbita do Direito, a bens por este tutelados. Para o referido autor, “a ação ou omissão é o aspecto físico, objetivo, da conduta, sendo a vontade o seu aspecto psicológico, ou subjetivo”.

A ação constitui uma conduta positiva, “um movimento corpóreo comissivo”, é o ato de fazer algo, praticar algo, ao passo que, a omissão, por outro lado, constitui uma conduta negativa, uma “inatividade, abstenção de alguma conduta devida”, isto é, deixa-se de praticar uma ação que se deveria, de modo que, assim como a ação, também constitui uma forma de exteriorizar uma vontade, por também ser forma de realizar uma conduta. Cumpre ressaltar que, a omissão terá relevância jurídica “quando o Direito impõe o dever de agir, dever de praticar um ato para impedir determinado resultado”, dever este que pode ter origem na lei, em um negócio jurídico ou até mesmo em uma conduta anterior do omitente.¹⁴⁴

Fato gerador da responsabilidade civil, a conduta poderá ser lícita ou ilícita, conforme leciona Maria Helena Diniz, para quem a responsabilidade civil que decorre “de ato ilícito baseia-se na ideia de culpa, e a responsabilidade sem culpa funda-se no risco, que vem se impondo na atualidade, principalmente ante a

¹⁴² BITTAR, Carlos Alberto. *Reparação Civil por Danos Morais*. 4. ed., rev., aum. E mod. por Eduardo C. B. Bittar. São Paulo: Saraiva, 2015. p. 18

¹⁴³ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2015. p. 41.

¹⁴⁴ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Ibidem*. p. 41-42.

insuficiência da culpa para solucionar todos os danos”.¹⁴⁵ No mesmo sentido, Pablo Stolze e Rodolfo Pamplona entendem que ainda que a ilicitude, prevista no Código Civil de 2002, em seu artigo 186¹⁴⁶, e frequentemente apontada pela doutrina como um dos elementos que, via de regra, “acompanha a conduta humana desencadeadora da responsabilidade, [...] a imposição do dever de indenizar poderá existir mesmo quando o sujeito atua lícitamente”.¹⁴⁷ Deste modo, ainda que a regra seja que a antijuricidade da conduta seja necessária para ensejar a responsabilidade civil, esta poderá ser desencadeada, ainda que em situações excepcionais, por força de norma legal, sem que seja verificada a existência da ilicitude da ação perpetrada.

Assim, o dever de indenizar, seja para ressarcir ou para compensar, deriva de uma conduta, praticada através de ação ou de omissão, que viole um dever legal de abster-se da prática de algo ou de agir para que se evite um determinado resultado, ou ainda de prática marcada pelo abuso de direito, adentrando a esfera alheia e provocando lesão a bem jurídico legalmente tutelado.

2.2.1.3. *Nexo Causal*

Constitui o nexo de causalidade nada mais que na relação de causalidade entre a conduta praticada e o resultado gerado. Configura este elemento imprescindível à configuração da responsabilidade civil, vez que, se a conduta não foi a causa do resultado prejudicial, não há que se falar em dever de reparação.

O nexo de causalidade, para Marcelo Kokke Gomes, constitui o “elo entre o dano e a ação ou omissão que o originou”, de modo que “revela a causa do dano, identificando o fato que o produziu”.¹⁴⁸ Para que surja a responsabilidade civil não basta que haja um conduta antijurídica e que ocorra um dano, “é necessário que se estabeleça uma relação de causalidade entre a injuricidade da ação e o mal

¹⁴⁵ DINIZ, Maria Helena. *Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil*. v. 7 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p. 56.

¹⁴⁶ Art. 186 do Código Civil de 2002: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”. BRASIL. *Código Civil*. Brasília, DF: 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm>. Acesso em: 16 jul. 2018.

¹⁴⁷ STOLZE GAGLIANO, Pablo. PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo Curso de Direito Civil*. vol. 3. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p. 77.

¹⁴⁸ GOMES, Marcelo Kokke. *Responsabilidade Civil: Dano e Defesa do Consumidor*. Belo Horizonte: del Rey, 2001. p. 30.

causado”¹⁴⁹, conforme já prelecionara Caio Mario da Silva Pereira. Assim, é possível compreender que o nexo causal é “um elemento referencial entre a conduta e o resultado danoso”, constituindo assim “um conceito jurídico-normativo”, através do qual se torna possível identificar quem foi o agente causador do dano e atribuir-lhe a devida responsabilização.¹⁵⁰

No tocante à relação causal, não é relevante a análise da presença ou ausência do fator volitivo. O que realmente importa é verificar se o resultado danoso foi desencadeado pela ação do lesante.¹⁵¹ Tal elemento é considerado como um dos mais delicados entre os requisitos à configuração da responsabilidade civil, em razão de sua dificuldade de determinação,¹⁵² dificuldade esta que já se faz presente nas hipóteses em que a lesão ao bem decorre de um fato simples, ou seja, uno, mas que se demonstra ainda mais evidente nas hipóteses em que haja causalidade múltipla, ou seja, quando se fazem presentes uma série de condições que podem haver concorrido para provocar o evento danoso.

Sobre o tema, a doutrina, de modo geral, apresente uma série de teorias que buscam solução ao problema, dentre as quais, três se destacam, a saber: a teoria da equivalência dos antecedentes, a teoria da causalidade adequada e a teoria da causalidade direta ou imediata.

Para a teoria da causalidade adequada, também conhecida como da *conditio sine qua non* ou da equivalência das condições, não há distinção entre causa e condição, isto é, “se várias condições concorrem para o mesmo resultado, todas têm o mesmo valor, a mesma relevância, todas se equivalem”, assim, não há questionamento acerca de qual delas seria mais ou menos eficaz para a produção do resultado, “causa é ação ou omissão sem a qual o resultado não teria ocorrido”, de modo que não é interessante qual teve maior ou menor relevância para provocar o dano.¹⁵³

A segunda delas é a teoria da causalidade adequada, segundo a qual, para ser considerado como causa “o antecedente terá que não só ser necessário, mas também adequado à produção do dano”, o que se mostra um tanto quanto de difícil

¹⁴⁹ PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Responsabilidade Civil*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2001. p. 75.

¹⁵⁰ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2015. p. 67.

¹⁵¹ PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Loc. Cit.*

¹⁵² PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Ibidem*. p. 76.

¹⁵³ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Op. Cit.* p. 68.

verificação, vez que não há parâmetros ou fórmulas estabelecidos para tanto, ao que se tem apenas como causa adequada “aquela que, de acordo com o curso normal das coisas e a experiência comum de vida, se revelar a mais idônea para gerar o evento”¹⁵⁴. Conforme entendimento de autores como Sergio Cavalieri Filho e José de Aguiar Dias, esta se apresenta como a teoria mais adequada ao instituto da responsabilidade civil.

A teoria da causalidade direta ou imediata, também denominada de teoria da interrupção do nexa causal ou da causalidade necessária, por sua vez, desenvolvida por Agostinho Alvim, compreende que a causa “seria apenas o antecedente fático que, ligado por um vínculo de necessariedade ao resultado danoso, determinasse este último como uma consequência sua, direta e imediata”.¹⁵⁵ Tal teoria, segundo lecionam Pablo Stolze e Rodolfo Pamplona, assim como Carlos Roberto Gonçalves, é a que foi adotada pelo Código Civil Brasileiro de 2002, em seu artigo 403¹⁵⁶.

3.2. A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS FORNECEDORES DE PRODUTOS E SERVIÇOS

O Código de Defesa do Consumidor, instituído em acordo com o Art. 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal de 1988¹⁵⁷, que prevê o dever do Estado de promover legalmente a defesa do consumidor, trouxe uma verdadeira revolução para o instituto da responsabilidade civil no âmbito do ordenamento jurídico brasileiro. Assim, a Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, foi responsável por instituir toda uma nova “disciplina jurídica única e uniforme destinada a tutelar os

¹⁵⁴ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2015. p. 69.

¹⁵⁵ STOLZE GAGLIANO, Pablo. PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo Curso de Direito Civil*. vol. 3. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p. 144;

¹⁵⁶ Art. 403 do Código Civil de 2002: “Ainda que a inexecução resulte de dolo do devedor, as perdas e danos só incluem os prejuízos efetivos e os lucros cessantes por efeito dela direto e imediato, sem prejuízo do disposto na lei processual.”. BRASIL. *Código Civil*. Brasília, DF: 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm>. Acesso em: 16 jul. 2018.

¹⁵⁷ Art. 5º da Constituição Federal de 1988: “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: XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.”. BRASIL. Constituição Federal. Brasília, DF: 1988. Presente em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 02 de maio de 2018.

direitos materiais e morais de todos os consumidores” do país, conforme assevera Cavalieri Filho.¹⁵⁸

É vasto o campo de incidência da responsabilidade civil prevista no Código de Defesa do Consumidor, podendo esta ser aplicada sempre que houver um vício ou fato de um produto ou serviço no âmbito das relações de consumo, que são aquelas travadas entre o consumidor e o fornecedor, respectivamente, o polo passivo e o polo ativo da relação. Nesse sentido, a sistemática do Código divide a responsabilidade civil do fornecedor em duas vertentes. A primeira delas é a responsabilidade por fato do produto ou serviço, que compreende os defeitos de segurança, que ofereçam risco à saúde ou integridade física do consumidor. A segunda é a responsabilidade pelo vício do produto ou serviço, que engloba os vícios por inadequação, ou seja, as inconformidades com aquilo que se poderia esperar do bem de consumo.¹⁵⁹

Tal diploma normativo veio a ser instituído no intuito de, se não dirimir, ao menos reduzir a desigualdade e desproporção de forças entre o consumidor e o fornecedor, vez que aquele primeiro sempre será considerado vulnerável em face do segundo, pois não possui o mesmo conhecimento técnico acerca dos bens disponibilizados no mercado de consumo que este. Assim, conforme assevera Heron José de Santana, o Código de Defesa do Consumidor busca a proteção “contra práticas comerciais desleais e abusivas; informação, formação e educação do consumidor; representação, organização e consulta; e a proteção do consumidor contra produtos defeituosos e perigosos”¹⁶⁰, estabelecendo a responsabilidade civil do fornecedor.

Tendo em vista que “a demonstração da culpa por vezes configurava-se como uma prova quase impossível,[...] acarretando infundáveis danos que se restavam sem reparação”, segundo afirma Marcelo Kokke Gomes, “a responsabilidade civil abandona os estritos limites da relação contratual e é absorvida pela lei, que passa a estruturá-la e a fincar a sistemática da reparação do dano”.¹⁶¹ Buscando reduzir a vulnerabilidade fática do consumidor em relação ao fornecedor e alcançar um maior

¹⁵⁸ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2015. p. 35.

¹⁵⁹ *Idem*. *Programa de Direito do Consumidor*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 310.

¹⁶⁰ SANTANA, Heron José de. *Responsabilidade Civil por Dano Moral ao Consumidor*. Belo Horizonte: Nova Alvorada Edições Ltda., 1997. p. 50.

¹⁶¹ GOMES, Marcelo Kokke. *Responsabilidade Civil: Dano e Defesa do Consumidor*. Belo Horizonte: del Rey, 2001. p. 17.

equilíbrio na relação de consumo, o Direito então estabeleceu, dentre outros aspectos, “uma reestruturação da responsabilidade civil dos fornecedores de bens ao mercado de consumo”, tornando-se objetiva, fundamentada no risco.¹⁶²

Desta feita, a responsabilidade civil prevista pelo Código de Defesa do Consumidor é objetiva, tendo como fundamento o dever do fornecedor de garantir a segurança dos produtos e serviços que disponibiliza, ou seja, não é necessária a comprovação do caráter subjetivo da conduta danosa, da culpa do agente. Por esta razão, afirma Sergio Cavalieri Filho que a partir da instituição do referido diploma normativo que a “responsabilidade objetiva, que era exceção em nosso Direito, passou a ter um campo de incidência mais vasto do que a própria responsabilidade subjetiva”¹⁶³.

3.2.1 As figuras do Consumidor e do Fornecedor

Veja que o presente trabalho se destina ao estudo da teoria da responsabilidade civil pela perda de tempo útil, bem como a verificar a possibilidade de sua aplicação aos casos de práticas abusivas dos fornecedores nos serviços de atendimento ao consumidor por telefone, cumpre, deste modo, esclarecer, brevemente, quem são as figuras do consumidor e do fornecedor, conceituando-os e caracterizando-os.

O fornecedor e o consumidor constituem o objeto subjetivo que compõe a relação de consumo, é o que ensina Sérgio Cavalieri Filho.¹⁶⁴ Sobre ambos, o legislador nacional optou por conceituá-los legalmente, de modo a estabelecer uma relação entre tais definições, tornando-os dependentes, ou seja, para haver um, deve existir também o outro, além de um produto ou serviço que possa ser objeto de tal relação.¹⁶⁵ Deste modo, definiram-se conceitos que buscam abarcar tão somente as relações consumeristas, marcadas pela desigualdade entre fornecedor e consumidor, este último sempre considerado vulnerável em relação ao primeiro, a fim de que tal disparidade seja superada com a tutela específica ofertada pelo

¹⁶² GOMES, Marcelo Kokke. *Responsabilidade Civil: Dano e Defesa do Consumidor*. Belo Horizonte: del Rey, 2001. p. 18.

¹⁶³ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2015. p. 35.

¹⁶⁴ *Idem*. *Programa de Direito do Consumidor*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 66.

¹⁶⁵ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 5. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014. P. 143.

Código de Defesa do Consumidor, ao que restam excluídas de tal regramento as demais relações civis, em que há uma maior paridade entre as partes.

O Código de Defesa do Consumidor, instituído pela Lei nº 8.078, de 1990, define, de modo geral, como regra, em seu artigo 2º, consumidor como toda e qualquer pessoa, seja física ou jurídica, que adquira ou utilize produto ou serviço, desde que, seja o destinatário final.¹⁶⁶ Este seria o consumidor *standard* ou *stricto sensu*, que adquire o bem “visando à satisfação de suas necessidades pessoais, ou das de sua família, ou das de terceiros que se subordinam por vinculação doméstica ou protetiva a ele”.¹⁶⁷ Segundo tal definição, “a única característica restritiva seria a aquisição ou utilização do bem como destinatário final”¹⁶⁸, em que se bastaria retirar o bem do mercado de consumo de modo definitivo.

Entretanto, duas são as vertentes que debatem sobre o tema: a teoria finalista e a teoria maximalista. Para a corrente finalista, o consumidor seria o “destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa jurídica ou física”¹⁶⁹, de modo que o objeto de consumo seja retirado da cadeia econômica e produtiva. Para os maximalistas, por sua vez, as normas do Código de Defesa do Consumidor deveriam ser interpretadas da forma mais abrangente o possível, para proteger, além do consumidor, também o profissional, de modo que o destinatário final seria o que utiliza o bem, “não importando se a pessoa física ou jurídica tem ou não fim de lucro quando adquire um produto ou utiliza um serviço”¹⁷⁰.

Além destes, há que se falar ainda nos consumidores por equiparação, que não são consumidores pela definição em sentido estrito, mas que a estes foram equiparados por força do parágrafo único do artigo 2º¹⁷¹ e pelos artigos 17¹⁷² e 29¹⁷³,

¹⁶⁶ Art. 2º do Código de Defesa do Consumidor: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.”. BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de agosto de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078compilado.htm>. Acesso em: 14 jul. 2018

¹⁶⁷ CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de Direito do Consumidor. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 77.

¹⁶⁸ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 7. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 103.

¹⁶⁹ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Loc. Cit.*

¹⁷⁰ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Ibidem*. p. 105.

¹⁷¹ Art. 2º do Código de Defesa do Consumidor: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final; Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.” BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de agosto de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078compilado.htm>. Acesso em: 14 jul. 2018.

todos do Código de Defesa do Consumidor, a fim de serem abarcados pela tutela legal oferecida pelo referido título normativo.¹⁷⁴

Estabelece também o Código de Defesa do Consumidor o conceito de fornecedor, em seu artigo 3º, segundo o qual, seriam todas as pessoas físicas e jurídicas, sejam públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, além dos entes despersonalizados, que desenvolvam alguma atividade de “produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de bens ou prestação de serviços”¹⁷⁵. Tal definição, diferentemente da prevista para o consumidor, é bastante ampla, podendo ser vista como gênero, que busca abarcar uma ampla gama de categorias, permitindo assim “considerar fornecedores todos aqueles que mesmo sem personalidade jurídica [...], atuam nas diversas etapas do processo produtivo”¹⁷⁶ antes que o produto ou serviço alcance o seu destinatário final. Tal estratégia foi adotada como método de oferecer uma maior proteção ao consumidor, que pode integrar assim os mais diversos tipos de relações de consumo.

3.3. O DESENVOLVIMENTO DE NOVAS HIPÓTESES DE DANOS INDENIZÁVEIS: A RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DE TEMPO ÚTIL

A sociedade e seus costumes são fluidos, estão em constante transformação. Valores e hábitos se modificam com o correr do tempo, e, assim, também a forma de

¹⁷² Art. 17 do Código de Defesa do Consumidor: “Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.”. BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de agosto de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078compilado.htm>. Acesso em: 14 jul. 2018.

¹⁷³ Art. 29 do Código de Defesa do Consumidor: “Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.”. BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de agosto de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078compilado.htm>. Acesso em: 14 jul. 2018.

¹⁷⁴ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Direito do Consumidor*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 77.

¹⁷⁵ Art. 3º do Código de Defesa do Consumidor: “Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços; § 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial; § 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.” BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de agosto de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078compilado.htm>. Acesso em: 14 jul. 2018.

¹⁷⁶ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Op.Cit.* p. 80.

pensar dos indivíduos. O Direito, enquanto guardião dos objetos de direito, ou seja, dos bens – em sentido *lato* – que são tidos como mais importantes pela sociedade e, como tais, necessitam de proteção e encontram respaldo no ordenamento jurídico, também deve estar atento a tais mudanças e deve estar sempre aberto e apto a reconhecer novos valores e bens em que surjam a necessidade de tutela.

No que tange a aplicação da teoria da responsabilidade civil, a jurisprudência brasileira vem passando por alterações gradativas de modo “a refletir a valorização de sua função compensatória e a crescente necessidade de assistir a vítima em uma realidade social marcada pela insuficiência das políticas públicas na administração e reparação dos danos”, conforme afirma Anderson Schreiber. Seguindo esta lógica, os danos ressarcíveis vem passando por um processo de expansão, em que danos completamente novos, seja por sua origem ou amplitude, vem passando a ser reconhecidos pela sociedade moderna.¹⁷⁷

À vista disso, “seja pelo significativo desenvolvimento dos direitos da personalidade, seja pelas vicissitudes inerentes a um instituto que só recentemente tem recebido aplicação mais intensa”, o rol de hipóteses de dano moral reconhecidos jurisprudencialmente vem passando por uma expressiva ampliação, é o que compreende Maria Celina Bodin de Moraes.¹⁷⁸

Tal ampliação do reconhecimento dos danos morais, segundo demonstra Anderson Schreiber, vem ocorrendo em dois sentidos, quais seja, quantitativo e qualitativo. No que tange a expansão quantitativa, a facilitação progressiva do acesso à justiça, marcada pela implementação dos juizados especiais cíveis, a gratuidade do acesso aqueles que não podem arcar com as custas pertinentes a um processo, além do crescente aparato das ações coletivas, tem levado a um maior número de ações sobre o tema, de modo que mais pessoas vem tendo seus danos reconhecidos perante o Judiciário. No tocante à expansão qualitativa, por sua vez, verifica-se que “na medida em que novos interesses, sobretudo de natureza existencial e coletiva, passam a ser considerados pelos tribunais como merecedores de tutela” sua violação tem se consubstanciado em novos danos ressarcíveis.¹⁷⁹

¹⁷⁷ SCHREIBER, Anderson. *Novos Paradigmas da Responsabilidade Civil: Da Erosão dos Filtros da Reparação à Diluição dos Danos*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 83.

¹⁷⁸ MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos à Pessoa Humana: Uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2003. p. 165.

¹⁷⁹ SCHREIBER, Anderson. *Op. Cit.* p. 85.

Destarte, em uma sociedade em que tudo aparenta ocorrer de forma mais veloz, em que se passa a valorizar cada vez mais a prática de uma grande quantidade de atividades em um curto espaço de tempo, de modo que este passa a ser reconhecido enquanto recurso valioso, escasso e digno de proteção, e frente ao crescente reconhecimento de novas hipóteses de danos morais, torna-se imprescindível o reconhecimento dos danos temporais. Desta feita, é que novas teorias vem surgido no sentido de verificar a possibilidade de aplicação da responsabilidade civil ao dano causado pela perda de tempo útil, tema este que será objeto de estudo dos tópicos que se discorrem a seguir.

3.3.1 A Perda de Tempo Útil e o Dano Decorrente

Veza que constitui o tempo recurso necessário e indispensável à prática de qualquer atividade, haja vista os argumentos elencados no presente trabalho, é possível inferir que o desvio ou perda do tempo útil do indivíduo afeta-lhe diretamente os direitos da personalidade, ao que, prejuízos são gerados, e, portanto havendo assim a geração de danos decorrentes de condutas que tiram o indivíduo de seu livre arbítrio de escolha sobre como ocupar seu espaço de tempo. Tais práticas terminam por acarretar danos, que, frequentemente vem sendo observados com maior incidência na seara consumerista, em que fornecedores impõem práticas abusivas, prejudiciais, irregulares e constantemente de má-fé contra consumidores, que terminam por ver seu tempo útil usurpado para a tentativa de resolução de problemas que não deram causas, mas que se vêem obrigados a solucionar.

Paulatinamente, doutrina e jurisprudência vem inclinando-se no sentido de reconhecer que tais práticas terminam por provocar danos, prejuízos ao consumidor e, como tanto, devem ser adequadamente auferidas e responsabilizadas.

3.3.2 A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor

Desenvolvida pelo jurista Marcos Dessaune, a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor foi apresentada inicialmente em sua obra intitulada como “Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado”, obra esta que, após atualização, recebeu o novo título de “Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada”, além de

substanciais alterações. Esta teoria tem ganhado destaque no meio jurídico e se mostrado relevante, pois vem sendo, paulatinamente, reconhecida tanto pela doutrina quanto pela jurisprudência, além do que, tem auxiliado no reconhecimento do tempo enquanto bem jurídico passível de tutela.

Conforme exposto em sua obra, para Dessaune, o fornecedor possui um dever de buscar melhorar os produtos e serviços que oferta, de modo que estes sejam disponibilizados com qualidade para o consumidor, a fim de satisfazer as carências e necessidades destes, e, caso tais bens de consumo venham a apresentar algum tipo de vício ou defeito, tais problemas “devem ser sanados de forma espontânea, rápida e efetiva pelo fornecedor”¹⁸⁰. Assim, para o autor, nas relações de consumo que servem de base para a sociedade contemporânea, os fornecedores teriam “a missão geral de promover o bem-estar, contribuir para a existência digna e possibilitar a realização humana do consumidor”, o que se estenderia também aos seus funcionários, sócios e da comunidade ao seu redor, que constituiriam a razão da existência da função por ele exercida.¹⁸¹

De acordo com o exposto por tal teoria, a sociedade contemporânea seria marcada por um “poder libertador”, consistente no fato de um produto ou serviço verdadeiramente de qualidade teriam a utilidade de “tornar disponíveis o tempo e as competências que o consumidor necessitaria” para que fosse utilizado em favor do próprio indivíduo.¹⁸² Assim, seria possível utilizar esse tempo para dedicar-se às atividades que lhe aprouvessem, que mais lhe agradasse ou contribuísse para o desenvolvimento próprio e social, vez que o tempo é necessário para desempenhar qualquer atividade, constituindo assim um recurso produtivo.¹⁸³

Numa sociedade capitalista em que todos, ou quase todos, em algum momento venham a ser fornecedores ou consumidores, as ações destes acarretam efeitos que influenciam na comunidade que os cercam, conforme compreende Dessaune. Assim, haveria uma “interdependência social” que acabaria por impor a todos, em especial ao fornecedor, o dever de agir de modo ético e responsável, para que todos pudessem desfrutar de uma existência digna e com bem-estar.¹⁸⁴

¹⁸⁰ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl.. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 52.

¹⁸¹ DESSAUNE, Marcos. *Ibidem*. p. 57.

¹⁸² DESSAUNE, Marcos. *Ibidem*. p. 54.

¹⁸³ DESSAUNE, Marcos. *Ibidem*. p. 57.

¹⁸⁴ DESSAUNE, Marcos. *Ibidem*. p. 61.

Entretanto, em verdade, o que se mostra mais frequente é os fornecedores, de modo geral, submetem o consumidor a diversas situações de mau atendimento, em que, descumprindo a lei, terminam por fornecer um produto com vício ou defeito, ou impõem práticas abusivas àqueles, deste modo “criando um problema de consumo potencial ou efetivamente danoso, bem como gerando insatisfação ou algum tipo de prejuízo para o consumidor”, seja de modo individual ou de modo coletivo.¹⁸⁵

Tais práticas são implementadas, conforme afirma o referido autor, a fim de reduzir custos ao fornecedor, o que, conseqüentemente, termina por incrementar seus lucros, sem se importar que os consumidores sejam submetidos “a uma situação de contrariedade e de prejuízos pessoais”. À vista disso, ao invés de oferecer produtos e serviços de qualidade, os fornecedores terminam por, de modo frequente, atender mal, além de criar “problemas de consumo potencial ou efetivamente lesivos, não raro ainda se furtando à responsabilidade de resolvê-los espontânea, rápida e efetivamente”, ainda que em desacordo às normas legalmente previstas no ordenamento jurídico pátrio.¹⁸⁶

O consumidor, conforme Dessaune leciona, dispõe de alguns recursos na relação consumerista, dentre os quais destaca os “recursos produtivos limitados, que são o seu tempo e as suas competências” e o “recurso volitivo condicionado, que é a sua liberdade”, entendida como sua possibilidade de escolha, a qual dá ao consumidor a “possibilidade de escolher quanto, como, por que, quando e onde empregar todos os seus demais recursos”.¹⁸⁷

Frente às condutas indevidas e danosas perpetradas pelos fornecedores, que intentam “transferir veladamente seus deveres operacionais e custos materiais”, o consumidor, “impelido por seu estado de carência e sua condição de vulnerabilidade”, parte mais fraca da relação de consumo, termina por submeter seu recurso volitivo, ou seja, sua vontade, sua faculdade de agir, às condutas dos fornecedores e acaba por assumir o prejuízo ou “tenta, ele mesmo, resolver o

¹⁸⁵ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl.. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 65.

¹⁸⁶ DESSAUNE, Marcos. *Ibidem*. p. 68.

¹⁸⁷ DESSAUNE, Marcos. *Ibidem*. p. 84.

problema de consumo lesivo – que por lei não deveria existir, que não foi causado pelo consumidor e que não é de responsabilidade dele”.¹⁸⁸

Assim, para Marcos Dessaune, tais situações em que os fornecedores prestam um mau atendimento e geram problemas potencial ou efetivamente lesivos, sem dar chances reais ao consumidor de solucioná-los de modo espontâneo, rápido e efetivo, este, marcado por sua vulnerabilidade que lhe é inerente na relação de consumo, acaba sendo induzido a sofrer um prejuízo extrapatrimonial, de efeitos não apenas individuais, mas também potencialmente de repercussão coletiva, ao passo que os fornecedores obtém um lucro sobre tal “exploração abusiva do consumidor vulnerável”. Tal fenômeno configura assim o que o autor denominou de “desvio dos recursos produtivos do consumidor” ou “desvio produtivo do consumidor”.¹⁸⁹

3.3.3 A Perda de Tempo Útil vista como “mero aborrecimento”: um posicionamento que vem sendo superado

É ampla e diversa a gama de situações abusivas que, de modo frequente, tem levado as pessoas a buscarem o reconhecimento legal de danos sofridos por grandes e recorrentes perdas de tempo decorrentes de ações perpetradas por terceiros nas mais diversas situações, principalmente no que tangem às relações de consumo, marcadas por um amplo espectro de abusos cometidos por fornecedores contra seus consumidores.

Todavia, apesar do evidente caráter fundamental e da importância do elemento temporal para a vida das pessoas e para o seu desenvolvimento, ainda persistem em alguns Juízos brasileiros o entendimento de que o desvio indevido e desrespeitoso do tempo dos indivíduos, provocado irregularmente por terceiros, consistiria em nada além do que “mero aborrecimento”, não havendo que se falar em dano e, assim sendo, não conduzindo à incidência da responsabilização, que, para o entendimento de alguns magistrados, não seria devida ou pertinente.

Tal posicionamento, entretanto, vem não apenas sendo superado, mas frequentemente também reformado por instâncias superiores, em sede de julgamento de recursos que pleiteiam a reforma de tais decisões que recusam o

¹⁸⁸¹⁸⁸ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl.. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 87.

¹⁸⁹ DESSAUNE, Marcos. *Ibidem*. p. 88.

reconhecimento do dano temporal como caracterizador de dano moral. A exemplo disso, em decisão recente, a Vigésima Sétima Câmara Cível de Consumidor do estado do Rio de Janeiro, julgando a Apelação de número 05035877720148190001 , sob a relatoria da desembargadora Maria Luiza de Freitas Carvalho, reformou a decisão do Juízo de primeiro grau que negava o reconhecimento do dano temporal, ao que havia sido considerado na decisão como mero aborrecimento sofrido pela autora da ação. Assim, no acórdão proferido, passou a reconhecer o desvio produtivo da parte apelante, decretando o cabimento dos danos morais que lhe eram pertinentes.¹⁹⁰ Do mesmo modo que esta, diversas vem sendo as decisões dos Tribunais pátrios, que, como se verá um pouco mais adiante no presente trabalho, vem se mobilizando no sentido de superar o posicionamento anterior, que cada vez mais tem se demonstrado defasado e inadequado às necessidades sociais.

Não obstante, por tudo que aqui foi explicitado, resta clara a defasagem e a insustentabilidade de tal posicionamento que compreende a perda de tempo útil como “mero aborrecimento”, vez que impera o reconhecimento do elemento temporal como fator integrante aos direitos da personalidade e, como tal, bem jurídico a ser tutelado. Logo, tal visão acerca do dano temporal visto apenas como mero aborrecimento, conseqüentemente, tende a, cada vez mais, ser superada, algo que urge por ocorrer, não apenas em razão da evidente necessidade de proteção ao tempo útil enquanto elemento inerente aos direitos da personalidade, como aqui se restou demonstrado, mas também, pelo crescente reconhecimento de tal tutela, algo que já vem se mostrando como realidade e ocorrendo nos tribunais pátrios, como se verá a seguir.

¹⁹⁰ RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Acórdão sobre a Apelação n. 0503587-77.2014.8.19.0001. Vigésima Sétima Câmara Cível Consumidor. Desembargador Relator: Maria Luíza de Freitas Carvalho. Data de Julgamento 19 de julho de 2017.

4. A RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DE TEMPO ÚTIL APLICADA ÀS PRÁTICAS ABUSIVAS DOS FORNECEDORES NOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR POR TELEFONE

Em face do disposto nos capítulos anteriores, resta comprovada a importância do tempo, elemento inerente aos direitos da personalidade dos indivíduos, e, como tal, merecedor de tutela jurídica, ao que se deve incluir a correspondente responsabilização civil pela sua perda em face de eventual dano perpetrado a este. Tal situação é lugar comum no que tange as práticas de serviços de atendimento ao consumidor por telefone, não no que se refere à proteção ao tempo útil do consumidor, mas sim no tocante às práticas abusivas frequentemente cometidas por fornecedores e que poderiam ser facilmente evitadas por estes, os quais optam por agir de modo contrário ao ordenamento jurídico e ao mínimo razoável que se poderia esperar de respeito e das boas práticas de mercado.

Assim, é que tal tema passa a ser objeto de análise no presente capítulo a fim de demonstrar não apenas a existência de tal problemática, mas o ensejo da aplicação da teoria estudada até o presente momento, demonstrando assim de que modo o consumidor tem seu tempo útil usurpado irregularmente pelas práticas abusivas dos fornecedores, da lesão que assim lhe é causada e de como é perfeitamente cabível e pertinente a aplicação da teoria da responsabilidade civil pela perda de tempo útil, a qual, inclusive, já vem sendo reconhecida pela jurisprudência nacional, como se verá a seguir.

4.1. BREVES CONSIDERAÇÕES SOBRE O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR POR TELEFONE E SUA REGULAMENTAÇÃO: A PROTEÇÃO AO TEMPO DO CONSUMIDOR

A mentalidade voltada para o aumento constante da produção de bens e serviços aliada à busca incessante pelo incremento dos lucros tornam o mercado cada vez mais competitivo. Nesse cenário, é frequente a busca pelo desenvolvimento de novas técnicas de produção e vendas que permitam otimizar tal processo, reduzindo custos, bem como elevando lucros e resultados. Nisso, inclui-se também a forma de atendimento que é prestado ao consumidor, em que passou-se a utilizar das técnicas de telemarketing, ou seja, de canais de venda e atendimento

por telefone, algo de baixo custo e que permite um contato direto com o cliente. Assim, surgem as centrais de atendimento ao cliente, que, por meio de telefone, permitem contratar e cancelar serviços, bem como tirar dúvidas, além de resolver eventuais problemas que possam surgir no fornecimento de produtos e serviços.

No Brasil, o serviço de atendimento ao consumidor por telefone é regulado pelo Decreto de nº 6.523, de 31 de julho de 2008, o qual regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, qual seja, o Código de Defesa do Consumidor. Tal Decreto fixa as normas gerais para o Serviço de Atendimento ao Consumidor prestado por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços, de modo a proteger os “direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas impostas no fornecimento desses serviços”.¹⁹¹

O supramencionado Decreto estabelece, em seu artigo segundo, como sendo Serviço de Atendimento Telefônico aqueles prestados pelas fornecedoras de serviços que se destinem à resolução das “demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços”.¹⁹² De tal modo, estão incluídos em tal conceito todos os fornecedores que utilizam de meio telefônico para prestar as mais diversas espécies de atendimento ao consumidor.

A fim de conferir maior proteção ao consumidor, o Decreto nº 6.523/2008 prevê, em seu artigo oitavo, uma série de princípios que devem ser observados pelos fornecedores na prestação do serviço de atendimento ao consumidor. Dispõe, assim, a necessidade de obediência aos “princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade”¹⁹³. Dentre tais princípios, é relevante o destaque dos que se referem à eficiência, eficácia, e, em especial, da celeridade, que apontam a preocupação do legislador em resguardar o tempo do consumidor frente às possíveis práticas abusivas que pudessem ir em

¹⁹¹ BRASIL. Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008. . Brasília, DF, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm>. Acesso em: 14 jul. 2018.

¹⁹² AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. Resolução nº 632, de 07 de março de 2014 . Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>>. Acesso em: 14 jul. 2018.

¹⁹³ Art. 8º do Decreto nº 6.523/2008: “O SAC obedecerá aos princípios da dignidade boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade”. BRASIL. Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008. . Brasília, DF, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm>. Acesso em: 14 jul. 2018.

sentido contrário a tal disposição, vez que preza por um atendimento célere, eficiente e eficaz, ou seja, indica a obrigatoriedade legal de que os fornecedores busquem oferecer serviços de atendimento por telefone que consigam, dentro do menor tempo possível ou mesmo razoável, atender às demandas que lhe forem propostas pelo consumidor. É evidente, portanto, a impossibilidade de submissão do consumidor a situações abusivas que lhe sejam prejudiciais e possam causar-lhe danos ao seu tempo útil.

Em sentido semelhante, tal Decreto prevê ainda, em seu artigo treze¹⁹⁴, a necessidade que os sistemas informatizados das prestadoras de serviços de atendimento por telefone sejam programados de forma a assegurar, além do respeito ao consumidor e a segurança das informações, a agilidade do atendimento. Tal previsão evidencia assim a reiterada preocupação do legislador com o tempo despendido pelo consumidor no intento de ver solucionadas as suas demandas, necessidades e entraves na fruição dos serviços por ele contratados.

No entanto, o Decreto de número 6.523, de 31 de julho de 2008, traz algumas normas gerais, que necessitam ser complementadas e pormenorizadas. Com tal intuito foi que o Conselho Diretor da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) publicou a Resolução de número 632, de 07 de março de 2014, qual seja, o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC).¹⁹⁵

Tal regulamento também prevê uma série de princípios que visam garantir um atendimento de qualidade e respeitoso ao consumidor, sendo necessário, assim, que os fornecedores atuem com confiabilidade, transparência, clareza e segurança das informações, que permitam a rastreabilidade das demandas propostas, que ajam com presteza e cortesia para com o consumidor, bem como que busquem racionalizar e melhorar de forma contínua a qualidade dos serviços ofertados, a fim de que estes sejam o mais eficazes quanto for possível.¹⁹⁶

¹⁹⁴ Art. 13 do Decreto nº 6.523/2008: “O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor”. BRASIL. Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008. Brasília, DF, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm>. Acesso em: 14 jul. 2018.

¹⁹⁵ AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. Resolução nº 632, de 07 de março de 2014. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>>. Acesso em: 14 jul. 2018.

¹⁹⁶ Art. 5º da Resolução nº 632/2014 da ANATEL: “O atendimento aos Consumidores é regido pelos seguintes princípios: I – confiabilidade, transparência, clareza, e segurança das informações; II – rastreabilidade das demandas; III - presteza e cortesia; IV – eficácia; e, V – racionalização e melhoria

O parágrafo quarto do artigo quarto do Decreto número 6.523, de 31 de julho de 2008,¹⁹⁷ traz previsão de que lei específica determinará o tempo máximo necessário de espera para falar diretamente com um atendente, algo que a Resolução de número 632, de 07 de março de 2014, em seu artigo vinte e sete, parágrafo terceiro¹⁹⁸, regula ao estabelecer que o Centro de Atendimento Telefônico deve garantir a opção de falar diretamente com um atendente já no primeiro nível no sistema de atendimento e que tal contato deve ocorrer num prazo máximo de até sessenta segundos, ou seja, um minuto, prazo este que também se aplica à hipótese de transferência da ligação entre atendentes, algo também disposto de forma semelhante também no parágrafo primeiro do décimo artigo¹⁹⁹ do supramencionado Decreto.

Todavia, ainda que a legislação preveja como obrigatório o respeito aos princípios previstos no Decreto número 6.523, de julho de 2008, em especial, os princípios da eficiência, eficácia e celeridade, bem como seja necessária a observância das regras quanto ao atendimento também nele previstas, sempre buscando a melhora na qualidade dos serviços ofertados e o respeito aos consumidores e seu tempo útil, isto é algo que não se demonstra estar ocorrendo devidamente. Fornecedores vem agindo, em verdade, de modos que dão indícios de má-fé e desídia, vez que tais práticas abusivas não constituem casos espaçados e aleatórios, mas sim freqüentes, corriqueiros e de conhecimento comum.

continua.” AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. Resolução nº 632, de 07 de março de 2014 . Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>>. Acesso em: 14 jul. 2018.

¹⁹⁷ Art. 4º do Decreto nº 6.523/2008: “O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços. § 4º Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando esta opção for selecionada.” BRASIL. Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008. . Brasília, DF, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm>. Acesso em: 14 jul. 2018.

¹⁹⁸ Art. 27 da Resolução nº 632/2014 da ANATEL: “O Centro de Atendimento Telefônico deve garantir ao Consumidor, no primeiro nível do sistema de autoatendimento, a opção de acesso ao atendente, de reclamação e de rescisão do contrato.

§ 3º O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada ou quando da transferência entre atendentes, deve ser de até 60 (sessenta) segundos.” ¹⁹⁸ AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. Resolução nº 632, de 07 de março de 2014 . Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>>. Acesso em: 14 jul. 2018.

¹⁹⁹ Art. 10 da Resolução nº 632/2014 da ANATEL: “Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

§ 1º A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos.” AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. Resolução nº 632, de 07 de março de 2014 . Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>>. Acesso em: 14 jul. 2018.

É notório o fato de que comumente as pessoas passam por situações demoradas, estressantes e improdutivas ao telefone tentando resolver problemas com os fornecedores de algum tipo de serviço, problemas este que, por maioria das vezes, foram criados pelos próprios fornecedores. Assim, é que, adiante, se passa à constatação da existência de tal problema e estudo sobre tais situações.

4.2. DOS DANOS AUFERIDOS NA PRÁTICA PELOS CONSUMIDORES EM DECORRÊNCIA DAS PRÁTICAS ABUSIVAS DOS FORNECEDORES NOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO POR TELEFONE

Diante das práticas de mercado cada vez mais atentas às questões de produtividade e obtenção de lucros, em detrimento da preocupação com a qualidade dos produtos oferecidos, dos serviços ofertados e do atendimento disponibilizado, práticas abusivas dos fornecedores para com os consumidores tem se tornado cada vez mais lugar comum na sociedade atual e, com isso, vem ganhando destaque enquanto objeto de estudo e análise.

4.2.1. Das frequentes reclamações em sites especializados

Atualmente, existem alguns sítios eletrônicos destinados ao registro reclamações e problemas enfrentados pelo consumidor, a fim de auxiliá-los na resolução dos mesmos, bem como a fim de expor para consulta os números referentes às reclamações feitas às empresas, às respostas dadas por estas e os percentuais de resoluções dos referidos problemas, algo que visa permitir uma consulta pública ao tipo de atendimento que é prestado pelos fornecedores, conferindo assim maior transparência ao consumidor e lhe permitindo possuir maior segurança ao contratar um serviço ou adquirir um produto com as mencionadas empresas, ao saber o tipo de atendimento que dispensam e alguns possíveis problemas que poderão enfrentar ou evitar.

Dentre estes, ganha destaque o site “reclame aqui”²⁰⁰, que se destina exatamente ao registro de reclamações por parte dos usuários e à pesquisa sobre a reputação das empresas antes que se efetue uma compra, por exemplo. Em seu

²⁰⁰ <https://www.reclameaqui.com.br/> Acesso em: 15 jul. 2018.

menu principal, disponibiliza uma série de abas de diferentes categorias de produtos e serviços, em que é possível facilitar a busca por informações, indo direto ao tema objeto de procura do usuário do site. Dentre tais abas, há a opção “Telefonia, TV e Internet”, que, quando selecionada, se divide em outras categoriais mais específicas, sendo possível ainda selecionar a opção “Tudo em Telefonia, TV e Informática”, na qual é possível ter acesso à todas as informações sobre registros de reclamações sobre esse assunto no sítio online. Em tal aba²⁰¹, constam informações sobre aquelas que são consideradas pelo site, com base nos registros feitos pelos consumidores, como melhores empresas da categoria, além de constarem em destaque os tipos de problemas sobre o assunto e as empresas que os apresentam, ordenadas de acordo com o número de reclamações sobre a mesma que foram efetuadas.

No último momento em que foi acessada, no dia 15 de julho de 2018, a supramencionada aba do referido site contava com número de treze mil quinhentas e três reclamações sobre telefonia celular, entre as quais as operadoras Tim, Claro, Vivo, Nextel e Oi, nesta ordem, ocupavam o pódio de empresas com o maior número de queixas registradas. No mesmo espaço, constavam ainda onze mil oitocentas e quarenta e uma reclamações sobre TV por assinatura, em que se destacavam como campeãs de reclamações as empresas Sky, NET Serviços, Claro TV, Oi e Vivo. Haviam ainda onze mil e noventa e uma reclamações acerca de provedores e servidores de internet, em que figuravam como empresas com maior número de reclamações a Oi, Vivo, NET, Live Tim e Tim Celular, além de seis mil seiscentas e trinta e oito reclamações sobre cobranças indevidas de provedores e servidores de internet, em que se destacavam as empresas da NET Serviços, Vivo, Tim Celular, Oi Internet e Oi Móvel, Fixo, TV.²⁰²

Entre os relatos das supramencionadas reclamações, destacam-se inúmeros casos em que o consumidor enfrentou dificuldades ao entrar em contato com a empresa por meio do serviço de atendimento por telefone, tais como dificuldade e demora para conseguir falar diretamente com um atendente, transferência constante da ligação entre diferentes setores e longos períodos de demora ao telefone, enfatizando o desgaste emocional sofrido e a grande quantidade de tempo perdido,

²⁰¹ <https://www.reclameaqui.com.br/telefonia-tv-e-internet/> Aba de pesquisa: Telefonia, TV e Internet. Acesso: 15 jul. 2018.

²⁰² <https://www.reclameaqui.com.br/telefonia-tv-e-internet/> Aba de pesquisa: Telefonia, TV e Internet. Acesso: 15 jul. 2018.

sendo geral o sentimento de insatisfação, aborrecimento, e mesmo impotência, ao ver que, mesmo após tanto esforço e resistir a tantas dificuldades, o consumidor não consegue ver seu problema solucionado e termina por ser impelido a recorrer a outras vias, como efetuar reclamações junto a órgãos reguladores, a exemplo da Agência Nacional de Telecomunicações, ou até mesmo à via judicial.

Destarte, é possível inferir que é generalizada a insatisfação dos consumidores não apenas com os serviços prestados como os números referentes às reclamações evidenciam, mas com as dificuldades enfrentadas ao tentar solucionar esses problemas por meio dos serviços de atendimento que lhes são disponibilizados.

4.2.2. Das experiências dos consumidores diante das práticas abusivas de fornecedores em Serviços de Atendimento por telefone: análise de resultados de pesquisa de campo para levantamento de dados

A fim de buscar a maior proximidade possível com as experiências e percepções dos consumidores diante das práticas abusivas dos fornecedores nas prestações de serviços de atendimento ao consumidor por meio de telefone, realizou-se uma pesquisa de campo para levantamento de dados através de entrevistas obtidas por meio de questionário disponibilizado em sítio online na plataforma Google Forms, a serem respondidos de modo anônimo, como forma de preservar a identidade daqueles que dele participaram, além de conferir maior liberdade e incentivo à participação destes, ao qual somente era possível ter acesso apenas por uma única vez, a fim de preservar a integridade da pesquisa e impedir que o participante enviasse mais de uma resposta, evitando assim comprometer a idoneidade dos dados colhidos e dos resultados obtidos.

O formulário utilizado tinha como objetivo geral investigar se os entrevistados já haviam enfrentado problemas com fornecedores em que tivessem que solucioná-los por meio de telefone, e de que forma isso ocorreu, como, por exemplo, se conseguiram ter um rápido atendimento, se necessitaram de múltiplas ligações, se conseguiram alcançar a solução para o problema, se em tal intento tiveram seu tempo desviado de outras atividades e se sentiram que foram lesados com tal situação, tudo isso de forma que, tais dados pudessem corroborar à demonstração da existência do problema, qual seja, as práticas abusivas dos fornecedores nos

serviços de atendimento ao consumidor prestados por meio de telefone, e de como estas desviam o tempo útil do consumidor de finalidades que deveriam ser de livre escolha deste, para solucionar problemas, que, muitas vezes, são causados pelo próprio fornecedor, causando assim um dano ao consumidor, que tem seu tempo útil tomado e desperdiçado.

Conforme dados extraídos dos resultados constantes no apêndice A, participaram da pesquisa trezentas e doze pessoas, dentre as quais noventa e seis vírgula oito por cento afirmaram ter contrato atual ou já ter contratado algum serviço, como, por exemplo, de provimento de internet, televisão por assinatura, conta de telefone, entre outros, em que o atendimento ao consumidor ocorresse por meio de telefone, e, esse mesmo percentual de entrevistados, afirmou também já ter enfrentado algum tipo de dificuldade ao tentar resolver algum problema por meio desse atendimento por telefone. É notório o fato de que os próprios números falam por si mesmos ao evidenciar que, cem por cento dos entrevistados que afirmaram possuir contratados em algum momento tais serviços, já sofreram dificuldades ao tentar resolver problemas por meio de tal atendimento, fato este que demonstra claramente a falta de eficiência e a existência de embaraços no atendimento que é destinado ao consumidor, que, por sua vez, resta obrigado a suportar tais entraves e os ônus que solucioná-los lhes acarreta.

Dentre os entrevistados, de acordo com o registrado no apêndice A, constatou-se que noventa e oito vírgula um por cento das pessoas já haviam enfrentado situação em que apenas conseguiram falar com um atendente após decorridos mais de um minuto, ou seja, sessenta segundos, algo que vai diretamente contra o quanto previsto na Resolução de número 632, de 07 de março de 2014, editada pela Agência Nacional de Telecomunicações, que proíbe expressamente que o tempo de espera para o atendimento direto com um atendente seja superior a sessenta segundos. Por conseguinte, é possível concluir-se que os fornecedores vem agindo de forma irregular, vez que restou demonstrado que a maioria das pessoas não consegue falar pessoalmente com um atendente dentro do limite máximo de tempo legalmente permitido, o que já evidencia a ilicitude de tais práticas por parte do fornecedor, que não apenas poderia, mas deveria obrigatoriamente não tão somente evitar que tais situações ocorressem, mas também evitar que se perpetrassem com a frequência com que ocorrem, o que, a pesquisa aponta no sentido de ser a grande maioria.

Na pesquisa, como é possível verificar-se na pergunta de número quatro do apêndice A do presente trabalho, verificou-se que trinta e seis vírgula nove por cento dos participantes enfrentaram situações em que já haveriam passado mais de uma hora no telefone a fim de solucionar problemas relacionados ao fornecimento de serviços ou para cancelá-lo, enquanto cinqüenta e dois vírgula dois por cento dos entrevistados haveriam passado por situações em que ficaram mais de trinta minutos no telefone para semelhante finalidade, ao passo que nove vírgula seis por cento dos entrevistados já haveriam enfrentado situações que ficaram no telefone por um período inferior a trinta minutos, e, por fim, apenas um vírgula três por cento dos participantes consideraram que nunca haveriam passando um tempo elevado no telefone para tentar solucionar problemas relacionados à prestação de serviços contratados ou para cancelar o mesmo. Portanto, é simples a conclusão de que a grande maioria das pessoas acabam sendo obrigadas a empregar um longo tempo no telefone no intento de resolver os problemas aqui abordados, algo que lhes causa não apenas transtornos, mas também prejuízos.

Elevado também é o número de pessoas que, por diversas vezes necessitou de mais de uma ligação para a supramencionada finalidade, vez que, dentre os participantes do questionário, noventa e três vírgula nove por cento afirmaram já ter necessitado de mais de uma ligação por mais de uma vez para tal intento, ao passo que quatro vírgula oito por cento dos entrevistados necessitaram apenas em uma única situação fazer uso de mais de uma ligação a fim de solucionar problemas com o fornecimento de serviços ou cancelá-los, e, apenas um vírgula três por cento dos participantes afirmaram nunca ter necessitado de mais de uma ligação, porém, sendo importante ressaltar que, tendo em vista que estas mesmas pessoas nunca possuíram tal tipo de serviços contratados, não haveria porquê ligar para resolver algum problema com o mesmo ou para cancelá-lo. Consequentemente, entende-se que, todas as pessoas que já enfrentaram problemas com o fornecimento de serviços ou desejaram cancelar o mesmo, ao menos em uma situação, já enfrentaram o percalço de necessitar de mais de uma ligação para ver sua demanda atendida.

Dentre os participantes, onze vírgula cinco por cento evidenciaram não terem conseguido solucionar o problema com os fornecedores por meio do serviço de atendimento ao consumidor por telefone, enquanto sessenta e sete vírgula três por cento apenas conseguiu resolver parcialmente, e, por outro lado,

vinte e um vírgula dois por cento dos entrevistados conseguiram solucionar de forma integral o problema, conforme dados extraídos da pergunta de número seis do apêndice A. Tal situação evidencia que, em sua maioria, as pessoas não conseguem resolver de forma completamente satisfatória seus problemas com serviços contratados utilizando do meio que lhes é disponibilizado.

A absoluta maioria dos entrevistados, noventa e sete vírgula oito por cento, conforme demonstram os resultados da pergunta de número sete do apêndice A, afirmaram considerar longo o tempo que gastam ao telefone para resolver problemas na prestação de serviços, ao passo que, tão somente dois vírgula dois por cento dos participantes entenderam em sentido contrário.

Grande também é o número de vezes em que as pessoas deixam de efetuar suas tarefas ou de realizar outras atividades, como trabalho, estudos, afazeres domésticos, de aproveitar seu lazer, ou mesmo descansar, entre tantas outras atividades, para, ao invés disso, utilizar seu tempo para tentar solucionar problemas com fornecedores por meio do uso de serviço de atendimento ao consumidor por telefone. Conforme dados obtidos na pesquisa constante no apêndice A, em sua pergunta de número oito, tão somente quatro vírgula cinco por cento dos entrevistados consideraram nunca ter deixado de efetuar outras atividades para solucionar tais problemas, consistindo estes na grande minoria, vez que, oito vírgula sete por cento dos entrevistados afirmaram ter deixado de realizar outras atividades para tentar solucionar problemas por meio do atendimento ao consumidor por telefone, e, a grande maioria dos participantes, oitenta e seis vírgula nove por cento, já tiveram que abrir mão de outras atividades, deixando de realizá-las em detrimento de ter que utilizar do serviço de atendimento ao consumidor por telefone para tentar solucionar problemas relacionados ao fornecimento de serviços.

Diante de tais práticas abusivas, é comum o sentimento de que há perda de tempo útil ao se deixar de efetuar atividades que sejam de livre escolha do indivíduo para, em detrimento disto, gastar um longo tempo ao telefone tentando solucionar problemas com fornecedores, que, como visto, muitas vezes não são solucionados ou, quando resolvidos, são apenas de forma parcial. De acordo com a pergunta de número nove do apêndice A, esse é o sentimento de noventa e seis vírgula dois por cento dos participantes da pesquisa, diferentemente apenas dos três vírgula oito por cento dos entrevistados que afirmaram não sentir que perderam seu tempo útil nas referidas situações.

Frente a tantas práticas abusivas e irregulares, perpetradas de modo reiterado pelos fornecedores, que conduzem ao empenho de longos períodos de tempo em que se abre mão da prática de outras atividades e que, muitas vezes, se torna necessário o uso de diversas ligações, que, ao final, terminam por se mostrar pouco eficazes, quando não completamente infrutíferas, é normal que os consumidores sintam-se lesados com tais condutas, sentimento este pertinente à noventa e quatro vírgula nove por cento dos entrevistados na pesquisa, conforme se verifica na pergunta de número dez do apêndice A, número este que se mostra como a grande maioria quando comparado aos cinco vírgula um por cento dos participantes que afirmaram não se sentirem lesados diante de tais práticas abusivas.

Por fim, abriu-se ainda espaço para que os entrevistados pudessem compartilhar, de forma opcional, alguma de suas histórias a respeito de situação abusiva que houvesse sofrido, a fim que fosse possível ilustrar com tais situações o tipo de abusos perpetrados pelos fornecedores e de danos sofridos pelos consumidores. Muitos relatos foram compartilhados, dentre os quais, apenas doze foram apenas expondo que não gostariam de compartilhar as experiências vividas, ao que tão somente um afirmou não ter comentários a fazer e dois disseram não se recordar, ao passo que cinqüenta e três entrevistados compartilharam algumas de suas histórias, todas estas no sentido de que haviam experimentado algum tipo de situação negativa e prejudicial nos mais diversos serviços de atendimento ao consumidor por telefone.

Dentre tais relatos são freqüentes as reclamações a respeito, principalmente, de empresas fornecedoras de serviços de telefonia e internet, que geram diversos problemas aos consumidores, que vão desde a falta na prestação efetiva do referido serviço, até mudanças de plano não solicitadas e cobranças de valores incorretos ou indevidos, por exemplo. Em todos os casos relatados, o consumidor se viu obrigado a entrar em contato com a empresa fornecedora a fim de resolver a situação criada pela mesma, e, ainda assim, encontrou dificuldades, que foram desde a transferência constante entre diferentes atendentes, até a necessidade do uso de diversas ligações, sempre marcados pelo elevado tempo para que os problemas fossem solucionados, o que nem sempre ocorre de forma integral e efetiva. A exemplo disso, têm-se o caso relatado na resposta de número sessenta e cinco, presente no apêndice A, em que o entrevistado afirma enfrentar:

Muitos problemas com a operadora de celular. Todo dia trocam meu plano sem minha autorização, e aí comem meus créditos todos. Ligo pra procurar saber e voltar pro plano antigo, porque não pedi pra eles colocarem nada novo, e eles ficam desligando a ligação e deixando aquela música tocando enquanto espero um tempão e no fim não resolvem nada e sou obrigada a ficar com o plano que não queria e nem pedi.

O sentimento de insatisfação com atendimento ao consumidor por telefone é geral e de conhecimento público e notório, sendo comum o desgosto em ter de fazer uso do mesmo. Esse é o pensamento também de um entrevistados, de acordo com a resposta de número quarenta e sete, registrada no apêndice A, segundo o qual: “Perco um longo período de tempo para reclamar toda vez que o serviço de internet para de funcionar. Ligo para o serviço. Sou atendida por uma mensagem eletrônica. Depois de muito tempo é que consigo falar com uma atendente. Detesto esse tipo de serviço.”.

Frequentes são os casos em que os consumidores, após reiteradas tentativas de entrar em contato com os fornecedores por meio do serviço de atendimento por telefone, não conseguem solucionar seus problemas com o fornecimento de serviços e se vêem impelidos à contatar as autoridades para tal intento. A exemplo disso, um dos entrevistados, conforme se lê na resposta de número vinte e cinco do apêndice A, relatou um episódio em que apenas teve seu problema resolvido após recorrer às vias judiciais: “tentativa de cancelamento de serviço de tv por assinatura. Liguei mais de 20 vezes para operadora e somente aguardava ou me transferiam para outro “setor”. Somente solucionaram meu problema depois que ingressei com uma ação.”. Corriqueiras também são as hipóteses em que se torna necessário recorrer aos órgãos reguladores, como a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) ou o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), a exemplo do caso relatado na resposta de número trinta e um constante no apêndice A do corrente trabalho, conforme lê-se a seguir:

Várias vezes perdi muitas horas do meu dia para tentar resolver o problema com o contrato da minha linha telefônica sempre me cobravam um valor maior do que o do acordo. Quase todos os dias tinha que ligar para resolver problemas com a linha ou a Internet. Felizmente me cansei e fui ao PROCON. Nunca mais aumentaram minha conta, interromperam minha internet ou meu telefone.

Do mesmo modo, também foi o caso descrito na resposta de número onze, constante no apêndice A do presente trabalho, em que o entrevistado tentou de diversas formas contatar a empresa fornecedora de internet, para que pudesse cancelar o contrato de prestação de serviço, tendo em vista que o mesmo

simplesmente não funcionava, porém, não obtive sucesso em nenhum dos intentos empregados para contatar a mencionada fornecedora, de modo que, não lhe restou alternativa outra senão recorrer ao órgão competente, conforme se pode conferir a seguir:

Sim. Eu contratei um serviço de internet no interior. Não havia sinal suficiente para que ela funcionasse. Não conseguia acessar de jeito nenhum. Resolvi cancelar. Aí começou o problema maior. Não consegui por telefone. Tive que me dirigir a uma loja da operadora TIM. O cancelamento só poderia ser feito por um determinado telefone. Tentei diversas vezes sem sucesso. O atendente vendo minha aflição, tentou me ajudar. Também não teve sucesso. Voltei para casa sem resolver o problema. Perdi um longo tempo. Fiquei arrasada. Por sugestão de alguém, liguei para a Anatel. Só assim consegui resolver o cancelamento.

Porém, nem todos possuem tal conhecimento acerca da possibilidade de recorrer a tais órgãos, e, muitas vezes, acabam por recorrer a outros meios que lhe são possíveis, nem sempre os mais adequados, tudo devido à má qualidade do atendimento que as empresas lhes destinam, de forma contrária ao previsto na legislação específica e que deveria ser cumprido pelos fornecedores, mas não é. A Como exemplo disso, há que se citar uma situação vivenciada por um dos participantes do questionário, que afirmou, conforme a resposta de número sessenta e dois, prevista no apêndice A, que: “Tentei encerrar contrato da linha telefônica do meu celular. Passou 1 mês de tentativas e tive que parar de pagar pra poder ser encerrada . Fiquei com o nome na Serasa.”.

Com todas as intempéries enfrentadas ao tentar solucionar problemas a que não deu causa, somado ao tratamento que lhe é dispensado nos serviços de atendimento disponibilizados pelo fornecedor e acrescido da improdutividade de seus empenhos em tal intento que, em sua maioria, se mostram infrutíferos, vez que as demandas muitas vezes não são solucionadas ou, quando o são, apenas é de forma parcial, o consumidor termina por sofrer, por muitas vezes, desgaste também de cunho psicológico, abalando-se com a situação enfrentada, algo que por si só já lhe constitui prejuízo. Casos assim foram observados também nas entrevistas obtidas na pesquisa realizada para levantamento de dados, a exemplo da história relatada na resposta de número dez, constante no apêndice A, em que o participante afirmou que: “Certa vez desenvolvi e tive crises de ansiedade e nervosismo pois tive um problema com a SKY e ele só foi resolvido depois de MUITAS ligações.”. Hipótese semelhante foi descrita também na resposta de número sete, em que o entrevistado afirmou que: “A SKY é campeã no mau

atendimento. Depois de, aproximadamente, quatro horas perdida numa ligação não conseguir que ela devolvesse 413 reais de cobrança indevida.”. No mesmo sentido, há que se destacar ainda a resposta de número quatro, constante no apêndice A, em que o caso descrito pelo participante resume bem as situações vivenciadas frequentemente pelos consumidores como um todo:

Constantemente tenho problemas com a Internet. Fico sem sinal e ao tentar fazer contato com a prestadora do serviço começam as dificuldades. É muito tempo perdido tentando falar com um atendente. Além do tempo perdido, há o desgaste emocional e o stress que acabo passando.

Os casos abordam de modo frequente questões relacionadas à empresas de telefonia e provimento de internet, porém, não se limitam somente a isso. É ampla e diversa a gama de casos em que o consumidor foi submetido a longas esperas para solucionar entraves com fornecedores, como, por exemplo, situações de longa espera em filas de bancos, de espera por técnicos para efetuar reparos nas linhas telefônicas e aparelhos roteadores de internet, de demora e dificuldade de atendimento para solucionar problemas com companhias aéreas, e, até mesmo, problemas no atendimento por meio de telefone para obter informações quanto a produtos encomendados pela internet e que não foram entregues, como se vê no caso relatado na resposta de número quarenta e quatro do apêndice A:

Ao ligar para a Oi Velox para tentar solucionar o problema da internet, que só ficava fora do ar, fiquei quase duas horas pra falar com uma atendente. Ao conseguir, ela me pediu pra esperar mais ainda. O resultado foi que somente consegui resolver a situação no dia seguinte. Em outra situação, comprei um livro pela internet com a Saraiva e até então nunca tinha tido problemas com a entrega. Contudo, dessa vez, comprei um livro extremamente importante, precisaria dela em 30 dias e o prazo de entrega era de 7 dias úteis. Esperei mais que os 30 dias e não conseguia me comunicar com a empresa e nem rastrear a compra.

O que há de comum em todas as situações, além das dificuldades enfrentadas pelos consumidores, do atendimento de má qualidade e baixa eficiência, é o tempo despendido em tais situações e para que o problema seja efetivamente resolvido, sempre considerado elevado. Nesse sentido, conforme as informações presentes no apêndice A, na resposta de número quinze à pergunta se já haveria enfrentado alguma situação em que se sentira lesado por perder seu tempo útil e se gostaria de compartilhar uma de suas histórias, um dos entrevistados afirmou que “sim, com a SKY. Para efetuar o cancelamento da conta, já tem mais de 5 anos e até hoje não foi resolvido.”, e, sobre o mesmo questionamento, o participante que efetuou a resposta de número sessenta e seis também asseverou

que “sim, tentando questionar uma cobrança irregular do plano de telefonia celular. Para resolver a questão fui transmitido para vários setores de atendimento diferente e levei mais de uma hora e meia.”. No mesmo sentido, foi também a resposta de número treze, em que o entrevistado dissertou que “sim. Já passei mais de 30 min para alterar um plano de telefone, quando poderia estar estudando, para no mês seguinte saber que o tempo foi todo perdido, pq nada foi registrado.”.

Acrescida à má qualidade dos serviços ofertados e a demora tanto no atendimento quanto na resolução do problema, está ainda a famigerada transferência da ligação entre os atendentes, algo que termina por somar ainda mais tempo à já inadequada situação, vez que costumeiramente não ocorre dentro dos parâmetros legais que prevêm tempo máximo de espera bem como a desnecessidade de repetição de informações e dados já fornecidos anteriormente. Além disso, destaca-se também que frequentemente as ligações caem ou são desligadas sem que o consumidor consiga solucionar sua demanda, o que provoca a necessidade do uso de mais de uma ligação para tal intento, algo que os dados anteriormente apresentados corroboram à comprovação. A fim de ilustrar tal problemática, destaca-se o depoimento do participante da pesquisa que forneceu a resposta de número cinquenta e nove, constante no apêndice A, conforme se observa a seguir:

Sempre passo por problemas com falhas na prestação do serviço de internet que tenho contratado. Toda vez sou obrigada a efetuar várias ligações, fazer testes com o equipamento, para resolver um problema que eles mesmo causam e que são recorrentes. Fico sem internet e se quiser abatimento do valor correspondente ao período sem serviço? Tenho que ligar novamente. Todas as vezes as ligações são demoradas e aborrecidas, sempre pelos mesmos problemas e sempre tenho que deixar de fazer alguma coisa pra ficar pendurada no telefone tentando resolver. Sempre me aborreço, sou obrigada a ouvir aquelas musiquinhas chatas enquanto espero os atendentes, que toda hora passam de um pra outro e nunca resolvem realmente o problema. Perco meu tempo e me sinto prejudicada. Tenho vários números de protocolos de atendimento e várias histórias pra contar.

Muitos são os prejuízos experimentados pelo consumidor ao ter seu tempo desviado de suas tarefas habituais e de livre escolha para em detrimento disso passar longos períodos de tempo ao telefone tentando resolver os problemas com os fornecedores, tentativa estas que, além de tudo, costumam se mostrar em sua maioria como pouco eficientes, vez que o objetivo das ligações raramente é atingido de forma integral. Diversas são as hipóteses em que as pessoas se vêem obrigadas a deixar de estudar, trabalhar, realizar consultas e exames médicos, ou mesmo de

descansar e desfrutar momentos de lazer, para passar até mesmo horas ao telefone falando com atendentes sobre problemas em sua maioria criados pelo próprio fornecedor. Exemplo disso, é o caso descrito por um dos entrevistados na resposta de número sessenta e sete, registrada no apêndice A, como lê-se a seguir:

Várias vezes já aconteceu de minha internet cair bem quando eu precisava pra estudar, fazer avaliação do curso online de inglês, fazer inscrição em concurso de estágio... eu ligava pra gvt e eles ficavam mandando fazer testes com o roteador, eu fazia mesmo sabendo que não iria resolver, porque era sempre a mesma coisa. Ficava muito tempo no telefone esperando eles verificarem por lá pelo sistema deles se identificavam o que era e nada. Não resolvia, eu continuava sem Internet e ainda perdia um tempao de estudo no telefone me chateando tentando resolver a situação sem sucesso. Acabei trocando de operadora, mas não melhorou o atendimento nem a Internet.

Assim, diante das práticas inadequadas e irregulares dos fornecedores na prestação dos serviços de atendimento, que terminam não apenas por descumprir as previsões legais mas também faltam com o respeito mínimo ao consumidor, é que este termina por se ver obrigado a ter seu tempo útil desviado e desperdiçado, algo que vai muito além do mero aborrecimento ou desgaste psicológico, mas, em verdade, acaba por gerar verdadeiro dano ao consumidor, que tem seus direitos lesionados, algo perceptível de forma clara e evidente, ao que se exemplifica com o relato constante na resposta de número trinta de dois registrada no apêndice A, como se observa a seguir:

Sim. Passei mais de uma hora tentando solicitar o cancelamento de um pacote de internet e telefone com prestadora VIVO, fui transferida para inúmeros setores e, ao final, a ligação foi finalizada pela prestadora sem que fosse atendida a solicitação. Em outra oportunidade, tentei (e ainda continuo tentando) cancelar um plano junto a Tim, mas não obtive êxito, porquanto a provedora alegou erro no sistema em TODAS as vezes que tentei contato. Em razão de situações como estas acabei deixando de realizar produção acadêmica, bem como outras tarefas do trabalho e de lazer, acarretando ônus financeiro, temporal, além do desgaste emocional.

Tal comportamento inadequado e ilícito dos fornecedores não tem passado de forma impune e despercebida. É cada vez maior o número de consumidores que tem buscado o reconhecimento de seus direitos frente aos danos temporais sofridos, algo que, vem sendo paulatinamente reconhecido perante os tribunais pátrios, tema este, objeto de estudo do tópico que se propõe a seguir.

4.3. A JURISPRUDÊNCIA NACIONAL SOBRE A RESPONSABILIZAÇÃO PELA PERDA DE TEMPO ÚTIL

Teoria ainda um tanto quanto recente, a responsabilidade civil pela perda de tempo útil vem ganhando espaço entre doutrina e jurisprudência e, paulatinamente, vem tendo o cabimento de sua aplicação reconhecido pelos Tribunais brasileiros. A exemplo disso, em decisão recente, ao julgar a Apelação de número 1001535-69.2017.8.26.0480, sob relatoria do desembargador L. G. Costa Wagner, a 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo reconheceu a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, condenando assim uma empresa de telefonia ao pagamento de danos morais a um consumidor, em decorrência do fato de que esta insistentemente lhe efetuava cobranças por um débito que não existia.²⁰³

No caso em tela, o autor da ação estava sendo cobrado por um serviço telefônico além do que ele havia contratado e que não foi por ele solicitado, o que, além de venda casada²⁰⁴, constituiria cobrança indevida, ao que ingressou com ação pleiteando o fim da cobrança e a incidência de multa, bem como a condenação por danos morais. A ação do consumidor foi julgada como improcedente pelo juiz de primeiro grau, que negou todos os pedidos da parte autora e ainda o condenou ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, além de multa por litigância de má-fé. Porém, este ingressou com recurso de apelação, que, levou o Tribunal a reformar a sentença, reconhecendo a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor, ao que o magistrado entendeu não ser razoável, nos tempos atuais em que a busca pela otimização do tempo, recurso precioso, que o fornecedor pudesse cobrar indevidamente por serviços não contratados de modo a impor o consumidor todo o trabalho e desgaste para resolver tais problemas causado exclusivamente pelo prestador de serviços, que agiu, no mínimo, de forma

²⁰³ SÃO PAULO. Tribunal de Justiça de São Paulo. Acórdão nº 2018.0000481071. Apelante: CLAUDEMIR DA SILVA. Apelada: TELEFÔNICA BRASIL S/A. Desembargador Relator: L. G. Costa Wagner. São Paulo, SP, 20 de junho de 2018.

²⁰⁴ O artigo 39, inciso I do Código de Defesa do Consumidor prevê: “É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;”. BRASIL. Código Civil. Brasília, DF: 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm>. Acesso em: 16 jul. 2018. Sobre o tema, Bruno Miragem leciona que: “A proibição de venda casada é uma das hipóteses mais claras de abuso nas práticas comerciais do fornecedor, uma vez que este pretende obter, mediante condicionamento da vontade do consumidor que busca adquirir produto ou serviço efetivamente desejado, uma declaração de vontade irreal, de aquisição de um segundo produto ou serviço absolutamente dispensável.”. MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 5. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014. p. 285.

negligente e até mesmo de má-fé, com a finalidade de se beneficiar indevidamente às custas alheias.²⁰⁵

Para o magistrado, no referido caso, compelir o fornecedor a tão somente devolver os valores pagos pelo consumidor mediante a cobrança indevida, sem nenhum ônus pelos desgastes causados, soaria até mesmo como um verdadeiro prêmio, desviando-se assim da finalidade da aplicação da responsabilidade civil.²⁰⁶ Cabível, portanto, entende-se o dano moral, frente aos desgastes sofridos, ao tempo perdido e o prejuízo temporal experimentado.

Outro caso de importante destaque no auxílio ao reconhecimento da teoria da responsabilidade civil pela perda de tempo útil do consumidor foi uma recente decisão da Vigésima Sétima Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, sob relatoria da desembargadora Maria Luiza de Freitas Carvalho, que, por unanimidade, acordaram pelo provimento da Apelação de nº 0001445-21.2014.8.19.0014, com a correspondente reforma parcial da sentença pleiteada no referido recurso, de modo a reconhecer o cabimento dos danos morais pela perda de tempo útil da apelante.²⁰⁷

Tratava-se de um caso em que a parte autora da ação vinha sendo cobrada de forma indevida pela sua operadora de telefonia, que, após a transferência devidamente realizada para seu nome de uma conta que antes era registrada em nome de seu primo, mas que a mesma era quem usufruía e pagava, a operadora jamais endereçou as contas ao endereço correto e em valor superior ao contratado, que, além de tudo, eram progressivamente aumentados sem consulta ou aviso prévio à usuária. À vista disso, a consumidora tentou por diversas vezes resolver a situação – criada pela própria fornecedora – pelas vias administrativas, ao que sempre era encaminhada ao serviço de atendimento por telefone, onde nunca foi atendida satisfatoriamente, nem conseguiu ver sua demanda solucionada, passando por diversas atribuições.²⁰⁸

²⁰⁵ SÃO PAULO. Tribunal de Justiça de São Paulo. Acórdão nº 2018.0000481071. Apelante: CLAUDEMIR DA SILVA. Apelada: TELEFÔNICA BRASIL S/A. Relator: Desembargador L. G. Costa Wagner. São Paulo, SP, 20 de junho de 2018. p. 8.

²⁰⁶ BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo. *Loc. Cit.*

²⁰⁷ RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Vigésima Sétima Câmara Cível. Acórdão sobre Apelação nº 00014452120148190014. Apelante: PAULA MEDEIROS PAVÃO. Apelada: TELEFONICA BRASIL S/A. Desembargador Relator: Maria Luiza de Freitas Carvalho. Rio de Janeiro, RJ, 02 de agosto de 2017.

²⁰⁸ RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. *Loc. Cit.*

Em primeiro grau, o Juízo havia decidido pela pertinência da devolução dos valores pagos em razão das cobranças indevidas, porém, não havia entendido pelo cabimento dos danos morais, posicionamento este, que foi objeto de reforma do supramencionado Tribunal, coadunando assim com a percepção atual que vem se alastrando pela jurisprudência nacional no sentido de valorização e salvaguarda do tempo útil frente às práticas de mercado abusivas.²⁰⁹

Diversos são os casos em que os Tribunais pátrios vem reconhecendo a pertinência da aplicação da responsabilidade civil aos casos em que fornecerem agem de modo abusivo, criando situações prejudiciais ao consumidor em que lhes tomam e desviam o tempo útil, para a solução de tais demandas, nas quais não corroboraram à sua instauração, de modo que os casos aqui apresentados constituem tão somente em uma forma de ilustrar a existência e veracidade de tal fato.

Cumprindo ainda ressaltar que, recentemente, o Superior Tribunal de Justiça, em decisão monocrática proferida pelo ministro Paulo de Tarso Sanseverino, relator do Agravo em Recurso Especial nº 1.132.385/SP, junto à 3ª Turma, em que conheceu o mesmo, mas negou-lhe provimento, mantendo o acórdão da decisão anterior proferida pelo Tribunal de Justiça de São Paulo, reconheceu a teoria do desvio produtivo do consumidor, utilizando-a como base para fundamentar a pertinência da incidência de danos morais, devido ao prejuízo ao tempo útil experimentado pela autora da ação.²¹⁰

Na referida decisão, o ministro considerou devida a reparação por danos morais sofridos pela parte autora da ação, sendo pertinente a reparação pelo desvio produtivo do consumidor, vez que a fornecedora foi a responsável pelo vício²¹¹ na prestação dos serviços, que ocorreu desde o início de sua contratação, gerando um problema a ser solucionado pela consumidora, a qual, em tal intento, buscou

²⁰⁹ RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Vigésima Sétima Câmara Cível. Acórdão sobre Apelação nº 00014452120148190014. Apelante: PAULA MEDEIROS PAVÃO. Apelada: TELEFONICA BRASIL S/A. Desembargador Relator: Maria Luiza de Freitas Carvalho. Rio de Janeiro, RJ, 02 de agosto de 2017.

²¹⁰ DISTRITO FEDERAL. Superior Tribunal de Justiça. Decisão sobre Agravo em Recurso Especial nº 1.132.385/SP. Agravante: Universo Online S/A. Agravado: Guimaraes e Gallucci Sociedade de Advogados. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília, DF, 27 de setembro de 2017.

²¹¹ Sobre o tema, Bruno Miragem leciona que: “[...] a responsabilidade pelo vício do produto ou do serviço decorre da violação a um dever de adequação. Adequação, entendida como a qualidade do produto ou serviço de servir, ser útil, aos fins que legitimamente dele se esperam.” MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 5. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014. p. 599.

soluções pela via administrativa entrando em contato por meio do serviço de atendimento por telefone e, não conseguiu ver sua demanda atendida, passando por diversas atribuições, experimentando prejuízos e se vendo na necessidade de recorrer ao Judiciário para que tal situação fosse sanada, algo que o ministro considerou que “deveria ter sido solucionado de pronto pela fornecedora”²¹².

Tal decisão se mostra de importante destaque, pois corrobora à disseminação do reconhecimento dentre a jurisprudência brasileira da pertinência da teoria da responsabilidade civil pela perda de tempo útil, tendo em vista o princípio da uniformidade das decisões e a necessidade de haver uma crescente segurança jurídica no símile ordenamento.

Por conseguinte, resta evidenciado o fato de que a Jurisprudência brasileira vem convertendo-se no sentido de superar posicionamento anterior – haja visto defasado e incongruente – e passando a entender a necessidade de proteção ao tempo das pessoas, recurso precioso e fundamental para o desenvolvimento de toda e qualquer atividade, bem como de todas as potencialidades inerentes ao ser humano, encarando o dano ao mesmo como um dano de cunho moral e passível de suscitar a responsabilização civil, em virtude de sua caracterização como direito da personalidade e, como tal, bem jurídico a ser tutelado.

²¹² DISTRITO FEDERAL. Superior Tribunal de Justiça. Decisão sobre Agravo em Recurso Especial nº 1.132.385/SP. Agravante: Universo Online S/A. Agravado: Guimaraes e Gallucci Sociedade de Advogados. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília, DF, 27 de setembro de 2017.

5. CONCLUSÃO

O tempo, objeto de estudo e curiosidade pelas mais diversas áreas do conhecimento ao longo de toda civilização humana, é fator imprescindível para o exercício de toda e quaisquer atividade ou direito, constituindo-se como recurso mais precioso ao indivíduo e atingindo, modificando, interferindo e marcando todos os momentos e experiências vividas, desfrutadas e sentidas pelos indivíduos.

Ainda que não possa ser sentido ou tocado, ou seja, ainda que intangível, imaterial, o tempo é algo que pode ser sentido e usufruído, e, para além disso, é elemento fundamental à vida de todos os indivíduos e estritamente necessário ao desenvolvimento de toda e quaisquer potencialidade dos seres humanos, como já restou-se reiteradamente comprovada aqui sua importância. Vez que compreende-se “bem” como tudo aquilo que possua uma função ou utilidade aos indivíduos, e, como bem jurídico tal elemento, porém a que o ordenamento jurídico confira tutela em prol do resguardo de possíveis abusos ou danos provocados por terceiros, é notória a adequação do tempo a tais conceituações, portanto, devendo este ser assim apropriadamente reconhecido como tal e devidamente protegido.

Isto posto, dada sua importância e o valor que as pessoas e a sociedade lhe atribuem, é merecedor de tutela jurídica, sendo objeto de direito, devendo ser encarado como bem jurídico, ainda que não possa ser visto ou tocado, o tempo é sentido e usufruído, devendo ser encarado como bem jurídico intangível ou imaterial.

Enquanto bem jurídico a ser tutelado e objeto de direito, o tempo pode ser encarado como inerente aos direitos da personalidade, dado seu caráter fundamental ao indivíduo e ao desenvolvimento do mesmo. Direitos da personalidade são tutelados pelo ordenamento jurídicos de modo que os danos eventualmente a estes causados são considerados como danos morais e ensejam a incidência da responsabilização civil.

Mudanças ocorrem na sociedade a todo tempo e o Direito deve ser capaz de acompanhar tais mudanças. Nisso, novos bens a serem tutelados e novas formas de responsabilização para possíveis lesões a eles causadas surgem, dentre as quais, há que se falar na responsabilidade civil pela perda do tempo útil, nova teoria que tem sido desenvolvida pela doutrina e, progressivamente, tem passado a ser reconhecida e aplicada nos mais diversos casos pelos Tribunais brasileiros.

Havendo a ocorrência de conduta danosa e de lesão por ela provocada, ou seja, em que haja nexo de causalidade entre ambos os fatos, surge a responsabilização civil, forma de restabelecer o equilíbrio social perdido com tal situação. De tal modo, havendo a prática de condutas irregulares por parte de fornecedores na prestação de serviços ao consumidor, em que a este sejam acarretados danos, sejam eles materiais ou de cunho moral, cabível é a aplicação da responsabilização civil pelos prejuízos que foram sofridos.

Destarte, sendo o tempo visto como inerente aos direitos da personalidade, ao que as lesões a estes provocadas ensejam a responsabilização civil por danos morais, a lesão ao tempo também faria surgir o cabimento de tal modalidade de responsabilidade civil.

Assim, conclui-se que impera reconhecer o cabimento da aplicação da tese da responsabilidade civil pela perda de tempo útil aos casos de práticas abusivas nos serviços de atendimento ao consumidor perpetradas de modo indevido pelos fornecedores, que, não apenas poderiam, como também deveriam agir de modo a evitar a ocorrência de tais problemas que conduzem à necessidade de resolução por telefone, bem como dos entraves que surgem em tal intento, desviando o tempo útil do consumidor e desperdiçando-o.

6. REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. Resolução nº 632, de 07 de março de 2014 . Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>>. Acesso em: 14 jul. 2018.

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 7. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

BÍBLIA. *Um tempo para cada coisa*. Tradução dos originais grego, hebraico e aramaico mediante a versão dos Monges Beneditinos e Maredsous (Bélgica). São Paulo: Editora Ave Maria, 2008. p. 818. Velho Testamento e Novo Testamento.

BITTAR, Carlos Alberto. *Os direitos da personalidade*. 8. ed., rev., aum. e mod. por Eduardo C. B. Bittar. São Paulo: Saraiva, 2015.

_____. 4. ed. , rev., aum. E mod. por Eduardo C. B. Bittar. São Paulo: Saraiva, 2015.

BITTENCOURT, Isadora Horejs. *Responsabilidade Civil Por Perda De Tempo Útil: O Elemento Temporal Como Um Bem Jurídico A Ser Tutelado*. Monografia (Graduação em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2015.

BRASIL. *Código Civil*. Brasília, DF: 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm>. Acesso em: 16 jul. 2018.

BRASIL. *Constituição Federal*. Brasília, DF: 1988. Presente em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 02 de maio de 2018.

BRASIL. Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008. . Brasília, DF, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm>. Acesso em: 14 jul. 2018.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de agosto de 1990. *Código de Defesa do Consumidor*. Brasília, DF, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078compilado.htm>. Acesso em: 14 jul. 2018.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Decisão sobre Agravo em Recurso Especial nº 1.132.385/SP. Agravante: Universo Online S/A. Agravado: Guimaraes e Gallucci Sociedade de Advogados. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília, DF, 27 de setembro de 2017.

CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Direito do Consumidor*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

_____. *Programa de Responsabilidade Civil*. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

DESSAUNE, Marcos. *Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

_____. Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. rev. e ampl.. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017.

DIAS, José de Aguiar. *Da Responsabilidade Civil*. 12. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2012.

DINIZ, Maria Helena. *Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil*. v. 7 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

DISTRITO FEDERAL. Superior Tribunal de Justiça. Decisão sobre Agravo em Recurso Especial nº 1.132.385/SP. Agravante: Universo Online S/A. Agravado: Guimaraes e Gallucci Sociedade de Advogados. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília, DF, 27 de setembro de 2017.

E. DURKHEIM, Le Suicide, Paris, PUF, 1976, p. 214. *Apud*: OST, François. O Tempo do Direito. Lisboa: Instituto Piaget, 2001.

EINSTEIN, Albert. *Como vejo o mundo*. 11. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1981.

ELIAS, Norbert. *Sobre o tempo*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998.

GOMES, Marcelo Kokke. *Responsabilidade Civil: Dano e Defesa do Consumidor*. Belo Horizonte: del Rey, 2001.

GOMES, Orlando. *Introdução ao Direito Civil*. 11. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1996.

_____. *Introdução ao Direito Civil*. 19. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2007. rev., atuali. e aumen., de acordo com o Código Civil de 2002, por: Edvaldo Brito e Reginalda Paranhos de Brito.

_____. *Introdução ao Direito Civil*. 20. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2010. (2ª tiragem). rev., atuali. e aumen., de acordo com o Código Civil de 2002, por: Edvaldo Brito e Reginalda Paranhos de Brito.

_____. *Responsabilidade Civil*. rev., atual. e ampl. por Edvaldo Brito. 1. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil*. v. 4. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

HAWKING, Stephen. *Uma Breve História do Tempo*. Ilustração: Ron Miller; Tradução: Cássio de Arantes Leite. 1. ed. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2015.

JÖNSSON, Bodil. *Dez considerações sobre o tempo*. trad. Marcos de Castro. Rio de Janeiro: José Olympio, 2004.

MACHADO NETO, Antônio Luís. *Compêndio de Introdução à Ciência do Direito*. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 1988.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 5. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.

MIRANDA, Pontes de. *Tratado de Direito Privado: Parte Especial*. tomo LIII. Rio de Janeiro: Borsoi, 1966.

MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos à Pessoa Humana: Uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2003. p. 165.

OST, François. *O Tempo do Direito*. Lisboa: Instituto Piaget, 2001.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Instituições de Direito Civil*: vol. 1. 24. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011. De acordo com o Código Civil de 2002, rev. e ampli.: Maria Celina Bodin de Moraes.

_____. *Instituições de Direito Civil*. vol. 1. 25. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2012.

_____. *Instituições de Direito Civil*. vol. 1. 26. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2013.

_____. *Responsabilidade Civil*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2001.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Acórdão sobre a Apelação n. 0503587-77.2014.8.19.0001. Vigésima Sétima Câmara Cível Consumidor. Desembargador Relator: Maria Luíza de Freitas Carvalho. Data de Julgamento 19 de julho de 2017.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Vigésima Sétima Câmara Cível. Acórdão sobre Apelação nº 00014452120148190014. Apelante: PAULA MEDEIROS PAVÃO. Apelada: TELEFONICA BRASIL S/A. Desembargador Relator: Maria Luíza de Freitas Carvalho. Rio de Janeiro, RJ, 02 de agosto de 2017.

ROVELLI, Carlo. *A Ordem do Tempo*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2018. Tradução: Silvana Cobucci.

SANTANA, Heron José de. *Responsabilidade Civil por Dano Moral ao Consumidor*. Belo Horizonte: Nova Alvorada Edições Ltda., 1997.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça de São Paulo. Acórdão nº 2018.0000481071. Apelante: CLAUDEMIR DA SILVA. Apelada: TELEFÔNICA BRASIL S/A. Desembargador Relator: L. G. Costa Wagner. São Paulo, SP, 20 de junho de 2018.

SCHREIBER, Anderson. *Direito Civil e Constituição*. São Paulo: Atlas, 2013.

_____. *Novos Paradigmas da Responsabilidade Civil: Da Erosão dos Filtros da Reparação à Diluição dos Danos*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

STOLZE GAGLIANO, Pablo. PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo Curso de Direito Civil*. vol. 1. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

_____. *Novo Curso de Direito Civil*. vol. 3. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

APÊNDICE A

PERGUNTAS

RESPOSTAS

312

312 respostas



Não está aceitando respostas



Mensagem para os participantes

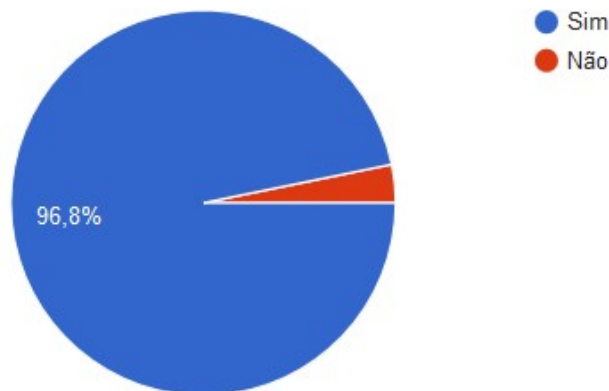
Este formulário não aceita mais respostas

RESUMO

INDIVIDUAL

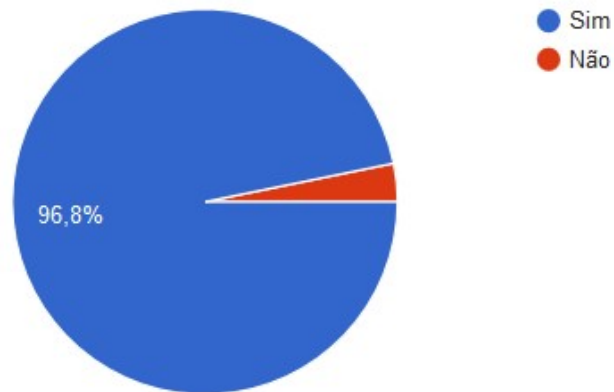
1. Você tem contratado ou já contratou algum serviço (internet, TV por assinatura, conta de telefone, entre outros) em que o atendimento ao consumidor ocorresse por meio de telefone ?

312 respostas



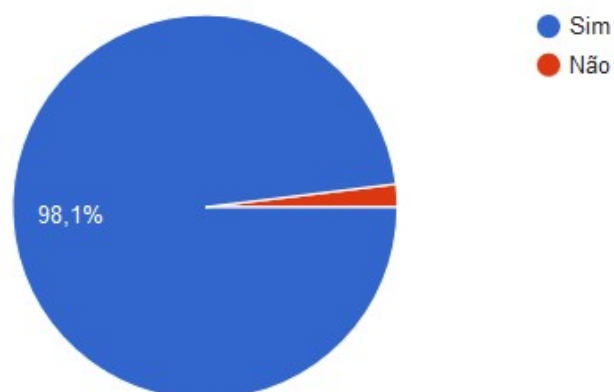
2. Você já enfrentou algum tipo de dificuldade ao tentar resolver algum problema por meio desse atendimento por telefone?

312 respostas



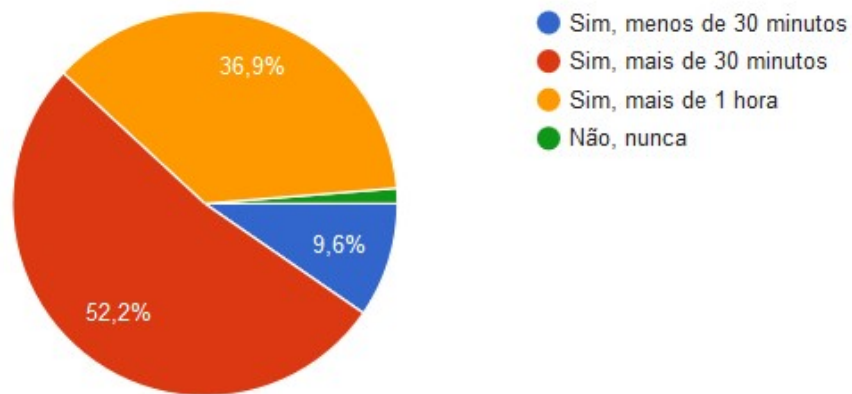
3. Você já passou por situação em que somente conseguiu falar diretamente com um atendente após mais de 1 minuto?

312 respostas



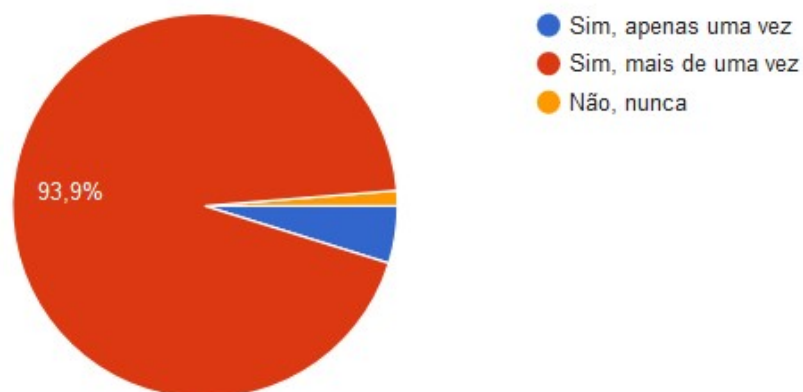
4. Você já passou um tempo que considerou elevado no telefone para tentar resolver problemas relacionados à prestação do serviço contratado ou para cancelá-lo?

312 respostas



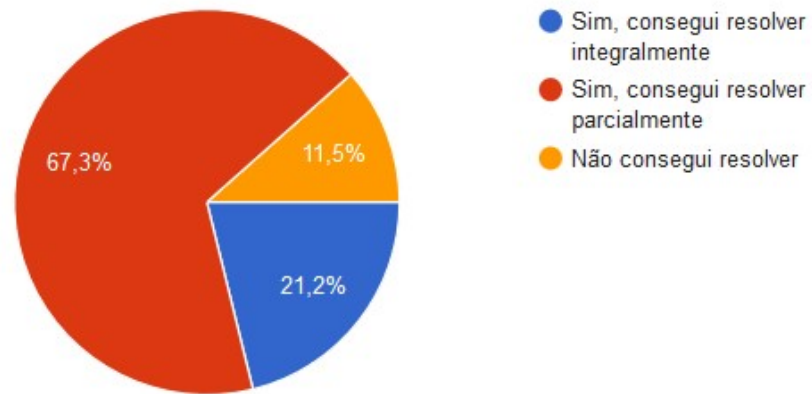
5. Você já necessitou de mais de uma ligação para resolver algum problema relacionado à prestação do serviço contratado ou para cancelá-lo?

312 respostas



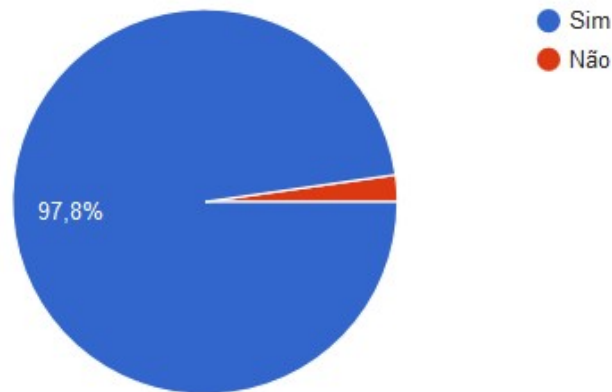
6. Você efetivamente conseguiu resolver o problema?

312 respostas



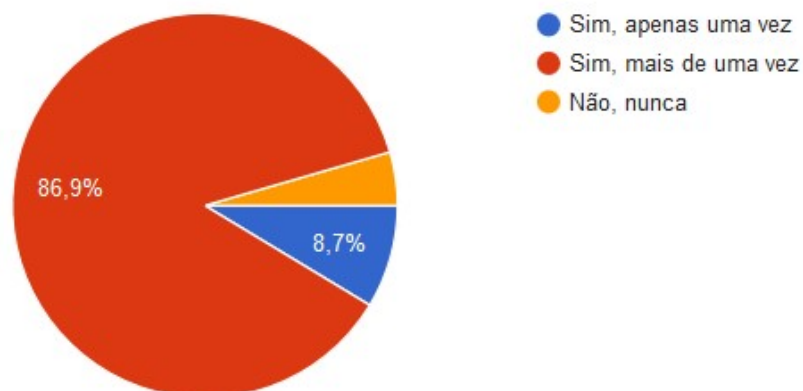
7. Você considera longo o tempo que passa ao telefone para resolver problemas na prestação do referido serviço?

312 respostas



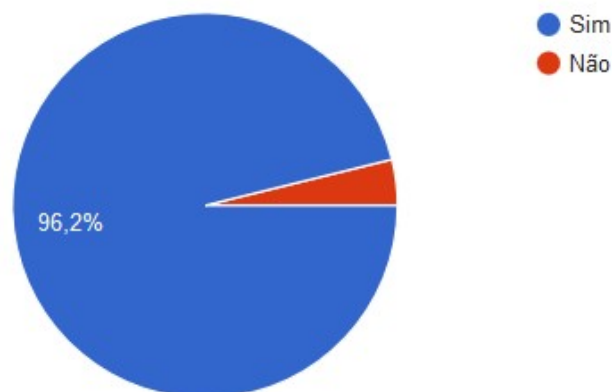
8. Você deixou de efetuar outras tarefas ou realizar outras atividades (trabalho, estudos, afazeres domésticos, tarefas, lazer, descanso, entre outros) para solucionar problemas na prestação do referido serviço por meio de atendimento ao consumidor por telefone?

312 respostas



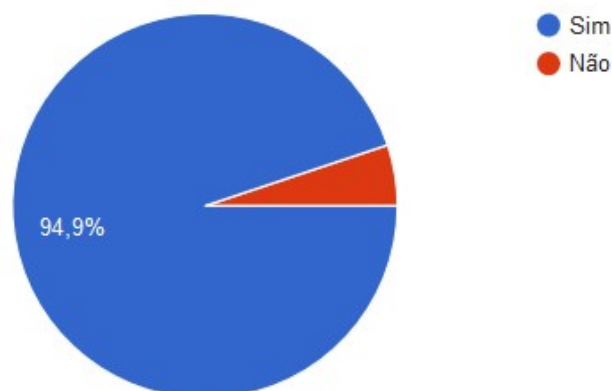
9. Você sentiu que perdeu seu tempo útil ao deixar de efetuar tais atividades ou tarefas para solucionar problemas relacionados à prestação do referido serviço por meio de atendimento ao consumidor por telefone?

312 respostas



10. Você sentiu-se lesado ao perder seu tempo útil para tentar solucionar problemas na prestação do referido serviço por meio de atendimento ao consumidor por telefone?

312 respostas



Por fim, haveria alguma história em que você sentiu-se lesado ao perder seu tempo útil para tentar solucionar problemas relacionados à prestação dos referidos serviços por meio de atendimento por telefone e que gostaria de compartilhar?

NÚMERO	RESPOSTA
1	Não
2	Não
3	Não
4	Constantemente tenho problemas com a Internet. Fico sem sinal e ao tentar fazer contato com a prestadora do serviço começam as dificuldades. É muito tempo perdido tentando falar com um atendente. Além do tempo perdido , há o desgaste emocional e o stress que acabo passando.
5	Não
6	Não
7	A SKY é campeã no mau atendimento. Depois de, aproximadamente, quatro horas perdida numa ligação não conseguir que ela devolvesse 413 reais de cobrança indevida
8	Não
9	Não
10	Certa vez desenvolvi e tive crises de ansiedade e nervosismo pois tive um problema com a SKY e ele só foi resolvido depois de MUITAS ligações.
11	Sim. Eu contratei um serviço de internet no interior. Não havia sinal suficiente para que ela funcionasse. Não conseguia acessar de jeito nenhum. Resolvi cancelar. Aí começou o problema maior. Não consegui por telefone. Tive que me dirigir a uma loja da operadora TIM. O cancelamento só poderia ser feito por um determinado telefone. Tentei diversas vezes sem sucesso. O atendente vendo minha aflição, tentou me ajudar. Também não teve sucesso. Voltei para casa sem resolver o

	problema. Perdi um longo tempo. Fiquei arrasada. Por sugestão de alguém, liguei para a Anatel. Só assim consegui resolver o cancelamento
12	Não!
13	Sim. Já passei mais de 30 min para alterar um plano de telefone, quando poderia estar estudando, para no mês seguinte saber que o tempo foi todo perdido, pq nada foi registrado.
14	Muitas... já até perdi as contas. Conta de telefone são as mais frequentes, além de demorar muito para ser atendida, eles ficam te passando pra vários atendentes que no final, não resolvem nada. Cartão de crédito também é o outro vilão.. já vivo cansada disso.
15	Sim, com a SKY. Para efetuar o cancelamento da conta, já tem mais de 5 anos e até hoje não foi resolvido.
16	Sim
17	Ligar para o banco e eles remeteram ao contato pessoal na agência.
18	Perdi muito tempo tentando resolver esses problemas
19	Certa vez efetuei o cancelamento de uma assinatura de TV e internet via telefone, acreditando ter posto fim a referida relação de consumo. Porém, quase 02 anos após, ainda recebo diversos telefonemas de cobranças indevidas referentes àquele contrato.
20	Sem comentários.....
21	Operadora Oi suspendeu minha linha, adimplida, inadvertidamente sob argumento genérico de divergência cadastral em duas oportunidades! Perdi horas ao telefone!
22	Tentativa de cancelamento de serviço de tv por assinatura. Liguei mais de 20 vezes para operadora e somente aguardava ou me transferiam para outro "setor". Somente solucionaram meu problema depois que ingressei com uma ação.
23	No momento não me recordo.
24	Operadora Oi suspendeu minha linha, adimplida, inadvertidamente sob argumento genérico de divergência cadastral em duas oportunidades! Perdi horas ao telefone!
25	Tentativa de cancelamento de serviço de tv por assinatura. Liguei mais

	de 20 vezes para operadora e somente aguardava ou me transferiam para outro "setor". Somente solucionaram meu problema depois que ingressei com uma ação.
26	No momento não me recordo.
27	Comprei um chip da Oi, fui induzida a aceitar um plano de R\$10,00 semanais, não tinha condições de mantê-lo, tentei diversas vezes resolver através de ligações que não foram poucas e não consegui, retirei o chip do aparelho, descartei e resolvi sozinha sem que a operadora tivesse ao menos me atendido.
28	Comprei uma antena da Skay pré pago. Tive a promessa de assistir a filmes, séries e desenhos. A programação foi ficando escassa. Fiz uma recarga e nada da programação que me foi prometida. Fiz outra recarga. O problema persistiu. Tentei resolver o problema. Perdi um longo tempo e mesmo assim não consegui resolver. Senti falta de algum responsável pela empresa para me ajudar a resolver. Perdi tempo, dinheiro e sofri uma grande decepção. Acabei desistindo da Tv por assinatura e optei pela antena digital. Ou seja, não me restou outra alternativa.
29	Levei um tempo considerável para ser atendida, mais um tempo no atendimento e simplesmente desligaram.
30	Inúmeras histórias assim, eu realmente não consigo lembrar uma específica em razão da quantidade de vezes que isso aconteceu comigo. É extremamente frustrante essa situação, isso sem contar as situações em que você nem consegue contatar alguém, ou quando contata, o funcionário é incompetente ou grosso. A título exemplificativo, há 20 dias eu tive de ligar para a Avianca para resolver uma questão e passei 2 horas no telefone tentando resolver meu problema, que não foi resolvido porque nenhum dos funcionários sabia ou queria resolver o problema. Só não entrei com ação judicial porque na balcão do aeroporto os funcionários resolveram o problema, mas foi extremamente aborrecedor. Em outra ocasião, ligando para a Vivo para tentar resolver questões relacionadas a prestação do serviço de internet eu tive de abrir 6 protocolos diferentes porque os funcionários desligavam o telefone na minha cara simplesmente porque não sabiam resolver meu

	<p>problema/questionamento. Na ocasião eu procurava saber se meu contrato tinha alguma cláusula de franquia de dados na internet fixa, e por instrução da empresa ou por incompetência, nenhum deles quis ou podia responder meu questionamento, e até hoje não sei essa informação. Quando fui na loja o vendedor me informou que eu precisava ligar para o SAC para saber isso, inclusive. Essas são duas situações mais recentes que lembro agora.</p>
31	<p>Varias vezes perdi muitas horas do meu dia para tentar resolver o problema com o contrato da minha linha telefônica sempre me cobravam um valor maior do que o do acordo. Quase todos os dias tinha que ligar para resolver problemas com a linha ou a Internet. Felizmente me cansei e fui ao PROCON. Nunca mais aumentaram minha conta, interromperam minha net ou meu telefone.</p>
32	<p>Sim. Passei mais de uma hora tentando solicitar o cancelamento de um pacote de internet e telefone com prestadora VIVO, fui transferida para inúmeros setores e, ao final, a ligação foi finalizada pela prestadora sem que fosse atendida a solicitação. Em outra oportunidade, tentei (e ainda continuo tentando) cancelar um plano junto a Tim, mas não obtive êxito, porquanto a provedora alegou erro no sistema em TODAS as vezes que tentei contato. Em razão de situações como estas acabei deixando de realizar produção acadêmica, bem como outras tarefas do trabalho e de lazer, acarretando ônus financeiro, temporal, além do desgaste emocional.</p>
33	<p>Já perdi horário de consulta médica, precisando remarca-la.</p>
34	<p>Minha Internet já foi cortada duas vezes por erro dos técnicos na hora de instalar a Internet de outros apartamentos no mesmo prédio. Demorou mais de 15 dias pra resolver pq eles nunca tem horário dia de sábado.</p>
35	<p>Certa vez tentei negociar o valor do meu serviço de telefonia e internet, e só consegui resolver a situação na quinta ligação, após ameaçar cancelar o serviço. Enquanto eu tentava negociar o valor sempre era negada a negociação, porém quando fui cancelar tudo mudou.</p>
36	<p>Não.</p>
37	<p>Uma vez a Sky insistia para que eu mesma realizasse testes no</p>

	<p>aparelho por considerar desnecessária a visita de um técnico, por mais que eu dissesse que os testes foram realizados. Depois de minhas ameaças de processo e da solicitação da conversa gravada, nunca enviada, agendaram a visita e, inclusive foi preciso mudar o aparelho. E não foi tão simples, os técnicos não chegaram no horário combinado e perdi uma tarde inteira em meio a outras tantas ligações para reclamar de novo. Já tive problemas com a Net e a Oi. Estou repleta de casos para sua pesquisa.</p>
38	<p>Sim, já fiquei quase 1 mês sem internet mesmo com internet disponível. Do nada parou de funcionar, liguei varias vezes para a operadora p resolver o problema sem sucesso, troquei de chip e inclusive fui varias vezes na loja da operadora sem sucesso novamente, mas do mesmo modo que fiquei sem a internet ela voltou a funcionar!</p>
39	<p>Sim. Mesmo com cancelamento, protocolos e demais requerimentos, aconteceram cobranças indevidas após o cancelamento.</p>
40	<p>Uma cobrança indevida da UOL na conta bancária.</p>
41	<p>Perdi horario de trabalho</p>
42	<p>Já me senti lesado com o banco bradesco que levou mais de 30 minutos para cancelar uma aplicação em um investimento que eu não pedi, por passarem a ligação de um para o outro e ainda argumentarem que eu deveria contratar um seguro que eu nunca quis.</p>
43	<p>Passei por transtornos quando eu quis cancelar o meu cartão de crédito e ã havendo solução ameacei entrar no Procon mediante a situação me ofereceram várias propostas mas eu ã quis.Outra situação desconfortável é a do telefone quero cancelar pois onde me fizeram uma em que diminuiria os valores da fatura no entanto foi uma fala enganosa</p>
44	<p>Ao ligar para a Oi Velox para tentar solucionar o problema da internet, que só ficava fora do ar, fiquei quase duas horas pra falar com uma atendente. Ao conseguir, ela me pediu pra esperar mais ainda. O resultado foi que somente consegui resolver a situação no dia seguinte. Em outra situação, comprei um livro pela internet com a Saraiva e até então nunca tinha tido problemas com a entrega. Contudo, dessa vez, comprei um livro extremamente importante, precisaria dela em 30 dias e</p>

	o prazo de entrega era de 7 dias úteis. Esperei mais que os 30 dias e não conseguia me comunicar com a empresa e nem rastrear a compra.
45	Tenho mais de 6 meses sem o serviço de telefone fixo graças a inutilidade da VIVO em conseguir resolver o problema. O cúmulo chegou em certa vez, ligar para a central (103 15), agendar uma visita e na hora marcada, não aparecer ninguém nem uma ligação de satisfação.
46	Hoje passei mais de 30 minutos tentando contactar o Cassi para saber o tempo de carência, já que recebi a negativa errada do plano para realização de um exame. Me senti lesada, pois tive que pagar um preço alto no estacionamento. Felizmente depois desse tempo consegui a autorização e realizei o exame.
47	Perco um longo período de tempo para reclamar toda vez que o serviço de internet para de funcionar. Ligo para o serviço. Sou atendida por uma mensagem eletrônica. Depois de muito tempo é que consigo falar com uma atendente. Detesto esse tipo de serviço.
48	Vivo tendo problemas com as operadoras de telefonia celular. Perco longo tempo com as mesmas
49	Não quero partilhar
50	Recentemente tentei cancelar uma assinatura de uma revista por telefone e até o momento não consegui.
51	Ligar para o 135 do INSS ,geralmente não consegui resolver nada após mais meia hora na linha
52	Sim, mas não quero compartilhar.
53	Sim, já tentei várias vezes cancelar um seguro vinculado ao cartão de crédito e não consegui. Acabei desistindo. Fui vencida pelo cansaço.
54	A NET. Cancelei um serviço de TV por assinatura com internet e após várias tentativa com anotação de protocolo, a NET cancelou os serviços recolheu o aparelhos, mas não parou de emitir os boletos de cobrança, como não paguei as contas, a NET incluiu meu nome na Serasa e SPC, tive que acionar a NET no juizado do consumidor
55	Não. Quando o resultado não é satisfatório no meu tempo disponível, simplesmente não perco tempo. Procuro resolvê-lo de forma adequada.
56	Liguei várias vezes para tentar resolver problemas com a conta de

	telefone. Aumento da conta sem aviso prévio.
57	Eu queria que eles parassem de me enviar mensagens sobre pacotes e ainda não consegui resolver. Tentei várias vezes
58	Já liguei para as operadoras Tim e Claro para não mandarem mensagens para mim, porém não adiantou, principalmente a Claro que fica o tempo todo mandando aplicativos de ofertas que não pedi e não tenho nenhum interesse e essas mensagens estão me atrapalhando pois não tem dia nem hora para chegar, é na Escola, na rua, em casa, o tempo inteiro o aparelho apitando sem que eu consiga apertar o x que aparece no celular com ofertas que não pedi e se por acaso eu apertar no lugar errado vou estar aceitando aquilo que não contratei e aí começam os problemas, como fazer para cancelar. Recebi uma mensagem da Claro, que se encontra no meu aparelho de cobrança, me pedindo para negociar, só que não devo nada, coloco recarga nesta operadora claro todo mês, em dois aparelhos. É um problema muito grande lidar com as operadoras de telefonia móvel.
59	Sempre passo por problemas com falhas na prestação do serviço de internet que tenho contratado. Toda vez sou obrigada a efetuar várias ligações, fazer testes com o equipamento, para resolver um problema que eles mesmo causam e que são recorrentes. Fico sem internet e se quiser abatimento do valor correspondente ao período sem serviço? Tenho que ligar novamente. Todas as vezes as ligações são demoradas e aborrecidas, sempre pelos mesmos problemas e sempre tenho que deixar de fazer alguma coisa pra ficar pendurada no telefone tentando resolver. Sempre me aborreço, sou obrigada a ouvir aquelas musiquinhas chatas enquanto espero os atendentes, que toda hora passam de um pra outro e nunca resolvem realmente o problema. Perco meu tempo e me sinto prejudicada. Tenho vários números de protocolos de atendimento e várias histórias pra contar.
60	Todo dia ligo pra companhia telefônica pra concertar a internet e e nunca é resolvido.
61	Trocaram meu plano de tv por assinatura, que ficou bem mais caro, sendo que eu não assinei nenhum contrato novo e nem solicitei novo

	Plano. Precisei resolver com a Anatel, para não pagar o boleto errado e cancelei a tv por assinatura.
62	Tentei encerrar contrato da linha telefônica do meu celular. Passou 1 mês de tentativas e tive que parar de pagar pra poder ser encerrada . Fiquei com o nome na Serasa.
63	Quando contratei a Operadora Vivo para instalar a internet com 50 megas, mas disseram que não tinha disponível para instalação imediata, então me fizeram uma proposta de de 15 megas com a promessa de trocar breve, o que não aconteceu, eu acabei tendo aborrecimento com o sinal da internet muito fraco, caindo muito, pedir para cancelar, e me mandaram uma conta de quatrocentos reais, referente a multa pelo cancelamento, não aceitei o valor, me fizeram uma proposta de duzentos reais, acabei pagando e com isso evitando mais problema.
	Tenho várias histórias. Já tive problemas com a minha Internet várias vezes, desde a contratação em que eles não queriam de jeito nenhum colocar só a internet, querendo me empurrar a contratação do pacote com telefone também, que eu não queria. Passei um tempão no telefone tentando mostrar a eles que no site tinha a oferta de Internet avulsa e que era isso que eu queria. Quando falei que isso era venda casada e que iria procurar outra operadora, eles aceitaram e colocaram só a Internet. Mas só depois de muitas ligações e toda hora me trocando de atendente e dando um número novo de protocolo, além de desligarem a ligação algumas vezes claramente de propósito.
64	Sim,
65	Muitos problemas com a operadora de celular. Todo dia trocam meu plano sem minha autorização, e aí comem meus créditos todos. Ligo pra procurar saber e voltar pro plano antigo, porque não pedi pra eles colocarem nada novo, e eles ficam desligando a ligação e deixando aquela música tocando enquanto espero um tempão e no fim não resolvem nada e sou obrigada a ficar com o plano que não queria e nem pedi.
66	Sim, tentando questionar uma cobrança irregular do plano de telefonia celular. Para resolver a questão fui transmitido para vários setores de

	atendimento diferente e levei mais de uma hora e meia.
67	Várias vezes já aconteceu de minha internet cair bem quando eu precisava pra estudar, fazer avaliação do curso online de inglês, fazer inscrição em concurso de estágio... eu ligava pra gvt e eles ficavam mandando fazer testes com o roteador, eu fazia mesmo sabendo que não iria resolver, porque era sempre a mesma coisa. Ficava muito tempo no telefone esperando eles verificarem por lá pelo sistema deles se identificavam o que era e nada. Não resolvia, eu continuava sem Internet e ainda perdia um tempao de estudo no telefone me chateando tentando resolver a situação sem sucesso. Acabei trocando de operadora, mas não melhorou o atendimento nem a Internet.