



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
FACULDADE DE DIREITO
PROGRAMA DE GRADUAÇÃO EM DIREITO**

DEUSILENE DE SOUSA PEREIRA

**DANO MORAL: TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO
CONSUMIDOR NO TELEATENDIMENTO E TELEMARKETING**

Salvador
2018

DEUSILENE DE SOUSA PEREIRA

**DANO MORAL: TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO
CONSUMIDOR NO TELEATENDIMENTO E
TELEMARKETING**

Trabalho de conclusão de curso de graduação em Direito, Faculdade de Direito, Universidade Federal da Bahia, como requisito para obtenção do grau de Bacharela em Direito.

Orientadora: Prof. Joseane Suzart Lopes da Silva.

Salvador
2018

DEUSILENE DE SOUSA PEREIRA

**DANO MORAL: TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO
CONSUMIDOR NO TELEATENDIMENTO E TELEMARKETING**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Programa Graduação em Direito, Faculdade de Direito, Universidade Federal da Bahia, como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Aprovada em 15 de dezembro de 2018.

BANCA EXAMINADORA

Joseane Suzart Lopes da Silva – Orientadora _____
Doutora em Direito pela Universidade Federal da Bahia, UFBA, Brasil. Universidade Federal da Bahia – UFBA.

Pedro Lino de Carvalho Júnior _____
Doutor em Filosofia pela Universidade Federal da Bahia, UFBA, Brasil. Universidade Federal da Bahia – UFBA.

Tiago Silva de Freitas _____
Doutor em Filosofia pela Universidade Federal da Bahia, UFBA, Brasil. Universidade Federal da Bahia – UFBA.

A todos os consumidores, que, perdem seu precioso tempo, resolvendo problemas causados pelos fornecedores, deixando de usufruir mais horas com família e amigos.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por todas as bênçãos concedidas, pela oportunidade de finalizar essa graduação, por iluminar o meu caminho e me dar forças para realizar esse sonho.

A minha família, incentivadora em toda minha caminhada.

Aos meus amigos, pela amizade e apoio durante esta trajetória.

A Família Atento, pela parceria e compreensão diárias, oferecidas em cada etapa do curso.

A Joseane Suzart, pela nobreza. Pelo profissionalismo, pela seriedade e dedicação incondicionais e o amor à pesquisa e à docência. Por inspirar a comunidade acadêmica, sendo excelente exemplo de profissional a admirável ser humano.

A Felipe Jacques, pelo incentivo, apoio e por ser referência profissional para mim e para outros operadores do Direito.

Tudo é precioso para aquele que foi, por muito tempo, privado de tudo.
Friedrich Nietzsche

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso analisa as grandes perdas dos consumidores nas resoluções dos conflitos causados pelo fornecedor. Contemplou-se, como hipótese central, a evidência e aplicabilidade da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor nas ligações para teleatendimento e telemarketing. Desta conjuntura, objetivou-se identificar as principais denúncias realizadas sobre o tema nos sítios eletrônicos. Para tanto, os métodos utilizados foram o hipotético-dedutivo, o argumentativo. Em outro capítulo, realizou-se uma revisão doutrinária acerca do conceito de dano moral e da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor e sua aplicação, destacando-se o rol de julgamentos sobre o tema. Por último, mas não menos importante, apresentou-se soluções ao enfrentamento do tema, por meio do controle judicial e administrativo, inserindo-se neste, especialmente a atuação das agências reguladoras e a importância da sociedade civil organizada. Trazendo a problemática sobre os valores de indenização. Concluiu-se, através da pesquisa jurisprudencial, documental e bibliográfica, que o consumidor perde muito tempo com o atendimento de *call center* na tentativa de resolver situações causadas pelo consumidor, e que as indenizações são ínfimas diante de tanto sofrimento.

PALAVRAS-CHAVES: DANO MORAL – TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR – TELEATENDIMENTO E TELEMARKETING

ABSTRACT

The present term paper analyzes the great losses of the consumers in the resolutions of the conflicts caused by the supplier. The central hypothesis was the evidence and applicability of the Theory of Consumers Productive Diversion in telemarketing calls. The objective was to identify the main complaints made on the subject in electronic websites. For that, the methods used were the hypothetic-deductive, and the argumentative. In another chapter, a doctrinal review about the concept of moral damage and the Theory of Consumers Productive Diversion and its application was made, highlighting the list of judgments on the subject. Last but not least, solutions were presented to face the issue, through judicial and administrative control, including, especially the performance of regulatory agencies and the importance of organized civil society. Bringing the problem about the indemnity values. It was concluded, through the jurisprudential, documentary and bibliographic research, that the consumer loses a lot of time with the call center service in an attempt to solve situations caused by the consumer, and that the indemnifications are very small in the face of so much suffering.

KEYWORDS: MORAL DAMAGE – THEORY OF CONSUMERS PRODUCTIVE DIVERSION –TELEMARKETING

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 AS AGRURAS DOS CONSUMIDORES DIANTE DOS SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO E TELEMARKETING	11
2.1 DENÚNCIAS EXTRAÍDAS DOS SÍTIOS ELETRÔNICOS DE RECLAMAÇÃO ..	13
2.2 DECISÕES DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	17
2.3 DADOS EXTRAÍDOS DE OUTRAS FONTES DE PESQUISA	21
3 TELEMARKETING E A LEGISLAÇÃO BRASILEIRA	24
3.1 O TELEMARKETING X CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	24
3.2 O PROBLEMA ATUAL DO TELEMARKETING.....	27
3.2.1 O Decreto Federal n. 6.523, de 31 de julho de 2008.....	29
3.2.2 Dificuldades nas resoluções de problemas no teleatendimento.....	31
3.4 FALTA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO	32
4 O DANO MORAL: TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR	34
4.1 CONCEITO DE DANO MORAL	35
4.2 ORIGEM DA TEORIA.....	37
4.3 CONCEITO E APLICAÇÃO.....	38
4.3.1 Decisões dos Tribunais de Justiça de São Paulo, Distrito Federal, Rio Grande do Sul e Rio de Janeiro	40
4.3.2 Decisões dos Tribunais de Justiça da Bahia, Pará e Goiás	44
4.4 A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR DIANTE DO TELEATENDIMENTO ...	47
5 SOLUÇÕES A PROBLEMÁTICA ANALISADA.....	50
5.1 CONTROLE JUDICIAL.....	51
5.2 CONTROLE ADMINISTRATIVO	52
5.2.1 Aumento do valor indenizatório.....	54
5.2.2 Atuação incisiva das Agências Reguladoras	55
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	58
REFERÊNCIAS.....	61

1 INTRODUÇÃO

O Tempo, enquanto visto pela ótica do fornecedor é valorado economicamente, por ser tido como produtivo, haja vista que a perda de qualquer segundo equivale à perda de valor monetário, mas no atual modelo de sociedade, o tempo apresenta-se como um bem precioso. Porém, o tempo do consumidor não é igualmente valorado, principalmente na relação com os fornecedores. Nessa seara, o consumidor necessita cada vez mais de otimização nas resoluções de problemas, de modo que consiga aproveitar o tempo da melhor maneira possível. Destaca-se que o este é propriedade do indivíduo, podendo ser usado e transformado, não cabendo a ninguém o desperdiçar. Contudo, nos dias atuais, o consumidor tem sofrido com o mau atendimento dos fornecedores, o que tem provocado a chamada perda do tempo útil ou desvio produtivo do consumidor.

O presente trabalho monográfico analisará as principais denúncias e a necessidade de aplicação do dano moral no que tange ao tempo perdido e o tempo gasto nas tratativas dos conflitos nas centrais de atendimento ao cliente. Além disso, analisará a legislação brasileira e a aplicação no que tange ao telemarketing, e a necessidade da aplicação das normas do Decreto Federal n. 6.523, de 31 de julho de 2008, a relação jurídica firmada entre o consumidor e fornecedor. A hipótese central levantada é se o problema em epígrafe suscita a falta de alinhamento nas decisões, haja vista que, para alguns julgadores, a perda de tempo ainda é considerada mero aborrecimento.

Argumenta-se, como hipótese secundária, a ocorrência ou não do dano moral relacionado e perda de tempo útil, promovendo uma reflexão sobre a incidência do Código de Defesa do Consumidor para a proteção desse tipo de situação. Ademais, será feito um exame sobre a origem e conceito da teoria assim quanto a sua aplicação nos tribunais Brasileiros.

A relevância jurídica e social, que justifica o presente trabalho de conclusão de curso, se revela pela escassez de debates doutrinários críticos envolvendo o tema, bem como a legislação e medidas cabíveis a esses. É grande a quantidade de cliente que reclamam sobre a falta de qualidade no atendimento, eles enfrentam dificuldades na efetivação de seus direitos, deparando-se, muitas vezes, com as práticas abusivas, razão pela qual devem ter para a tutela de seus direitos, idêntico

arcabouço jurídico. Quanto à abordagem, os modelos teóricos selecionados foram o hipotético dedutivo, dialético e argumentativo.

No que concerne ao método, seguiu-se a linha crítico-metodológica. Dentre os tipos genéricos de investigação, em virtude do caráter geral, teórico e propedêutico da presente monografia de conclusão de curso, acompanhou-se a orientação jurídico-teórica, a jurídico-projetiva e prospectiva. Realizou-se também pesquisa bibliográfica, documental, através de obras, um estudo doutrinário sobre o tema, e decisões judiciais proferidas pelos Tribunal de Justiça do Brasil.

O segundo capítulo será reservado para explanar os atuais problemas dos *call centers*, assim como a sua padronização e falta de qualidade no atendimento. Para tanto, serão analisados, a legislação e sua incidência nas searas consumeristas. Avaliar-se-á ainda a importância do Decreto Federal n. 6.523, de 31 de julho de 2008 e sua aplicação, realizar-se-á também revisão dos maiores problemas enfrentados pelo consumidor nos contatos com o teleatendimento.

No terceiro capítulo, serão demonstradas as práticas abusivas rotineiramente adotadas pelo fornecedor e a exemplificação destas no Código de Defesa do Consumidor. Dos processos levados ao Judiciário brasileiro, serão extraídos estudos de casos a fim de demonstrar a utilização, pelas Cortes, referente ao tema. Além disso, será analisado a vulnerabilidade do consumidor diante do atendimento no segmento de telemarketing e teleatendimento. No quarto capítulo, expor-se-á sobre o controle judicial e o controle administrativo e a importância de cada um deles. Porém, o foco maior será no que concerne ao aumento dos valores indenizatórios nas decisões sobre a celeuma apresentada.

No quinto capítulo, propõem-se alternativas para o enfrentamento das situações impostas pelos fornecedores, quais sejam a falta de prevenção e mais cuidado nas tratativas dos problemas causados por eles, assim como aumento da atuação dos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), especialmente as agências reguladoras, por meio de fiscalização mais severa, dentre outros argumentos, aumentar também os valores de indenizações pagos sobre o tempo perdido do consumidor.

2 AS AGRURAS DOS CONSUMIDORES DIANTE DOS SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO E TELEMARKETING

O crescimento exponencial do setor de informática do Brasil permitiu a modernização e ampliação dos serviços de teleatendimento e telemarketing no país, especialmente a partir da década de 80, com o surgimento dos *call centers*. Dessa forma, a terceirização dos serviços de atendimento ao consumidor ocasionou a troca dos balcões pelo contato não visual entre cliente e recepcionista.¹

Desta feita, no ano de 1987, criou-se a Associação Brasileira de Teleserviços (ABT),² instituição pioneira na atividade de teleatendimento no Brasil. Posteriormente, no ano de 1996, a ABT publicou o seu código de conduta e Princípios Éticos para Telemarketing,³ cuja a versão mais recente data de 2003. Tal manual prevê regras de condutas na resolução de demandas junto aos clientes, e foi criado com o objetivo de cumprir o quanto disposto no Código de Defesa do Consumidor (CDC).⁴ No entanto, o que se verifica é o descumprimento de normas básicas de proteção ao consumidor por parte do atendimento de *call centers*, que se tornou uma prática desagradável, relacionada mais a venda de produtos e serviços do que a solução de conflitos entre o usuário e as empresas.

Na atualidade, a evolução tecnológica, especialmente dos meios de comunicação, possibilita aos consumidores o acesso a informações que vão desde os seus direitos até as características dos produtos e serviços adquiridos. Contudo, nota-se que, ao mesmo tempo em que se tem uma ideia de proximidade na relação estabelecida entre consumidor e fornecedor, esta “foi substituída por uma relação impessoal e distante,”⁵ sendo este um dos principais motivos que levam estes ao desgaste físico e emocional nas diversas, e, na maioria das vezes, vãs tentativas de solucionar problemas de qualquer natureza, tais como vícios de produtos,

¹BRASIL. Associação Brasileira de Telesserviços. *A associação*. Disponível em: <<http://abt.org.br/sobre/>>. Acesso em: 20 set. 2018.

²Id., *ibid*.

³Id., *ibid*.

⁴Sobre o tema, consultar: AMARAL, Luiz Otávio Oliveira. Da convenção coletiva de consumo (art. 107 e 108). In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Comentários ao Código do Consumidor*. Rio de Janeiro: Forense, 2012.

⁵LOUZADA, Vanessa Vilarino. *A organização administrativa para a proteção do consumidor no Brasil*. São Paulo: Baraúna, 2017, p. 32.

cancelamento de serviços não solicitados e solicitação de restituição por cobranças indevidas.

Tratam-se, portanto, de situações cujo próprio fornecedor deu causa, e que este, raramente, admitirá tal fato, tampouco reparará, de imediato, o cliente, que passou horas realizando incontáveis ligações a fim de buscar soluções a questão posta. Além disso, por vezes, a informação não é transmitida de maneira clara e objetiva ao usuário, que, sem alternativa, recorre ao Judiciário, visando a solução e reparação de seus direitos.

Neste contexto, em que pese a instantaneidade dos meios de comunicação contemporâneos, o que se verifica é a grande dificuldade do consumidor em contatar o fornecedor, razão pela qual o volume de denúncias realizadas pelos clientes, notadamente em sítios eletrônicos, é constante. Exemplo deste fenômeno é a manutenção, por parte dos próprios consumidores, de *sites* que têm por escopo a delação de lojas eletrônicas que desrespeitam as normas de defesa do consumidor, especialmente aquelas que versam sobre compras *online*.⁶

Assim, segundo dados do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), a maior parte das queixas realizadas pelos consumidores junto ao aludido órgão referem-se a cobranças indevidas e abusivas.⁷ Nesta linha, cumpre destacar que o CDC prevê, em seu artigo 6º, inciso IV, a proteção do consumidor contra as cláusulas abusivas.⁸ Contudo, ainda assim, tais práticas são frequentemente cometidas pelos fornecedores, levando os mesmos a passarem por grande sofrimento e perda de tempo útil. Nesta linha, destaque-se que no período de um ano, o número de decisões proferidas em segunda instância, nas quais em considerou-se o tempo desperdiçado pelo indivíduo na tentativa de resolver a questão aumentou de 852 para 1.785.⁹

⁶Sobre o tema, ver: CANCLINI, N. G. *Consumidores e cidadãos: conflitos multiculturais da globalização*. Rio de Janeiro: UFRJ, 2006.

⁷BRASIL. PROCON Online. *Lista de reclamações no Procon de todo país*. Disponível em: <<https://www.procononline.com.br/reclamacoes-no-procon/>>. Acesso em: 22 set. 2018.

⁸Sobre o tema, consultar: PADILHA, Sandra Maria Galdino. *Cláusulas abusivas nas relações de consumo*. Prim@ facie, João Pessoa, ano 2, n. 3, p. 89-133, jul./dez. 2003, p. 15. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/index.php/primafacie/article/viewFile/4424/3335>>. Acesso em: 17 jul. 2017. e FONSECA, João Bosco Leopoldino. *Cláusulas abusivas nos contratos*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1998.

⁹ÉPOCA NEGÓCIOS. *Defesa do Consumidor: para Justiça, tempo do cliente é dinheiro*. Disponível em: <<https://epocanegocios.globo.com/Economia/noticia/2018/03/defesa-do-consumidor-para-justica-tempo-do-cliente-e-dinheiro.html>>. Acesso em: 22 set. 2018.

2.1 DENÚNCIAS EXTRAÍDAS DOS SÍTIOS ELETRÔNICOS DE RECLAMAÇÃO

As principais denúncias feitas pelos consumidores em 2017 e o setores que mais apresentam reclamações, conforme levantamento realizado pelo Sindec (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor) são os de telefonia celular, com 14% (catorze por cento) do total das denúncias, um número bastante significativo em relação aos demais, em seguida vem a telefonia fixa com 8,5% (oito vírgula cinco por cento) de reclamações feitas pelos clientes que utilizam o serviço. Deve ser dado destaque também ao número expressivo referente aos cartões de crédito que é de 7,4% (sete vírgula quatro por cento), sendo esse um problema em que os clientes perdem bastante tempo para conseguir resolver, além das esferas já postas os bancos também possuem números alarmantes de reclamações, assim seja, 6,4% (seis vírgula quatro por cento). A energia elétrica, por sua vez, apresenta 4,9% (quatro vírgula nove por cento). Seguidos de Aparelho celular, TV por assinatura, financeira, dentre outros.¹⁰

Em 2017, os PROCONs efetivaram quase 2,3 milhões de atendimentos em todo país, 190 mil consumidores em média foram recebidos pelos órgãos. Dentre os problemas relatados por eles, as reclamações com relação a cobranças tiveram maior destaque 40,8% (quarenta vírgula oito por cento). Seguida de problemas com contratos em geral 16,6% (dezesseis vírgula cinco por cento), em terceiro, má qualidade ou vícios de produtos e serviços 13,1% (treze vírgula um por cento), e 8,8% (oito vírgula oito por cento) referente a dificuldades com o SAC (Serviço de atendimento ao Consumidor).¹¹

Cumprir registrar que as empresas as quais mais apresentaram reclamações foram as de telefonia e as dos setores financeiros, como já comprovado pelos números citados acima. Dentre elas estão, na devida ordem o “Grupo Telefónica

¹⁰BRASIL. Secretaria Nacional do Consumidor. *Sistema Nacional de informação de Defesa do Consumidor*. Disponível em:

<http://sindecnacional.mj.gov.br/pentaho/api/repos/%3Apublic%3Asindec2016%3ASINDEC_Mapa.wcdf/generatedContent>. Acesso em: 24 set. 2018

¹¹CONSUMIDOR MODERNO. *As principais reclamações registradas pelos consumidores em 2017*. Disponível em: <<http://www.consumidormoderno.com.br/2018/04/26/principais-reclamacoes-consumidores/>>. Acesso em: 25 set. 2018.

(Vivo, Telefónica e GVT), Oi; Grupo América Móvil (NET, Claro e Embratel); Bradesco/HSBC; Itaú Unibanco; Caixa Econômica Federal.”¹²

Importa observar que diante da grande quantidade de reclamações, o consumidor percorre um caminho extenso e dolente, pois normalmente ele carece de ligar para o *call center* na tentativa de resolver o problema, aguardar prazos que nem sempre são exercidos, ligar inúmeras vezes na tentativa de obter maiores informações e, além disso, não tendo sua demanda resolvida, ocorre por exemplo, de ter que recorrer a outros órgãos de proteção para registrar novas reclamações e percorrer o mesmo caminho. Interessa salientar que esses órgãos, apesar de terem como escopo de fiscalização e ao mesmo tempo prezar pela segurança do consumidor,¹³ eles também possuem seus prazos e suas regras, elevando ainda mais o tempo de espera de resolução dos que a eles recorrem.

Por seu lado, a Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) fiscaliza as ações das empresas de telefonia no Brasil, sendo essas as líderes em reclamações exercidas pelos usuários. Neste ponto, insta assentar que na grande maioria das vezes o consumidor já fez a tentativa de resolver o conflito e por não ter tido êxito ele recorre a esse órgão o qual tem autoridade para resolver esse tipo de problema, sendo orientado inclusive a ter o número de protocolo da operadora em questão.

Os principais motivos que conduzem os usuários a pleitear a ajuda da Anatel quando não conseguem ter a resolução do problema ou quando recebem uma resposta insuficiente, são na respectiva ordem, cobrança, quando esta é indevida, ela lidera o ranking com 44% (quarenta e quatro por cento) de reclamações. Em seguida, temos 19% (dezenove por cento) dos clientes que se queixam sobre a qualidade, funcionamento e reparo dos serviços.¹⁴

Posteriormente, os protestos são sobre ofertas, bônus, promoções, mensagens publicitárias e mudança de plano, com 9% (nove por cento) de

¹²CONSUMIDOR MODERNO. *As principais reclamações registradas pelos consumidores em 2017*. Disponível em: <<http://www.consumidormoderno.com.br/2018/04/26/principais-reclamacoes-consumidores/>>. Acesso em: 25 set. 2018.

¹³Acerca do assunto, verificar: RÉGO, Lúcia. *A tutela administrativa do consumidor: regulamentação estadual*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

¹⁴BRASIL. Agência Nacional de Telecomunicações. *Reclamações por Motivos*. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/consumidor/reclamacoes-na-anatel2/motivos>>. Acesso em: 26 set. 2018.

reclamações. Adiante detemos 9% (nove por cento) de outras modalidades, se tratando de reclamações no geral.¹⁵

Outra reclamação que gera bastante aborrecimento para os usuários dos serviços são os pleitos sobre cancelamento, pois apesar de serem apenas 8% (oito por cento) das reivindicações, elas demandam grande disposição do cliente, haja vista que, na maioria das vezes, o fornecedor não tem desejo de cancelar, tornando essa solicitação que deveria ser simples e rápida um verdadeiro calvário. Acerca deste, cabe ressaltar que “O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor”.¹⁶ Em seguida, tem-se 6% (seis por cento) de instalação ou ativação ou habilitação e 5% (cinco por cento) de bloqueio, desbloqueio ou suspensão.

Portanto, acentua-se que tais protestos geram um desgaste tremendo no consumidor, pelos vários telefonemas que precisa fazer e o tempo necessário para aguardar, posto que, para todas as reclamações é gerado um prazo e nem sempre esse é cumprido pelos órgãos que efetuam a tratativa, mesmo tendo legislação específica que os determina o referido cumprimento de prazo, fazendo com que o cliente tenha seu tempo livre usurpado.¹⁷

Afigura-se importante tratar das denúncias relacionadas às instituições financeiras que lideram o ranking de contendas. O Bacen (Banco Central do Brasil) registrou 10.110 ocorrências no 2º trimestre de 2018, as quais estavam vinculadas e encerradas na duração de referência, em que foi averiguado se houve indicativos de descumprimento, por parte da instituição.

Os basilares motivos de queixas estão arrolados à irregularidade, à integridade, segurança, ao sigilo ou a legitimidade das operações e serviços. De igual modo, as ofertas ou prestação de informação, débito em conta de depósito não autorizado pelo cliente, e cobrança irregular por serviços não contratados. Seguido de controle a realização de operações de crédito consignado referente a pessoas

¹⁵MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 544.

¹⁶Art. 18 do Decreto 6.523, de 31 de julho de 2018.

¹⁷Sobre o tema, consultar: GAGLIANO, Pablo Stolze. *Responsabilidade Civil pela Perda do Tempo*. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/23925/responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo>>. Acesso em: 27 set. 2018.

naturais e a insatisfação com a resposta recebida da instituição financeira, dentre outros.¹⁸

O Bacen, atualmente, serve como refúgio para os clientes que não conseguem solucionar problemas com as instituições financeiras. As denúncias cujos pedidos foram considerados procedentes têm como cerne, em sua maioria, o objetivo de resolução. Em muitos casos, o consumidor tem as respostas que poderiam ter recebido nos primeiros contatos com as instituições, conforme ilustrações a seguir.

A reclamação de Protocolo nº (613701391) foi interposta porque a cliente discordava da taxa de juros praticada pelo banco em questão, sendo que havia um acordo e por motivos financeiros não conseguiu quitar sua dívida. O questionamento realizado pela reclamante foi sobre sua dívida ter saído de R\$ 805,00 (oitocentos e cinco reais) para 1.612,00 (um mil seiscentos e doze reais) em apenas cinquenta e três dias.

A primeira ligação efetivada pela cliente se deu no dia 22/02/2018. No entanto, o retorno da instituição só ocorreu no dia 28/02/2018, ou seja, fora do prazo de cinco dias úteis, conforme dispõe o artigo 17,¹⁹ do Decreto nº 6.523,²⁰ de 31 de julho de 2008. Em sua resposta, a instituição alegou que as cobranças eram devidas e que todos os valores deveriam ser honrados pela devedora.

Nesse passo, a consumidora acionou o Bacen dia 08/02/2018, que, por sua vez, encaminhou a reclamação registrada (nº 2018088071- Banco central do Brasil) para a instituição, responsável pelo cartão, pedido os devidos esclarecimentos no prazo de dez dias, nos termos do art. 5º da circular nº 3.729, de 2014.²¹ A instituição promoveu o retorno no dia 21/03/2018, acatando o acordo que fora solicitado em primeiro contato.

¹⁸BRASIL. Banco Central do Brasil. *Ranking de Reclamação*. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/?ranking>>. Acesso em: 29 set. 2018.

¹⁹Artigo 17, Decreto nº 6.523: "As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro."

²⁰GAMA, Ricardo Rodrigues. *SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor & CDC- Código de Defesa do Consumidor*. Campinas: Russel Editores, 2009.

²¹Artigo 5º da circular 3.729, de 2014: "A partir da disponibilização do registro de reclamação, a instituição reclamada deve encaminhar resposta ao interessado no prazo de até dez dias úteis."

Percebe-se, no caso em tela, que o desequilíbrio na parte técnica resulta na estipulação de cláusulas desleais, as quais trazem desvantagem descomunal para os usuários do serviço, caracterizando, muitas vezes, um abuso de direito por parte dos fornecedores. Nessa senda, a concepção de Bruno Miragem faz-se adequada: “a abusividade resulta de uma posição jurídica de poder, que desequilibra a relação jurídica em vista de circunstâncias do mundo dos fatos”.²²

Por todo o exposto, constata-se que o tempo gasto pela usuária de serviço de cartão de crédito ultrapassa o limite da própria legislação, na qual dita as regras para o devido cumprimento de prazos. Ademais, vale ressaltar, a dor psíquica, o desgaste e aborrecimento vivido pelo consumidor são irreparáveis. Ainda que o Código de Defesa do Consumidor proíba práticas abusivas, a sociedade consumerista é marcada por situações como esta.²³

No protocolo (604152975) registrado no SAC, a cliente informa que foi efetuar compras e o cartão não passou, atendente verifica e esclarece que este encontra-se bloqueado. Tal fato ocorreu no dia 02/01/2018, mesma data do contato. Colaboradora do *call center* atualizou endereço e fez envio de um novo cartão. Ocorre que, no dia 10/01/2018, a cliente recebeu a fatura e teve compras as quais ela não reconhecia, diante da negativa do banco para efetuar estorno, a usuária acionou o Bacen, porém só obteve retorno da financeira dia 05/03/2018, ou seja, mais de um mês depois do primeiro contato realizado.

De certo, a maior parte das denúncias formalizadas pelos usuários de serviços das financeiras poderiam ser resolvidas no contato com a própria prestadora de serviço; no entanto o que se logra são várias tentativas por parte do consumidor até chegar um órgão “superior” ou até mesmo no judiciário para se ter uma resolução.

2.2 DECISÕES DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Ao perpetrar pesquisa relativa às decisões judiciais emitidas pelos magistrados do Brasil, em litígios que abarquem o atendimento dos *call centers*,

²²MIRAGEM, Bruno. *Abuso do direito*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

²³Sobre o tema, consultar: DESSAUNE, Marcos. *Desvio Produtivo do Consumidor- O prejuízo do tempo Desperdiçado*. São Paulo: RT, 2011.

observa-se que tais julgadores aplicam decisões favoráveis ao cliente, visto que, na grande maioria das vezes, as empresas de teleatendimento reclamadas não apresentam, em sua defesa, as ligações solicitadas pelos reclamantes, e, quando apresentadas, comprovam o fato alegado. Por efeito, fazendo incidir o regramento do Código de Proteção e Defesa do Consumidor,²⁴ conforme se depreende dos vereditos subsequentes.

Do voto proferido pelo relator no bojo da apelação tombada sob o nº 0000976-42.2008.8.06.0112 no Tribunal de Justiça do Ceará, julgada à unanimidade, em caso onde o consumidor foi chamado de “palhaço” durante ligação para o *call center* da empresa Ré, firmou-se entendimento pela configuração do dano moral, ultrapassando o mero inconveniente, uma vez que além da espera do cliente por vários minutos visando atendimento, prática recorrente em recepções da espécie, ainda teve que suportar ofensa de cunho pessoal.²⁵

Nessa toada, vê-se que o egrégio Tribunal não apenas considerou como dano moral a inadequada prestação de serviço, mas também o tratamento descortês realizado pelos prepostos da empresa prestadora. Nas palavras de Bruno Miragem: “basta, pois, o exercício do direito que gere prejuízo a outrem, consistente em danos atuais ou potenciais, supressão de prerrogativas jurídicas (...) naquela determinada situação concreta”.²⁶

Por sua vez, o Tribunal de Justiça de Rondônia, ao apreciar o recurso de apelação interposto pela OI Móvel S.A. contra a sentença que a condenou ao pagamento de indenização no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), foi unânime na negativa de provimento ao recurso. No caso, o Recorrido teria concretizado contrato para adquirir plano de serviço telefônico, seguindo as orientações da empresa apelante, não tendo sido, porém, o tal serviço disponibilizado. A reclamada arguiu a não celebração do contrato, não chegando a apresentar, no entanto, as gravações telefônicas pertinentes aos atendimentos apontados pelo reclamante.²⁷ Logo,

²⁴Sobre o assunto: BENJAMIN, Antônio Herman V; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 8. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017.

²⁵BRASIL. Tribunal de Justiça do Ceará. Apelação Cível nº 0000976-42.2008.8.06.0112. Des. Paulo Airton Albuquerque Filho. 1. C. Cível – julg. 15 jan. 2016. Disponível em: <<https://tj-ce.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/305964109/apelacao-apl-9764220088060112-ce-00009764220088060112/inteiro-teor-305964119?ref=juris-tabs>>. Acesso em: 02 out. 2018.

²⁶MIRAGEM, Bruno. *Abuso do direito*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

²⁷BRASIL. Tribunal de Justiça de Rondônia. *Recurso Inominado* nº 10013603420148220014. Relator: Juíza Euma Mendonça Tourinho. Juizado Especial – julg. 18 nov. 2015. Disponível em: <

descumprindo regra clara em que pese, “o fornecedor deverá manter a gravação das chamadas efetuadas, pelo prazo mínimo de noventa dias, período em que o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo”.²⁸

Por todo o exposto, o órgão colegiado considerou defeituoso o serviço prestado pela empresa, de modo a ensejar dano moral, o que se demonstra pela quantidade de protocolos gerados para o atendimento do autor, denotando que passou horas na tentativa de solucionar seu problema junto à prestadora do serviço. Vale ressaltar ainda que pesou no entendimento exarado no acórdão o fato de o serviço ter sido habilitado logo após o ajuizamento da ação, conforme informado pelo autor na fase de conhecimento, fato que corrobora a existência da contratação. A atividade diuturna na seara consumerista, permite a percepção de que as prestadoras se utilizam de brechas constantes na lei que regula tais contratos, ou agem como se não existisse normas,²⁹ de maneira a reduzir perdas financeiras e aumentar, demasiadamente, os seus lucros.

Na mesma linha, a segunda Turma Recursal do Tribunal de Justiça do Paraná, no julgamento do Recurso Inominado nº 0006314-43.2014.8.16.0165, entendeu pela configuração de dano moral em caso onde o consumidor passou cerca de 60 minutos aguardando atendimento em *call center* de uma instituição financeira, sem lograr êxito.

Na espécie, aplicando a inversão do ônus da prova, entendeu-se ter restado incontroverso o tempo de espera alegado pelo autor em ligação para a empresa reclamada, havendo a necessidade de reparação do dano em virtude da ineficiência do serviço prestado. Ademais, o egrégio Tribunal também fundamentou sua decisão no art. 14, § 1º do CDC,³⁰ que trata da responsabilidade objetiva da prestadora em caso de serviço defeituoso. Desse modo, houve confirmação da sentença de

ro.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/295477355/recurso-inominado-ri-10013603420148220014-ro-1001360-3420148220014/inteiro-teor-295477366?ref=juris-tabs>. Acesso em: 02 out. 2018.

²⁸Artigo 15, § 3º do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

²⁹FERRAZ JÚNIOR, Tércio Sampaio. *Teoria da norma jurídica*. 3. ed. São Paulo: Forense, 1999, p. 57.

³⁰Artigo 14, da Lei nº 8.078/90. “ Art. 14 O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido. ”

primeiro grau que condenou a Ré ao quantum indenizatório de R\$1.000,00 (mil reais).³¹

Em harmonia, também a terceira Turma Recursal do TJ-PR julgou ser hipótese de reparação de dano moral situação em que houve demora para a instalação de serviço de TV por assinatura em decorrência de ineficiência no atendimento de *call center*, utilizando, para fundamentar o acórdão, o entendimento consubstanciado no Enunciado Nº 1.6 daquele Tribunal, considerou-se a configuração do referido tipo de dano em casos de obstacularização, precariedade e/ou ineficiência do serviço de *call center*, por parte da empresa de telefonia, para não dar o devido atendimento aos reclamos do consumidor.

Já em caso julgado pelo Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (RI 0008088-86.2009.8.19.0202), considerou-se excessiva a espera de consumidor que passou 30'17" para ser atendido por *call center* de plano de saúde. No caso, frisou-se que a excessividade do referido tempo de atendimento foi considerada em face a natureza do serviço prestado, o qual tem, por vezes, caráter emergencial. Nessa senda, houve reconhecimento do dever de indenizar o dano moral causado pela falha na prestação de serviço e pela omissão injustificada da obrigação de possibilitar condições propícias para o atendimento imediato, com fulcro no art. 14 do CDC.³²

Por todo exposto, constata-se que existe uma ineficiência nos serviços de *call center* no que tange a qualidade do atendimento e resolução de demandas em tempo hábil, tornando a vida dos clientes um verdadeiro tormento. Nesse sentido, o consumidor se depara com "condições irregulares de negociação nas relações de consumo"³³ que dirigem o usuário a sua posição de vulnerabilidade, retirando deste a proteção confiada pelo próprio Código de defesa, tendo em vista que deixa de

³¹BRASIL. Tribunal de Justiça do Paraná. *Recurso Inominado* nº 0006314-43.2014.8.16.0165. Relator. Daniel Tempski Ferreira da Costa. 1.C Cível –julg. 13 dez. 2012. Disponível em: <https://tj-pr.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/185060758/processo-civel-e-do-trabalho-recursos-recurso-inominado-ri-631443201481601650-pr-0006314-4320148160165-0-acordao>. Acesso em: 5 out. 2018.

³²BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. *Recurso Inominado* nº 0008088-86.2009.8.19.0202. Relator. Cristina Gomes Campos de Seda. 4ª capital. –julg. 16 ago. 2017. Disponível em: <https://tj-rj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/135275300/recurso-inominado-ri-80888620098190202-rj-0008088-8620098190202>. Acesso em: 10 out. 2018.

³³Sobre o tema ver: CALDANI, Miguel Angel Ciuro. Hacia la protección equilibrada del consumidor en el derecho internacional privado. In: STIGLITZ, Gabriel (Dir.). *Derecho del Consumidor*. Buenos Aires: Editorial Juris, 1992.

honrar com princípios basilares norteadores de toda e qualquer relação contratual, especialmente as consumeristas.

2.3 DADOS EXTRAÍDOS DE OUTRAS FONTES DE PESQUISA

Cumprir trazer à baila, um importante site de denúncias que possibilita o acesso fácil e útil do consumidor para realizar reclamações e pesquisar informações sobre empresas e serviços gratuitamente. O Reclame AQUI foi criado em 2011 e se tornou um importante canal para trazer informações, 600.000,00 (seiscentos mil) pessoas pesquisam por dia o site antes de realizar uma compra, no intuito de ter mais segurança, os consumidores usam esse canal para saber a reputação das empresas. Além disso, muitos dos acessos são feitos também para resolução de problemas. Trata-se dos mais variados tipos de reclamação, conforme se depreende as denúncias subsequentes.³⁴

A cliente denunciou a empresa grão de gente porque a mesma não entregou o enxoval do seu bebê dentro do prazo acordado. Segundo a cliente era para ser entregue no dia 17/09/2018, após várias tentativas de contato, a consumidora registou ocorrência no Reclame AQUI e obteve resposta da loja sendo informada que a loja já estava tratando a situação. Destaca-se que quando o fornecedor não cumpre o prazo informado previamente, o cliente pode optar por uma das alternativas do artigo 35, incisos, I, II, III.³⁵

Em outro caso, a cliente informou que fez uma compra no dia 24/04/2018 por um site e até o dia 15/10 não havia recebido o produto, além disso, ao tentar ligar para o SAC, não teve êxito e passou trinta minutos aguardando atendimento. Evidenciando a falta de respeito e com o cliente e indo de encontro ao que prega a

³⁴RECLAME AQUI. Cobrança de multa rescisória indevida e dificuldade em obter esclarecimentos. Florianópolis – SC, 2015. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/tim-celular/cobranca-de-multa-rescisoria-indevida-e-dificuldade-em-obter-esclarecimento_15518915/>. Acesso em: 18 out. 2018.

³⁵Art. 35, “exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá e a sua livre escolha: I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente; III - rescindir o contrato, com direito à restituição da quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos”.

constituição no artigo 5º, inciso II do CDC,³⁶ dispõe sobre a execução da Política Nacional das Relações de Consumo,³⁷ que tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.

Ainda sobre as denúncias, existem no site Reclame aqui várias reclamações sobre a contratação de um tipo de serviço por determinado valor e posteriormente comprar um preço diferente do que foi contratado. Destaca-se que nos contratos de adesão, é o fornecedor quem determina, unilateralmente, as normas destinadas a regular o vínculo jurídico, implantando direitos e obrigações recíprocos. Porém, este não deve abusar da sua posição contratual para impor, ao consumidor, normas e cláusulas que o façam tolerar gastos desnecessários, que destruam seu patrimônio, ou que o exponham a situações constrangedoras.³⁸ Claramente evidenciada na denúncia a seguir.

Determinado cliente informou que contratou o plano controle fidelidade pela quantia de R\$ 44,99 (quarenta e quatro reais e noventa e nove centavos) por mês, sendo que quando ligou para saber o valor da fatura ele teve uma surpresa ao ser informado que o valor era de R\$167,99 (cento e sessenta e sete reais e noventa e nove centavos); ou seja, cobraram o preço indevido e, além disso, disseram que havia uma multa porque o cliente havia solicitado cancelamento do serviço, sendo que tal cancelamento não foi pleiteado pelo cliente. Ao passo que ele quis saber sobre o cancelamento, o atendente não sabia informar.

Em várias situações, os fornecedores agiram de maneira desleal para com os clientes nas relações consumeristas. Igualmente, é importante lembrar que a má fé não é presumida, devendo ser assim classificada, após a relação do abuso de direito ao princípio da boa-fé objetiva, que é composto pelo dever geral de lealdade

³⁶Artigo 5º, inciso II, da Lei nº 8.078/90. "Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público."

³⁷Sobre o tema, consultar: BRANDÃO, Fernanda Holanda de Vasconcelos. *Assistência jurídica: instrumento da política nacional das relações de consumo*. Direito e Desenvolvimento: revista do Curso de Direito, João Pessoa, PB, v. 1, n. 2, jul. 2010, p. 83-96, bem como MORATO, Antônio Carlos. *Os juizados especiais cíveis e sua inserção na política nacional de relações de consumo*. FMU Direito, São Paulo, SP, v. 17, n. 25, jan. 2003, p. 145-155.

³⁸Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/52708/as-praticas-abusivas-das-operadoras-de-telefoniao-brasil-a-inclusao-de-servicos-e-produtos-pela-operadora-sem-o-aceite-do-consumidor>>. Acesso em: 17 out. 2018.

de confiança recíprocas.³⁹ Exemplo claro disso é o caso em que o cliente cancelou as linhas telefônicas da empresa na operadora TIM, já as possuía há mais de 12 meses e teve multa por rescisão contratual; além disso, não conseguia entrar em contato com a TIM porque seu código administrador já não existia mais.⁴⁰ Nessa lógica, a definição jurídica dos contratos de adesão⁴¹ assinala dois pressupostos, quais sejam, a definição unilateral de seu conteúdo e a não possibilidade de modificação das cláusulas por parte do consumidor.

Versa-se sobre relações jurídicas decorrentes do fenômeno da contratação em massa, nas quais os termos do ajuste são pré-determinados pelo prestador de serviços, independentemente do conhecimento do consumidor que adere sem que haja discussão dessas cláusulas. Destaca-se que, ainda que as partes tenham a possibilidade de debater os termos do contrato, o conteúdo da avença não será substancialmente alterado, modificando ou retirando qualquer cláusula do contrato. Nesse sentido, percebe-se que a sociedade consumerista atual é assinalada pela unilateralidade da produção.⁴² Por todo exposto, constata-se que o consumidor está sempre em uma posição de vulnerabilidade, na qual, passa por grandes sofrimentos na tentativa de resolução dos problemas que são criados, em sua grande maioria, pelos fornecedores, trazendo perda de tempo útil, onerosidade e aborrecimentos.

³⁹Sobre o tema, consultar: FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. *Curso de Direito Civil: parte geral e LINDB*. 15. ed. rev., ampl. e atual. Salvador: JusPodivm, 2017.

⁴⁰Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/tim-celular/cobranca-de-multa-rescisoria-indevida-e-dificuldade-em-obter-esclarecimento_15518915/>. Acesso em: 18 out. 2018.

⁴¹Segundo João Bosco Leopoldino da Fonseca (*Cláusulas abusivas nos contratos*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1998, p. 108), “a lei define o contrato de adesão como aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente o seu conteúdo.”

⁴²THEODORO JUNIOR, Humberto. *Direitos do consumidor: a busca de um ponto de equilíbrio entre as garantias do Código de defesa do consumidor e os princípios gerais do direito civil e do direito processual civil*. 7. ed. Rio de Janeiro, RJ: Forense, 2011, p.31.

3 TELEMARKETING E A LEGISLAÇÃO BRASILEIRA

Acerca da legislação brasileira, existem mecanismos para sobrepujar as práticas utilizadas pelas empresas de telemarketing no que tange às ligações realizadas para os clientes no intuito de vender produtos e serviços. Essas ligações são importunas, haja vista que as pessoas, por vezes, não conseguem encerrar o contato sem ter que ser mal-educada, pois os atendentes ligam em horários indevidos, tais como finais de semana, deixando os fregueses irritados com a insistência das ofertas. A maioria das empresas possuem cadastros de clientes para contata-los a fim de oferecer produtos e serviços e compartilham tais dados com outros fornecedores. Nas palavras de Bruno Miragem, trata-se de “espécies de arquivo de consumo que se caracteriza pela coleta e utilização das informações de consumidores pelo fornecedor, para seu próprio benefício.”⁴³

3.1 O TELEMARKETING X CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Na ânsia de vender seus produtos e serviços,⁴⁴ as empresas encontram no telemarketing a saída “mágica” para abordar o consumidor a qualquer dia e hora. Os contatos são realizados de maneira tão insistentes que o cliente que os recebe, necessita ter muita paciência para não ter que tratar de forma grosseira a pessoa que fez o contato ativo. Neste ponto, sublinha-se o fato de existirem várias iniciativas para inibir a falta de respeito com os consumidores,⁴⁵ uma delas foi a implantação do código de ética que regula e define parâmetros no segmento de centrais de relacionamento com o cliente. Criado por três entidades que representam o mercado de relacionamento com o consumidor no País, quais seja, Associação Brasileira de Marketing Direto (ABMD), Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (ABRAREC) e Associação Brasileira de Telesserviços (ABT). O código de ética visa aprimorar e consolidar o atendimento aos clientes contratantes, estando o referido

⁴³MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 350.

⁴⁴ Sobre o tema, consultar: GUIMARÃES, Paulo Jorge Scartezini. *Vícios do Produto e do Serviço por Qualidade, Quantidade e Insegurança*. Cumprimento Imperfeito do Contrato. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

⁴⁵Ibidem., p. 544.

em conformidade com a legislação vigente e com o código de Defesa do Consumidor.⁴⁶

Sobre o tema, importa destacar o artigo 5º, inciso II do CDC,⁴⁷ no que concerne as informações sobre a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, que visa atender as necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.⁴⁸ No entanto, o que se observa, na prática, é que essas garantias muitas vezes são usurpadas pelas empresas que só visam, em sua maioria, os lucros que venham a ter quando efetuam tais ligações.⁴⁹

Nesse âmbito, vale destacar que cabe ao Estado, seus órgãos, tanto federais, quanto os estaduais e municipais, a observância dos princípios elencados no artigo 4º do CDC. Ou seja, necessária “a busca do Estado por estes ideais deve ser pautada considerando a transparência e harmonia das relações de consumo.”⁵⁰ Alguns estados, com o desígnio de oferecer o mínimo de proteção necessária ao consumidor, criam leis para minimizar as agruras dos clientes referentes as ações das empresas de telemarketing. Decerto, que ainda se faz necessário uma maior ampliação referente a aplicação das normas de proteção ao consumidor nas relações travadas entre o usuário e empresas de telemarketing.

Nessa toada, o estado do Rio de Janeiro criou lei que proíbe a prática de ligações de telemarketing fora do horário comercial. A Lei Estadual nº 7.853/2018⁵¹ determina que as ligações só podem ser realizadas de segunda a sexta, em horários comerciais, das 8h às 18h, e em caso de descumprimento da lei a empresa será

⁴⁶BRASIL. Probare. *Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação*: <<http://probare.org.br/>> Acesso em: 20 out. 2018.

⁴⁷Artigo 5º, inciso II, da Lei nº 8.078/90. “Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público.”

⁴⁸Artigo 4º da Lei nº 8.078/90.

⁴⁹Sobre o tema, consultar: MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 8. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017, p. 275.

⁵⁰MELLO, Sonia Maria Vieira de. *O direito do Consumidor na Era da Globalização; A descoberta da cidadania*. Rio de Janeiro: Renovar: 1998, p. 21.

⁵¹BRASIL. Lei nº 7853, de 13 de janeiro de 2018. Altera a lei nº 4.896, de 08 de novembro de 2016, para regulamentar a oferta de serviços e produtos por telefone, na forma que menciona. *Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro, RJ, 15 jan. 2018. Disponível em: <<http://alerjln1.alerj.rj.gov.br/CONTLEI.NSF/c8aa0900025feef6032564ec0060dfff/ccc2ad7e5f663cc38325821700688cbf?OpenDocument>>.

multada.⁵² A referida lei foi criada com o objetivo de acabar com o incomodo causado aos clientes, ao terem que atender ligações nos finais de semana referentes a vendas de produtos e serviços, sendo esse um dos principais abusos cometidos por muitas empresas de telemarketing.

Nota-se, portanto, que são muitas as reclamações dos consumidores atinentes a esse tipo de abordagem. Muitas vezes os clientes necessitam desligar os seus telefones durante o período de descanso, para não terem que atender esse tipo de ligação. Importa sublinhar que a legislação, em questão, altera a Lei 4.896/2016, que proíbe o uso de números privados pelas empresas, os quais impedem o consumidor de visualizar a origem da ligação. Além disso, foi criado um banco de cadastro para que os usuários, que não desejam receber as ligações, possam requerer essa privacidade, gerando multa em caso de descumprimento da lei. "Sendo assegurado ao consumidor a possibilidade de a, qualquer tempo, solicitar a cessação de utilização da informação."⁵³ que por força da responsabilidade solidária, elencado no artigo 7º, parágrafo único do CDC,⁵⁴ pode ser requerida tanto pelo fornecedor o qual coletou as informações, quanto de todos os que se utilizam delas.

Anote-se que a ligação ativa é espécie de telemarketing mais comum, sendo também a forma que mais causa situações embaraçosas para o consumidor. A Lei nº 8078/1990 garante a defesa de direitos ao consumidor na fase contratual, em que já celebrado o contrato e na pré-contratual, ou seja, na fase em que os produtos ou serviços são ofertados, conforme disposto no capítulo V, seções II e III, que tratam respectivamente sobre oferta e publicidade.⁵⁵ Tais conceitos, na lição Antônio

⁵²O Globo. *Para entender como funciona a nova lei de telemarketing*. Rio de Janeiro, 2018. Disponível em :<<https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/para-entender-como-funciona-nova-lei-de-telemarketing-22297006>>. Acesso em:

⁵³MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 351.

⁵⁴Artigo 7º, parágrafo único, da Lei nº 8.078/90. "Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade: Parágrafo único - Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo."

⁵⁵Sobre o assunto, ver: NUNES, Rizzatto. *Curso do direito do consumidor*. 12. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

Herman, são importantes para o mercado, porém se faz necessário ser um fenômeno regulado pelo direito.⁵⁶

Convém o destaque de outra prática bastante comum referente ao telemarketing ativo, quais sejam, as cobranças de dívidas através de ligação ativa, essas estão de acordo com a legislação brasileira. São consideradas práticas legais, no entanto, não podem, mesmo sendo legítimas, irem de encontro ao Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista a forma em que esses contatos são realizados, pois podem ser considerada uma infração penal em casos nos quais o consumidor seja exposto de alguma forma, de acordo com o artigo 71, CDC.⁵⁷

Por fim, fica evidente que essas formas de relações comerciais tendem a invadir o ambiente privado do cidadão, a intimidade e privacidade do seu lar, não sendo concebido tal maneira de “assédio”, pois fere o direito constitucional, a intimidade e a privacidade, entendimento de que o cidadão tem direito de estar tranquilo em seu lar, sendo essa uma garantia prevista no artigo 5º, inciso X, da Constituição Federal.⁵⁸

3.2 O PROBLEMA ATUAL DO TELEMARKETING

O consumidor contemporâneo está cada vez mais informado sobre as características dos serviços e produtos que desejam adquirir, para tanto, se fez necessário maior fluidez nas relações de comunicação, principalmente porque os mercados estão cada vez mais competitivos e o detalhe é que vai fazer a diferença. As empresas investem cada vez mais nesse canal direto que é o telemarketing para o auxílio e a obtenção de vendas no geral. Cabe aqui diferenciar o telemarketing

⁵⁶Sobre o tema consultar: MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual De Direito Do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

⁵⁷Artigo 71 da Lei nº 8.078/90. Art. 71º Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer: na Detenção de três meses a um ano e multa.

⁵⁸Sobre o tema, consultar: SILVA, José Afonso da. *Curso de direito constitucional positivo*. 41. ed. rev. e atual. São Paulo, SP: Malheiros, 2018.

ativo do receptivo, no primeiro, o contato é feito pelo operador para o cliente, no receptivo o cliente é quem entra em contato com a empresa.⁵⁹

Uma grande celeuma enfrentada pertinente ao segmento são os aspectos negativos nas atitudes e abordagens feitas pelos atendentes. Habitualmente, estas são tão cediças que provocam no consumidor uma percepção negativa e ocasionam uma situação desfavorável para as empresas. Frequentemente isso ocorre em virtude das abordagens mal empreendidas por operadores despreparados, impactando diretamente na concepção que o cliente vai ter da empresa.⁶⁰ Contudo, importante considerar que, a princípio, as empresas fazem exigências de indicadores que acabam influenciando em tais comportamentos no atendimento; Note-se que é definido um tempo médio de atendimento o qual o funcionário precisa cumprir, tornando, muitas vezes, a comunicação robotizada.

Ademais, na maioria das vezes, não são disponibilizadas as ferramentas necessárias para a resolução do problema do consumidor naquele atendimento, sendo necessário abrir ocorrência para a tratativa ser dada por outro setor. Faz-se com que o cliente aguarde muito mais que o necessário, tanto no atendimento, quanto na espera de um novo contato, dando posicionamento sobre a resolução ou não da sua solicitação. No que tange à oferta, constantemente, o teleoperador carece de conhecimento sobre o produto ou serviço que está oferecendo. Nesse diapasão, por consequência, falta empatia no contato, na maioria das vezes o tom de voz é inadequado e não gera confiança a quem está do outro lado da linha.⁶¹

Por sua vez, as empresas programam um padrão de atendimento, de certo modo, prestando um atendimento sem personalização, gerando um distanciamento na comunicação consumidor/ atendente. Contudo, essa singularidade é importante, pois quando há conhecimento prévio do perfil do cliente, essas situações desagradáveis podem ser evitadas.⁶²

⁵⁹Sobre o tema, consultar: KOTLER, Philip; KELLER, Kevin L. *ADMINISTRAÇÃO DE MARKETING*. 12. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

⁶⁰Sobre o tema, consultar: SCHIFFMAN, Leon; KANUK, Leslie L. *Comportamento do Consumidor*. 6. Ed. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

⁶¹Telemarketing emprega 14 milhão no país veja como e o trabalho no setor. *G1 SP*, São Paulo, 06 out. 2012. Disponível em: <<http://g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2012/10/telemarketing-emprega-14-milhao-no-pais-veja-como-e-o-trabalho-no-setor.html>>. Acesso em: 23 out. 2018.

⁶²Sobre o tema, consultar: ENGEL, J.; BLACKWELL, R. D.; MINIARD, P. W. *Comportamento do Consumidor*. 8. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

3.2.1 O Decreto Federal n. 6.523, de 31 de julho de 2008.

O serviço de atendimento ao consumidor- SAC surgiu no início dos anos 70 e início de 80, visando oferecer um canal de diálogo com os consumidores, no qual a comunicação fosse o principal objetivo, sem que houvesse uma regulamentação específica voltada para o serviço.⁶³ Sucede que com o aumento da demanda, o consumidor demonstrou o desejo de opinar, sugerir, reclamar e até mesmo elogiar. Conquanto o surgimento da regulação para os serviços de atendimento nos SACs, ocorreu com o desígnio de dirimir os abusos constantes sofridos pelos usuários do serviço.⁶⁴

O Decreto Federal nº 6.523, de 31 de julho de 2008, conhecido popularmente como a lei do *call center*, regulamenta a Lei nº 8.078/1990 CDC, existindo também a portaria do Ministério da Justiça nº 2.014/2008. O referido decreto estabelece normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor por telefone na esfera dos fornecedores de serviços que são regulados pelo poder público Federal, como, por exemplo, a telefonia (ANATE), Planos de Saúde (ANS), Energia Elétrica (ANEEL), empresas aéreas (ANAC).⁶⁵ Deste modo, para que o objetivo do presente trabalho seja alcançado, decorre-se, nesta ocasião, a indispensável análise do aludido decreto, a fim de identificar as melhorias criadas para o consumidor, visando garantir direitos básicos de os clientes obterem, diante das suas solicitações, as respostas que buscam e a ter a proteção contra as ações abusivas e ilegais dos fornecedores de serviço.

Dentre as novas regras, cabe destaque a exclusão das ofertas de produtos e serviços, tendo em vista que o objetivo do SAC se dispõe o atender ao consumidor no pós-venda. Logo, quando o cliente entra em contato, o atendente não poderá efetuar nenhum tipo de oferta, tendo em vista o escopo do serviço de atendimento, pois iria contrariar a própria finalidade do SAC. Outrossim, o atendente deve concluir

⁶³Sobre o tema, ver: GAMA, Ricardo Rodrigues. *SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor & CDC- Código de Defesa do Consumidor*. Campinas: Russel Editores, 2009.

⁶⁴CONTEÚDO JURÍDICO. *Breves considerações sobre o decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que fixou normas sobre o serviço de atendimento ao consumidor. A chamada Lei dos SACs*. Mato Grosso, 2008. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/artigo,breves-consideracoes-sobre-a-aplicacao-do-decreto-n%C2%B0-6532-de-31-de-julho-de-2008-que-fixou-normas-sobre-o-serv,22532.html>>. Acesso em: 30 out. 2018.

⁶⁵GAMA, Ricardo Rodrigues. *SAC e CDC*. Campinas: Russel, 2009, p. 21.

todo atendimento, ou seja, não poderá encerrar a ligação sem atender por completo a demanda do consumidor.

Verifica-se, diante disso, que a relação entre cliente e atendente sempre deixou uma vulnerabilidade no que tange ao encerramento das ligações neste tipo de serviço, haja vista que, normalmente o cliente entra insatisfeito para tentar resolver uma situação e, em diversos momentos, a ligação é encerrada e o consumidor carece percorrer novamente toda unidade de resposta audível (URA), responsável pelo atendimento eletrônico para ser atendido e relatar novamente a situação, tornando o processo mais demorado e aborrecedor. Ademais, a ligação deve ser gratuita e desse contato não poderá existir qualquer ônus para o consumidor. Além disso, outro benefício em prol do cliente foi que o serviço obrigatoriamente precisa estar disponível vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana.

Nesta linha, o atendimento deverá ser célere no que tange a cancelamentos e registro de reclamações, necessário ter qualidade no contato e que este seja baseado nos princípios da boa-fé,⁶⁶ dignidade, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.⁶⁷ Desta forma, não é cabível que o tempo do consumidor seja perdido ou desviado para tentar resolver seus problemas, tendo em vista que existe inclusive um tempo estipulado em relação à espera para ser atendido. Além de que, o contato não poderá ser transferido para outro setor em casos de cancelamentos e reclamações, pois o funcionário terá que possuir aptidão para exercer suas funções. Em relação às demais demandas, no caso em que seja necessário transferir, esse contato precisa ser direcionado em até 60 segundos para o setor que possui a competência para atender a demanda.

Outra importante consideração sobre o Decreto do SAC é o fato de que as reclamações devem ser prestadas prontamente e cumpridas no prazo máximo de cinco dias úteis, contados a partir do registro. O consumidor também terá acesso por meio eletrônico às informações através do registro e este deverá ser mantido pelo

⁶⁶Segundo Antônio Menezes Cordeiro (*Da boa-fé no Direito Civil*. 4. ed. Coimbra: Almedina, 2011, p. 18.), “a cientificidade da boa-fé representa a possibilidade de ser ela um instrumento de solução efetiva dos conflitos.” Ainda sobre a boa-fé, consultar: NORONHA, Fernando. *O direito dos contratos e seus princípios fundamentais: autonomia privada, boa-fé, justiça contratual*. São Paulo: Saraiva, 1994.

⁶⁷Artigo 8º do Decreto nº 6.523/2008.

fornecedor por até dois anos em caso de necessidade do cliente acessar as informações e é imprescindível que fique a disposição do órgão fiscalizador.⁶⁸

Imperioso destacar que, os abusos eram constantes justamente pela lacuna existente referente a uma legislação específica para combater tais comportamentos. A propósito, cabe memorar que as normas fixadas para regular o atendimento tende a favorecer a situação relacionada ao tempo perdido pelo consumidor nas resoluções de conflitos com o fornecedor, mas ainda não é o suficiente. Ocorre que, diante de todo exposto, fica evidente que o tempo do consumidor não era respeitado, " durante anos, a doutrina, especialmente aquela dedicada ao estudo da responsabilidade civil, não cuidou de perceber a importância do tempo como um bem jurídico merecedor de indiscutível tutela."⁶⁹ Porém, com a operacionalização das normas e a mecanização para resolver as solicitações dos clientes, esse tempo fica de certo modo também amparado, pois, dentre os artigos do decreto, existe grande maioria que tende a tutelar a problemática da perda de tempo útil nas relações consumeristas por parte do freguês.

3.2.2 Dificuldades nas resoluções de problemas no teleatendimento.

Sob a visão do consumidor, as resoluções dos problemas ainda são penosos no que tange à necessidade de entrar em contato com *call center*. Diante das inúmeras denúncias que são feitas pelos usuários, fica evidente a falta de compromisso do fornecedor na hora em que o cliente necessita de ajuda para sanar uma situação que, na maioria das vezes, foi provocada pelo prestador do serviço. Constata-se que o ponto vital é salientar que, dentro dos processos das empresas de teleatendimento, há uma burocratização do serviço, haja vista que criam padrões que nem sempre se encaixam no problema do cliente. É comum o cliente ter que explicar, diversas vezes, a mesma situação e, mesmo assim, não se fazer

⁶⁸Sobre o tema, consultar: GAMA, Ricardo Rodrigues. *SAC e CDC*. Campinas: Russel, 2009.

⁶⁹GAGLIANO, Pablo Stolze. *Responsabilidade Civil pela Perda do Tempo*. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/23925/responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo>> Acesso em: 31 out. 2018, p.44.

entendido. A comunicação não é passada de maneira clara e em decorrência disto não gera confiança.⁷⁰

Perante a este ponto, vale lembrar também que as empresas devem prezar por amenizar essas dificuldades de comunicação geradas quando o cliente necessita resolver uma situação, tendo em vista que a qualidade na vida contemporânea é um elemento permanente comum às necessidades dos cidadãos. De igual modo, o consumidor deseja apenas comprar bens e contratar serviços de boa condição, que faz parte do dia-a-dia das pessoas. Na lição de Heron José Santana, “é preciso então que a qualidade faça também parte do cotidiano das empresas desde a concepção do produto até o serviço após a venda, passando pela própria produção.”⁷¹ Constata-se, portanto, que para evitar problemas nas resoluções apresentadas pelos fornecedores, sobretudo quando esses já foram causados, as empresas devem estar receptivas e bem preparadas para tentar sanar tais questões, evitando maiores transtornos para os clientes.

3.4 FALTA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

O segmento de mercado de *call center* é um dos que mais cresce no Brasil, todavia, é importante observar que, com essa ascensão, a dificuldade para qualificar funcionários aumenta, justamente porque a empresa de teleatendimento se adapta a variados tipos de atividade e presta simultaneamente distintos serviços. Além disso, há uma limitação de pensamento quanto às medidas positivas que poderiam ser adotadas para satisfazer o cliente, tais como personalizar e sair do atendimento padrão e robotizado. Ademais, “inúmeras empresas... em vez de atender o consumidor com qualidade em observância à sua missão e à lei, corriqueiramente submetem o consumidor a situações de mau atendimento”.⁷²

⁷⁰INSTITUTO POLITÉCNICO DE ENSINO A DISTÂNCIA. *Como atender os clientes corretamente no telemarketing*. Disponível em: <<https://www.iped.com.br/materias/comunicacao-marketing-e-vendas/atender-clientes-corretamente-telemarketing.html>> Acesso em: 01 nov. 2018.

⁷¹SANTANA, Heron José de. *Responsabilidade Civil por Dano Moral*. Belo Horizonte: Nova Alvorada Edições Ltda, 1997, p. 35.

⁷²DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor- O prejuízo do tempo Desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. São Paulo: Edição Especial do Autor, 2017, p. 65.

A falta de qualificação das atividades e de treinamento também são fatores que contribuem para a má qualidade no atendimento.⁷³ Ter conhecimento das funções e saber sobre as normas e procedimentos é fundamental para conseguir satisfazer o cliente; além disso, os funcionários não têm escuta ativa para entender o que o consumidor realmente deseja. Outrossim, não existe autonomia e a atividade é padronizada por tarefas que exigem produtividade. Se por um lado cresce a massificação e produção, por sua vez, a qualidade e humanização na comunicação com o cliente diminuem.⁷⁴

Portanto, o atendimento em sentido amplo, é o processo em que a empresa, de forma proativa, escuta o consumidor, entende as necessidades e expectativas e então aprimora e lhe fornece a solução final, essa solução por sua vez precisa satisfazer o cliente. Nesse sentido, pode – se dizer que qualidade é atitude, o mau atendimento só evidencia que a empresa descumpra sua missão, dentre elas a de respeitar o cliente buscar soluções para os problemas.

⁷³Sobre o tema, consultar: SOTT, D. *Satisfação do cliente a outra parte do seu trabalho*. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 2000.

⁷⁴Sobre a temática, consultar as seguintes obras: ARGOLO, Jeane. *A Precariedade e a Ineficiência do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC): violação ao Direito à Informação*. Trabalho Monográfico de Conclusão do Curso de Direito da Universidade Federal da Bahia – UIFBA, orientado pela Professora Joseane Suzart Lopes da Silva, 1o semestre de 2012. ADORNO, Theodor. *Indústria Cultural e Sociedade*. Trad. Julia Elizabeth Levy. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

4 O DANO MORAL: TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

A reparabilidade do dano moral ganhou força com a Carta Magna de 1988, que previu a viabilidade de indenização a título de dano moral no art 5º, incisos V e X.⁷⁵ Tal instituto está previsto também no código civil em seu artigo 186 que dispõe “aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”. Decerto, que a dogmática civilista clássica atrela o dano moral a uma concepção subjetiva que se baseia na ideia de sofrimento, no entanto, no que tange ao ônus produtivo que é imposto ao consumidor ainda é dado por muitos tribunais como mero aborrecimento, típico do convívio social.

Discorda desse entendimento dos tribunais Marcos Dessaune, o autor fundamenta que o consumidor enfrenta uma verdadeira *via crucis* para tentar resolver problemas danosos causados pelo fornecedor e isso fere o próprio conceito de dano moral, haja vista que este é definido como uma lesão a atributo da personalidade humana.⁷⁶

Todavia, o ordenamento jurídico tem reconhecido e consagrado meios consensuais de solução de conflitos, vislumbrando o caso concreto, e, reconhecendo em vários litígios a extrema importância de avaliar o tempo perdido pelo cliente, observando leis que tutelam direitos do consumidor e, além disso, considerando o preceito constitucional. Portanto, o juiz precisa observar a constituição, não pode ter uma postura cômoda sobre os casos em que envolve a questão do tempo, tendo sob o fundamento de constituir suas decisões sob a figura do mero aborrecimento.⁷⁷

No tocante a ideia de perda de tempo, a tese do desvio produtivo do consumidor desvela-se como um grande avanço nos tempos modernos. Tendo em vista que a sociedade após Revolução Industrial é uma sociedade que preza por

⁷⁵Artigo 5º, inciso V: “é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem; inciso X: são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.”

⁷⁶DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor*- O prejuízo do tempo Desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. São Paulo: Edição Especial do Autor, 2017, p.134.

⁷⁷NASCIMENTO, Gisele. *A indústria do dano moral versus a indústria do mero aborrecimento*. Jus.com.br, 2018. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/67572/a-industria-do-dano-moral-versus-a-industria-do-mero-aborrecimento>> Acesso em: 17 jun. 2017.

tempo livre e visa sempre otimizar suas atividades com objetivo ter mais tempo para sua família e amigos.⁷⁸ Perante as ponderações tecidas, cabe atestar que vários recursos foram criados para facilitar a vida no cotidiano. Contudo, não faz sentido que especialmente nas relações de consumo ainda se gaste tanto tempo para resolver problemas gerados pelo fornecedor, sendo esse tempo já tão escasso.

Sob essa ótica, o que se exhibe é um consumidor cada vez mais insatisfeito com os serviços prestados, o qual se vê, muitas vezes, desamparado, pois no momento que precisa resolver sua demanda ele não tem a mesma facilidade que se teve ao adquirir os serviços e produtos.⁷⁹ Por este motivo, a teoria do desvio produtivo do consumidor, elaborada por Marcos Dessaune, vem ganhando força e sendo reconhecida pelos tribunais de Justiça do país, confirmando a imprescindibilidade de reconhecer e indenizar o tempo perdido pelo consumidor na resolução de problemas criados pelos fornecedores, não tendo o cliente dado causa.⁸⁰

4.1 CONCEITO DE DANO MORAL

Dano moral no direito brasileiro é encontrado em algumas disposições, duas delas reconhecem expressamente a sua reparação. A primeira se refere ao dano patrimonial assegurado pelo art 5.º, V, da CF, e a segunda está no art 5.º, X também da Constituição Federal de 88.⁸¹ Interessa, neste momento, tecer algumas considerações sobre o conceito de Dano Moral, analisando que existe consenso na jurisprudência e na doutrina de que o dano moral é a violação do direito a honra, a dignidade, a privacidade, a boa-fé, à imagem, ou seja, trata-se de lesões sofridas pela pessoa humana.

⁷⁸GUGLINSKI, Vitor. *Você sabe o que é "desvio produtivo do consumidor"?* Jusbrasil. Disponível em: <<https://vitorgug.jusbrasil.com.br/artigos/114536742/voce-sabe-o-que-e-desvio-produtivo-do-consumidor>>. Acesso em: 25 set. 2018.

⁷⁹BOLSON, Simone Hegele. *O princípio da dignidade da pessoa humana, relações de consumo e o dano moral ao consumidor*. Revista Direito do Consumidor. RT. 46/289.

⁸⁰Sobre o tema: DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor- O prejuízo do tempo Desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. São Paulo: Edição Especial do Autor, 2017.

⁸¹Artigo 5º, incisos V e X da CF. "V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem; X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação."

Nas palavras de Pontes de Miranda, “nos danos morais, a esfera ética da pessoa é que é ofendida: o dano não patrimonial é o que, só atingindo o devedor como ser humano, não lhe atinge o patrimônio”.⁸² ou seja, consiste em verdade numa violação de ordem intelectual, moral. É comum entre os autores civilistas o conceito de dano moral á luz da Constituição Federal de 1988 no tocante a opção preferencial pela dignidade humana, a qual é inserida entre seus princípios fundamentais, trazendo um papel garantidor pelo direito.

Nesse sentido, faz se necessário dizer que conceituar e valorar dano moral não tarefa fácil, Maria Celina Bodin de Moraes, aduz que, “toda problemática relativa á conceituação do dano moral nos põe diante do desafio de extremar quais sejam atributos intrínsecos à pessoa humana”, ou seja, corre se o risco de subverter o sentido moralizador da reparação de algumas espécies de dano. ⁸³ Na mesma linha, Augusto Zenum afirma que “dano é que se origina do dever genérico, do qual é gerada a obrigação de reparar, donde o princípio segundo o qual o que faz o que não deveria fazer”.⁸⁴

Neste seguimento, Marcos Dessaune assevera que “dano moral é tanto a violação do recurso cognitivo abstrato do consumidor (sua consciência), quanto o abalo dos seus recursos vitais vulneráveis (seu equilíbrio psíquico e físico)” ⁸⁵, ou seja, o autor entende que se trata de um processo cognitivo na qual se cria a realidade no indivíduo e atribuem significados pessoais importantes, sendo na verdade um abalo de seus recursos vitais vulneráveis relacionados a seu equilíbrio psíquico. Assim, o conceito de dano moral é amplo subjetivo.

Ainda, segundo Marcos Dessaune, “a essência do dano não está exatamente na modificação ou a alteração de um bem, mas sim na lesão da relação que existe entre um bem e aquele que usufrui.”⁸⁶ Portanto, ainda que exista bastante divergência doutrinária sobre o tema, os autores analisados trazem um traço em comum nas suas colocações sobre dano, pois é possível dizer que dano é a lesão a um interesse juridicamente tutelado que atinge a dignidade da pessoa humana.

⁸²STOCCO, Rui. *Responsabilidade Civil e sua Interpretação Jurisprudencial*. ed. RT, p.395.

⁸³MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos a pessoa Humana: uma leitura Civil – Constitucional dos Danos Morais*. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2003, p. 72.

⁸⁴ZENUM, Augusto. *Dano Moral e sua reparação*. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1998, p. 68.

⁸⁵DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor- O prejuízo do tempo Desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. São Paulo: Edição Especial do Autor, 2017, p.132.

⁸⁶Ibidem., p. 110.

Desta maneira, o dano moral não se baliza apenas à dor e sofrimento, a sua tutela vai além, pois trata-se de todos os bens personalíssimos, não podendo esses serem compensados. Pablo Stolze discerne sobre a expressão dano moral, dizendo que “melhor seria utilizar-se o termo “dano não material” para se referir a lesões do patrimônio imaterial [...] que seria o patrimônio jurídico da pessoa, física ou jurídica.”⁸⁷ Em harmonia, Maria Helena Diniz ao dispor sobre o conceito de dano moral profere ser “lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo.”⁸⁸

Nota-se, portanto, que existem várias maneiras de conceituar dano moral, de forma a abarcar amplamente o direito de reparação às lesões. No que tange a perda do tempo útil, este é conceituado pela doutrina como uma espécie de dano moral, podendo ter punição a depender do caso concreto, conforme será vislumbrado mais à frente.

4.2 ORIGEM DA TEORIA

A tese da teoria do desvio produtivo do consumidor foi apresentada no Brasil por meio da doutrina especial pelo advogado Marcos Dessaune em 2011 e posteriormente a obra foi aprofundada e lançada em livro pela editora Revista dos Tribunais no ano de 2017.⁸⁹ Porém, importante acrescentar que o autor já se debruçava sobre o tema desde 2007 quando ainda estava concluindo seu curso de Direito. A teoria teve origem na Itália em meados de 2000, e, desde então vem se expandindo pelo Brasil, sendo cada vez mais considerada e adotada pelos juristas e doutrinadores brasileiros. A referida teoria vem ganhando força nos tribunais e revelando-se como um dos maiores avanços no que tange as relações consumeristas nos dias atuais.⁹⁰

⁸⁷GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Manual de direito civil*. 10. ed. rev., ampl. e atual. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 102.

⁸⁸DINIZ, Maria Helena. *Curso de direito civil brasileiro, volume 7: responsabilidade civil* 28. ed. São Paulo, SP: Saraiva, 2012, p. 108.

⁸⁹DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor- O prejuízo do tempo Desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. São Paulo: Edição Especial do Autor, 2017, p.31.

⁹⁰GUOLLO, F. P. *A responsabilidade civil do fornecedor pelo desvio produtivo do consumidor e o dano temporal no âmbito da jurisprudência do Estado de São Paulo*. 2017. 61 f. Monografia (Graduação) - Universidade do Extremo Sul Catarinense - UNESC, CRICIÚMA, 2017. Disponível em: <<http://repositorio.unesc.net/bitstream/1/6045/1/FL%C3%81VIA%20PAGNAN%20GUOLLO.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2018.

Durante anos a doutrina ignorou a importância do tempo, não considerando um bem jurídico que merece tutela, no entanto, diante de tantas agressões manifestas ao uso do tempo, e essas sempre ocorrendo em favor do interesse econômico, tem chamado a atenção para uma proteção mais adequada, especialmente no direito do consumidor. Com o advento da globalização e com uma economia neoliberal, vertentes de um capitalismo mais fortalecido, o consumidor ficou mais vulnerável as novas formas comercialização.⁹¹

Na lição de Claudia Lima Marques, “foram as mudanças profundas em nossa sociedade de informação que exigiram um direito privado novo, a incluir regras especiais de proteção dos consumidores”⁹² considerando esse mundo de mercados globalizados e as relações de consumo. Nesse sentido, aumenta cada dia mais a quantidade de lesões impostas nas relações consumeristas, dada a quantidade de denúncias realizadas, deste modo, cabe a jurisprudência estabelecer balizas adequadas quanto o surgimento de novas teorias para que sua aplicação seja efetiva e apropriada.

Acerca do tempo, Marcos Dessaune reforça que “a sociedade contemporânea, no desenrolar da sua existência, está constantemente escolhendo atividades que julga mais relevantes para o seu projeto de vida”, tal consideração, a despeito do tempo, visa mostrar que a relação consumerista precisa ser dinamizados sob as duas óticas, a da celeridade da economia, e a da resolução dos conflitos, ou seja, importante também levar em consideração o tempo gasto nas resoluções de problemas gerados pelos fornecedores.

4.3 CONCEITO E APLICAÇÃO

A teoria do Desvio produtivo do consumidor caracteriza-se pelo tempo desperdiçado pelos clientes e usuários de serviços na solução de problemas causados pelos fornecedores. É notório que no Brasil as empresas e profissionais, muitas vezes o próprio Estado, não atendem o cliente seguindo as regras do código

⁹¹Sobre o tema, DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor- O prejuízo do tempo Desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. São Paulo: Edição Especial do Autor, 2017.

⁹²BENJAMIN, Antônio Herman V; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 8. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017, p.59.

de defesa do consumidor. Em sua maioria, fornecem diariamente produtos defeituosos, serviços de qualidade duvidosa, ou perpetram práticas abusivas no mercado. Nessa linha, João Bosco Leopoldino Fonseca afirma que diante de uma cláusula abusiva, ocorre o “rompimento do equilíbrio que deveria existir entre as partes contratantes.”⁹³

Assim, sucede que o consumidor, mesmo não tendo dado causa ao problema é quem precisa empenhar seu precioso tempo para buscar a solução almejada. Nesse sentido, desvia suas competências de outras atividades como estudo, lazer, trabalho e descanso para buscar soluções, no entanto, estes problemas não devem ser causados pelo fornecedor. Decerto que existem dezenas de mecanismos a serem utilizados, justamente para que o tempo seja economizado e os cidadãos desfrutem do seu tempo útil. Nessa senda, a teoria é colocada como uma nova espécie de dano, sendo que esse não se enquadra exatamente como dano material ou moral, mas que esse deve ser um dano temporal.⁹⁴

A aplicação da teoria já vem sendo utilizada por alguns tribunais do Brasil, e cada vez mais as decisões estão sendo fundamentadas com base na perda do tempo útil. No entanto, ainda não tem grande aceitação na maioria dos tribunais em razão de serem enquadradas como mero aborrecimento ou dissabor do cotidiano social. Discorda desse entendimento o advogado Marcos Dessaune ao afirmar em seu livro que “esse tempo mostra-se um tributo da personalidade humana, merecedor de tutela no rol aberto dos direitos da personalidade [...] Logo a dedução natural seria reconhecer o dano moral indenizável.”⁹⁵

Perante as ponderações tecidas, nota-se que parte dos tribunais, ao dispor sobre a perda de tempo útil do consumidor, são resistentes ao proferir decisões que estabeleçam multas altas a esses fornecedores com receio de que o consumidor enriqueça sem causa. Na lição de Maria Helena Diniz, “Um dos grandes desafios da ciência jurídica é o da determinação dos critérios de quantificação do dano moral, que sirvam de parâmetros para o órgão judicante na fixação do *quantum debeatur*.”

⁹⁶ Acentue-se que, não há legislação específica relacionada a perda de tempo útil, o

⁹³FONSECA, João Bosco Leopoldino. *Cláusulas abusivas nos contratos*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1998, p. 108.

⁹⁴DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor- O prejuízo do tempo Desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. São Paulo: Edição Especial do Autor, 2017, p. 107.

⁹⁵Ibidem., p. 135.

⁹⁶DINIZ, Maria Helena. *Curso de direito civil brasileiro, volume 7: responsabilidade civil* 28. ed. São Paulo, SP: Saraiva, 2014, p. 120.

que se tem atualmente é o Decreto nº 6.523,⁹⁷ de 31 de julho de 2008 (Lei do SAC), que regulamenta o Código de defesa do consumidor (Lei nº 8.07/90). Isso dificulta a aplicação da teoria.

Portanto, a teoria do desvio do consumidor é o conjunto de condutas que faz o cliente expender do seu tempo, sendo este seu por direito, para resolver problemas pelos quais não são de sua responsabilidade. Conclui-se que persiste, portanto, uma tentativa de ampliação do conceito de dano moral, para que englobe as situações na quais os clientes são obrigados a perder seu tempo livre em razão de comportamentos abusivos dos fornecedores de produtos e serviços. Ademais, o tempo tem valor incalculável e é vital para a existência, tendo em vista que é um bem econômico escasso e não tem como ser recuperado no decorrer da vida.⁹⁸

4.3.1 Decisões dos Tribunais de Justiça de São Paulo, Distrito Federal, Rio Grande do Sul e Rio de Janeiro

Ao efetuar pesquisa relacionada às decisões judiciais proferidas pelos magistrados, especificamente, as dos Tribunais do Estado de São Paulo, Distrito Federal, Rio Grande do Sul e Rio de Janeiro em litígios dos consumidores em face dos fornecedores, verifica-se que tais julgadores aplicam a teoria do desvio produtivo, identificando a existência do dano no sentido da perda de tempo útil, por consequência, fazendo incidir o regramento do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. A referida teoria passou a ser adotada e praticada a partir de 2011, conforme se depreende dos vereditos subsequentes.

O tribunal de Justiça de São Paulo adotou a aplicação da teoria do Desvio Produtivo do Consumidor na Apelação nº 1001535-69.2017.8.26.0480 em que os desembargadores da 34ª câmara de Direito Privado do TJ-SP reconheceram as horas que foram desperdiçadas pelo usuário de serviço de telefonia o qual o cliente adquiriu um plano controle na telefônica vivo, mas ao recebeu as faturas, o valor estava diferente do que havia contratado, tratava-se na verdade de um combo em

⁹⁷GAMA, Ricardo Rodrigues. *SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor & CDC- Código de Defesa do Consumidor*. Campinas: Russel Editores, 2009.

⁹⁸DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor- O prejuízo do tempo Desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. São Paulo: Edição Especial do Autor, 2017, p. 280.

que foi inserido como venda casada.⁹⁹ Sobre a temática, Rizzatto Nunes, elucida que o fornecedor tem o dever de informar, tal obrigatoriedade é imposta pelo Código de Defesa do Consumidor, uma obrigação que nasce das determinações constitucionais.¹⁰⁰

Nesse ponto, sublinha o fato de que, o cliente não sabia sobre o composição do combo, ou seja, uma venda ligada a outra, configurando a prática abusiva da venda casada, conforme dispõe o artigo 39, I do Código de Defesa do Consumidor.¹⁰¹ Tal estrutura versa em “condicionar a compra de um produto ou serviço à aquisição de outro, sem necessidade técnica para isso.”¹⁰²

Na lição de Claudia Lima Marques, “ tanto o CDC como a Lei Antitruste proíbem que o fornecedor se prevaleça de sua superioridade econômica ou técnica para determinar condições negociais desfavoráveis ao consumidor.”¹⁰³ Levando em conta o tempo desperdiçado pelo consumidor, é necessário lembrar que o cliente fez várias tentativas de resolver a situação com a operadora, mas não teve êxito e foi obrigado a recorrer ao judiciário, mas teve todos os seus pedidos negados e ação julgada como improcedente no primeiro grau. Além disso, havia sido condenado por litigância de má-fé.

Contudo, no tribunal, a sentença foi reformada, a Trigésima Quarta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo deu provimento ao recurso de apelação interposto pelo apelante, a fim de reformar a sentença que julgou procedente o pedido, determinando a telefônica Brasil S/A a pagar indenização no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em favor do autor, corrigido desde o arbitramento¹⁰⁴ da (sumula 362 STJ) acréscimos de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, incidindo à partir da citação como manda o artigo 405 do código civil,

⁹⁹BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo. *Apelação Cível* nº 1001535-69.2017.8.26.0480, Des. Luiz Guilherme da Costa Wagner – 34. C. Cível – julg. Disponível em: <<https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/594759530/10015356920178260480-sp-1001535-6920178260480>>. Acesso em: 14 nov. 2018.

¹⁰⁰NUNES, Rizzatto. *Curso de direito do consumidor*. 12. ed. São Paulo, SP: Saraiva Jur, 2018, p. 98.

¹⁰¹Artigo 39, I da Lei 8.0978/90. “Art. 39. 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.”

¹⁰²INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. *Saiba o que é venda casada*. 2016. Disponível em: <<https://www.idec.org.br/consultas/dicas-e-direitos/saiba-o-que-e-a-venda-casada>>. Acesso em: 15 ago. 2018.

¹⁰³MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 531.

¹⁰⁴ Sobre o assunto ver, GONÇALVES, Carlos Alberto. *Direito Civil Brasileiro*. 10. Ed. São Paulo: Saraiva, 2015, p. 376.

ademais afastou também a multa por litigância de má-fé, impondo-se o provimento do recurso.

O desembargador Luiz Guilherme da Costa Wagner, relator da operação, considerou as horas perdidas pelo apelante nos canais de comunicação do fornecedor de serviço, o magistrado reputou também as horas gastas com advogados referente a contratação e o ingresso da ação judicial. Salientou ainda o relator que não teria como negar a existência de dano moral sofrido pelo consumidor, e esse não poderia ser considerado mero aborrecimento, ou situação típica do dia a dia, haja vista que corriqueira deveria ser a solução dada pelos fornecedores nos casos que necessitassem de solução.¹⁰⁵ Segundo Melo, trata-se de um tormento a questão de diferir mero dissabor de dano moral “exatamente por não existirem critérios objetivos definidos em lei, de tal sorte que o julgador acaba por buscar supedâneo na doutrina e na jurisprudência para aferir a configuração ou não do dano moral”.¹⁰⁶

Por todo o exposto, constata-se que o tribunal considerou a perda de tempo útil vivida pelo usuário do serviço, pois verificou o fato de o consumidor ter experimentado os sentimentos de frustração quando suas solicitações foram negadas, assim como, a indignação pelas cobranças indevidas e diante de tudo sentiu também a impotência que sempre extrapolam essa relação entre fornecedor e consumidor, reconhecendo o dever de indenizar esse tempo perdido nas resoluções de problemas causados pelo fornecedor.

Situação similar ocorreu no Distrito Federal, na qual o cliente fez uma portabilidade dos números de telefone para outra operadora, e continuou recebendo cobrança após a portabilidade. Na tentativa de interromper o recebimento dos valores indevidos, o cliente registrou quinze protocolos de atendimento entre os meses de janeiro de 2017 e março de 2018. No entanto, não obteve retorno positivo de suas contestações e foi obrigado a ingressar com ação judicial. Pleiteou a rescisão dos contratos, a restituição em dobro referente ao valor que foi pago indevidamente e pediu que a requerida fosse condenada por danos morais. No

¹⁰⁵Sobre o assunto, ver: DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor- O prejuízo do tempo Desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. São Paulo: Edição Especial do Autor, 2017.

¹⁰⁶MELO, Nehemias Domingos de. *Por uma teoria renovada para quantificação da indenização por dano moral (Teoria da Exemplaridade)*. In Revista Síntese de Direito Civil e Processual Civil, ano 12, set./out.2012, N. 79, p. 58.

entanto, na sentença, foram atendidos pelo magistrado dois dos três pedidos, quais sejam, a devolução em dobro e a rescisão dos contratos, porém foi julgado improcedente o pedido de dano moral.

Percebe-se então que, a despeito da cobrança de dívida inexigível, é fácil julgar por ter proteção na lei,¹⁰⁷ conforme dispõe o artigo 42 do CDC.¹⁰⁸ Na fase recursal, os julgadores entenderam que a empresa se comportou com desídia, por impor ao consumidor, o desvio exagerado de tempo para obter uma solução de um problema que foi causado exclusivamente pelo fornecedor. O julgamento realizado pela 3ª Turma Recursal de Juizados especiais do Distrito Federal condenou o fornecedor por danos morais causados ao consumidor e indenizou no valor de cinco mil reais.¹⁰⁹

Igualmente, a Terceira turma Recursal dos Juizados Cíveis do Rio Grande do Sul, reconheceu que existia Dano extrapatrimonial, diante os abalos que a parte autora sofreu, em face da cobrança de serviço de TV a cabo da Sky, após o efetivo cancelamento, confirmando o descaso e o e a falta de respeito da ré para com o consumidor. No caso em questão, a cliente continuou recebendo cobranças no seu cartão de crédito e mesmo tentando resolver a situação com a prestadora de serviço, não obteve o estorno da cobrança e nem o fim do envio das mesmas, obrigando o cliente a recorrer a judiciário, e, mesmo assim, a recorrente limitou-se a alegar o erro existente no sistema.¹¹⁰

Ademais o relator declarou ter dado provimento ao recurso pelo fato da não resolução do problema dentro do prazo que é previsto por lei nos termos do art. 17

¹⁰⁷GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo Curso de direito civil: Responsabilidade Civil*. 12. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 420.

¹⁰⁸Artigo 42, parágrafo único, da Lei nº 8.078/90. "Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável."

¹⁰⁹BRASIL. Tribunal de Justiça dos Distritos Federais e dos Territórios. *Recurso Inominado* nº 0704266-82.2017.8.07.0014. Relator. Asile Henrique de Sousa – da Terceira Turma – julg. 13 jun. 2018. Disponível em: < <https://pesquisajuris.tjdf.tj.br/IndexadorAcordaos-web/sistj>. Acesso em: 21 nov. 2018.

¹¹⁰BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Rio Grande do Sul. *Recurso Inominado* nº 0016980-75.2013.8.21.9000. Relator. Fábio Vieira Heerd – da Terceira Turma – julg. 12 dez. 2013. Disponível em: <http://www.tjrs.jus.br/busca/search?btnG=buscar&ie=UTF-8&ulang=pt-BR&ip=177.42.245.199&access=p&entqr=3&entqrm=0&entsp=a__politica-site&wc=200&wc_mc=1&oe=UTF-8&ud=1&q=Recurso%20Inominado%20n.%2071004406427&proxystylesheet=tjrs_index&client=tjrs_index&filter=0&getfields=*&sort=date:D:S:d1&aba=juris&site=ementario#main_res_juris. Acesso em: 21 nov. 2018.

do Decreto nº 6.523/2008, em seu parágrafo primeiro¹¹¹, forçando o consumidor a dispor de seu tempo na tentativa de resolver questão para qual ele não deu causa, provocando o agravamento da condição de vulnerabilidade, técnica, econômica e jurídica, ou o que defende o autor Marcos Dessaune, o tempo desperdiçado pelo consumidor.

Da sentença proferida em 12/09/2017, referente a recurso interposto pela Via Varejo Ponto Frio (Resp. nº 1.634.851/RJ) foi reconhecido pela Terceira Turma do STJ que, além do sentimento de decepção do consumidor ao obter um bem contendo vício, ele não teria que sofrer a frustração de tentar reparar o dando, sem sequer, ter ajuda do comerciante, considerando não ser razoável que seja acrescentado tamanho desgaste para tentar resolver um problema em que ele não foi o causador, e que, inclusive poderia ser evitado, além de, nesta relação entre comerciante, fabricante e cliente, o comerciante deveria participar de maneira ativa intermediando a ligação entre ambos, haja vista que eles têm o dever legal de dar garantias de adequação aos produtos que são oferecidos para consumo.

No entanto, em primeiro grau, o tempo dedicado pela consumidora que precisou se dirigir diversas vezes até a assistência técnica foi considerado mero aborrecimento. Somente no TJRJ esse entendimento mudou, conforme relatado acima, pois o fornecedor foi condenado a indenizar a consumidora no valor de 5 mil reais. Ao votar, a relatora considerou que o prejuízo referente à perda de tempo útil não pode ser acrescido ao consumidor, pois nos tempos modernos se exige soluções céleres e eficazes e o comerciante tem condição de realizá-las.¹¹²

4.3.2 Decisões dos Tribunais de Justiça da Bahia, Pará e Goiás

No âmbito das decisões colegiadas, os julgamentos exarados em primeira instância são reiterados pelo Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, conforme se observa na ementa abaixo colacionada. A Primeira Turma do sistema dos Juizados,

¹¹¹GAMA, Ricardo Rodrigues. *SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor & CDC- Código de Defesa do Consumidor*. Campinas: Russel Editores, 2009, p. 41.

¹¹²BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Recurso Especial* nº 469. 1.634.851/RJ, da Terceira Turma, Rio de Janeiro, RJ, 07 mar. 2017. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/549846885/recurso-especial-resp-1634851-rj-2015-0226273-9/inteiro-teor-549846894?ref=juris-tabs>>. Acesso em 14 nov. 18.

negou provimento ao recurso inominado interposto pela TELEFONICA BRASIL S A, a fim de reformar a sentença que julgou procedente o pedido, determinado à empresa a obrigação de fazer concernente na regularização da linha telefônica e indenização pelos danos morais sofridos pela perda de tempo útil. A cliente demonstrou de maneira satisfatória sua tese ao apresentar a reclamação administrativa perante os acionados, PROCON e ANATEL, situação em que a sua linha não efetivava chamadas para números 0800 e serviços de atendimento ao cliente de empresas (102; 0300; 0500; 10699).¹¹³

Em resposta, arguiu a ré que inexistência o vício no serviço prestado. Sobre a temática, explica Rizzatto Nunes que “são considerados vícios as características de qualidade ou quantidade que tornem os produtos ou serviços impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam e que lhes diminuem o valor.”¹¹⁴ Segundo a relatora, Nícia Olga Andrade de Souza Dantas, também se aplica ao caso a Teoria do desvio produtivo do consumidor, em virtude do tempo de que a autora foi forçada a perder para resolver o problema originário do vício do serviço prestado pela ré.

Os protocolos confirmados e não impugnados pela ré comprovam que a autora tentou resolver o problema na via administrativa, porém, sem sucesso, inclusive registrando reclamações perante no PROCON e ANATEL. Dessa maneira, foi obrigada a contratar advogado, comparecer nas audiências, tudo em razão do vício do serviço prestado. Configurado o desvio produtivo, uma vez que, o tempo que o consumidor perdeu, poderia ter sido utilizado de outra forma, haja vista que na sociedade moderna o tempo é uma valiosa moeda.¹¹⁵

Uma decisão que merece destaque, trata-se de Recurso de Apelação interposto pela Telemar Norte Leste S/A na sentença proferida pelo Juízo da 6ª Vara Civil de Belém, na qual revela inexistente de débito com indenização por danos morais, ajuizada por cliente que adquiriu uma linha telefônica fixa e a linha em um determinado momento deixou de funcionar conforme esperado, a usuária efetuou

¹¹³BRASIL. Tribunal de Justiça da Bahia. *Recurso Inominado*, nº 0083906-40.2018.8.05.0001. Relatora. Nícia Olga Andrade de Souza Dantas – da Primeira Turma Recursal do Sistema de Juizados – julg. 14 nov. 2018. Disponível em: <https://www.tjba.jus.br/jurisprudencia-api/inteiroTeor/4fb72674-3d30-3ad6-ba37-892d3eb020d2>. Acesso em: 22 nov. 2018.

¹¹⁴NUNES, Rizzatto. *Curso de direito do consumidor*. 8. ed. São Paulo, SP: Saraiva, 2013, p. 229.

¹¹⁵Sobre o assunto, ver: DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor- O prejuízo do tempo Desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. São Paulo: Edição Especial do Autor, 2017.

vários contatos com a fornecedora , mas recebeu apenas uma resposta , sendo informada que a linha estava ativa e funcionando normalmente, considerando devidas as cobranças.¹¹⁶ O nome da cliente foi inserido de maneira arbitrária no cadastro de devedores pelo que requereu a inexistência de débito e o pagamento de indenização por dano moral. Conforme explica Rizzatto Nunes, “a única hipótese do fornecedor se exonerar do pagamento deste valor será a demonstração de que se tratou de erro justificável.”¹¹⁷

Acordaram os togados, à unanimidade, que não assistiu razão a apelante, porque a jurisprudência tem se manifestado no sentido, em que o descaso das fornecedoras de serviço de telefonia com o consumidor é situação hábil à caracterização do dever de indenizar, haja vista que sua responsabilidade é objetiva¹¹⁸ nos termos do artigo 14 do CDC¹¹⁹, dessa forma, não precisa de prova pericial para comprovar tal situação. Ademais, perante a ineficiência do teleatendimento e a falha na prestação de serviço.

Em harmonia, o juiz Fernando Ribeiro Montefusco, ao sentenciar a ação de nº 5008688.22.2016.8.09.0051,¹²⁰ utilizou, para fundamentar sua decisão, o entendimento proferido pelo Superior Tribunal de Justiça no Recurso Especial nº TJ-RJ - APL: 00392083220138190001 RJ 0039208-32.2013.8.19.0001, o qual destaca a teoria do desvio produtivo do consumidor, levando em consideração a quantidade de protocolos registrados pelo cliente junto ao teleatendimento, frisando que foram 27 protocolos na tentativa de solucionar o problema, no caso em que a cliente não teve atendimento, pois a sua linha telefônica apresentava problemas para receber ligações, assim como , não conseguiu transferir a titularidade para o segundo autor.

Nesse passo, os pedidos foram acolhidos, inclusive, o pertinente a dano moral, com argumentação de que a perda de tempo útil tirou o autor da rotina normal

¹¹⁶BRASIL. Tribunal de Justiça do Pará. *Apelação Cível* nº 00001595420118140301. Des. Leonardo de Noronha Tavares, da primeira Turma de Direito Privado –julg. 11 dez. 2017. Disponível em: <http://www.tjpa.jus.br/CMSPortal/VisualizarArquivo?idArquivo=649038> Acesso em: 22 nov. 2018.

¹¹⁷NUNES, Rizzatto. Curso de direito do consumidor. 8. ed. São Paulo, SP: Saraiva, 2013, p. 209.

¹¹⁸Sobre o tema, consultar: CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade civil*. São Paulo: Malheiros, 2005.

¹¹⁹Artigo 14: “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

¹²⁰BAHIA. Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. Procedimento Comum nº 5008688.22.2016.8.09.0051. Juiz de Direito: Fernando Ribeiro Montefusco. 9º Juizado Especial Civil da comarca de Goiânia. Goiás. 06 ago. 2016. Diário da Justiça Eletrônico, Goiás, 06 ago. 2016.

do dia-a-dia, os quais alguns tribunais ainda tratam como mero aborrecimento. Saliou ainda que na hipótese em apreço, raramente o consumidor é tratado sem que haja descaso por parte do fornecedor. Por todo o exposto, entendeu que seria razoável indenizar no valor de cinco mil reais por dano moral.¹²¹

4.4 A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR DIANTE DO TELEATENDIMENTO

A proteção ao consumidor, enquanto direito fundamental previsto na Carta Magna de 1988, deve ser garantida pelo Estado contra a intervenção de terceiros.¹²² Contudo, a ineficácia na prestação dos serviços por parte dos teleatendimento é um dos principais motivos pelos quais os consumidores buscam a tutela jurídica, fato que acarreta o judiciário com denúncias desta natureza. Neste contexto, os atendentes de serviços de *call center* aproveitam-se da vulnerabilidade técnica do consumidor para inserir, nos tratados, cláusulas abusivas, serviços que o mesmo não solicitou e fazer vendas com mais facilidade.

Além disso, muitas das empresas estabelecem técnicas a serem usadas pelos atendentes no intuito de enganar o cliente, a comprovação de tal conduta foi denunciada pelo jornal Bom Dia Brasil, da TV Globo Minas Gerais,¹²³ tratando-se exclusivamente de operadoras de telefonia, que usava dessa conduta danosa com intenção maliciosa para vender mais serviços. Neste seguimento, Fernando Noronha assevera que abusivas são as cláusulas que reduzem unilateralmente as obrigações do contratante mais forte ou agravam as do mais fraco, criando uma situação de grave desequilíbrio entre elas, destruindo a relação de equivalência entre prestação e contraprestação.¹²⁴

Trata-se de disposições demasiadamente desvantajosas, que põe o consumidor numa posição de extrema vulnerabilidade, pois afasta destes a

¹²¹Sobre o tema, consultar: DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor- O prejuízo do tempo Desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. São Paulo: Edição Especial do Autor, 2017.

¹²²MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 59.

¹²³Atendentes de telemarketing relatam técnicas para tentar enganar clientes. *G1 MG*, Minas Gerais, 06 out. 2011. Disponível em: < <http://g1.globo.com/minas-gerais/noticia/2011/10/atendentes-de-telemarketing-relatam-tecnicas-para-tentar-enganar-clientes.html>>. Acesso em: 19 nov. 2018.

¹²⁴NORONHA, Fernando. *O direito dos contratos e seus princípios fundamentais: autonomia privada, boa-fé, justiça contratual*. São Paulo: Saraiva, 1994, p. 3.

possibilidade de negociar com o fornecedor a extinção ou redução da imposição, visando a efetivação de garantias que são asseguradas por lei, conforme disposto nos art. 4, I.¹²⁵ e 6, VIII¹²⁶. Um grande problema enfrentado pelo consumidor nos serviços de teleatendimento é a falta de informações sobre o que o cliente deseja, na maioria das vezes, essas informações obscuras e incompletas são passadas de maneira proposital para que o cliente se torne “presa fácil”.

Sobre a temática, Paulo Valério Dal Pai Moraes profere que: “A vulnerabilidade técnica se configura por uma série de motivos, sendo os principais a falta de informação, informações prestadas incorretamente e, até mesmo, o excesso de informação desnecessária.”¹²⁷ Um grande problema enfrentado pelo consumidor nos contatos com o teleatendimento é justamente a contratação de serviço por telefone, haja vista que, na ânsia de vender, os atendentes discorrem apenas das vantagens, deixando, muitas vezes de esclarecer sobre algumas cláusulas do contrato. Necessário salientar que o CDC seguiu uma visão objetiva quanto à verificação da abusividade de uma cláusula contratual, ou seja, não importa se ocorreu malícia, finalidade de obter vantagem indevida, má fé ou dolo do fornecedor para a definição desta.¹²⁸ Destarte, não existe no CDC diferença entre nulidade e anulabilidade, uma vez que a abusividade não é visualizada sob a ótica subjetiva.

Acerca do tema, Joseane Suzart Lopes da Silva, afirma ser indispensável que a base objetiva do negócio jurídico aponte um importante desequilíbrio que, fundado no “ princípio da vulnerabilidade do consumidor e na sua boa-fé objetiva, o reequilíbrio contratual seja imprescindível para que uma das partes não seja

¹²⁵Artigo 4º da Lei nº 8.078/90. “Art. 4. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995): I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo. ”

¹²⁶Artigo 6º da Lei nº 8.078/90. “Art. 6. São direitos básicos do consumidor: VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.”

¹²⁷MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito*. 3. ed. rev., atual. e ampl. de acordo com o Código Civil de 2002, e com acréscimos relativos a internet, neuromarketing, conceitos psicanalíticos e questões tributárias. Porto Alegre: Livraria dos advogados, 2009, p. 142.

¹²⁸LOVATO NETO, Renato. *Contratos de consumo no direito brasileiro: regras gerais, interpretação e abusividade*. Revista Eletrônica de Direito. out. 2013, n. 2, p. 15. Disponível em: <<http://www.cije.up.pt/download-file/1200>>. Acesso em: 20 nov. 2018.

explorada de forma excessiva.¹²⁹ No entanto, nos serviços prestados pelo o teleatendimento ocorre esse desequilíbrio na relação entre consumidor e atendente, mesmo com o risco de punição, as empresas continuam por violar direitos e ultrajar os clientes. Portanto, é importante, sobretudo no que tange ao cumprimento do quanto preconizado pelo Código de Defesa do Consumidor, no sentido de proteger os interesses da parte mais vulnerável da relação. Assim, os instrumentos legislativos devem, portanto, serem interpretados de forma extensiva para salvaguardar a proteção dos indivíduos vulneráveis na relação contratual de consumo para que tais ações sejam inibidas

¹²⁹SILVA, Joseane Suzart Lopes da. *Direitos Básicos dos Consumidores: em busca da Proteção e da Personalização dos Adquirentes e Usuários de Produtos e de Serviço*. Disponível em: <http://abdecon.com.br/index.php/direitos-basicos-dos-consumidores-em-busca-da-protecao-e-da-personalizacao-dos-adquirentes-e-usuarios-de-produtos-e-de-servicos/#_ftn>. Acesso em 20 nov. 2018.

5 SOLUÇÕES A PROBLEMÁTICA ANALISADA

O atual mercado de consumo oferece novas formas de relações consumeristas, o tema da presente pesquisa instiga a busca de respostas para o desafio apresentado referente ao tempo que o consumidor perde na resolução de problemas causados pelo fornecedor. São milhões de brasileiros, fazendo longas ligações, perdendo tempo, especialmente o que poderia ser aproveitado com a família. Seria necessário que as empresas se antecipassem ao problema do cliente adotando medidas para solucioná-lo.¹³⁰

Uma delas seria o fornecedor se justificar quanto à situação em concreto e buscar alternativas de solução, além disso, analisar as sugestões viáveis passadas pelo consumidor, e, se possível, deixar que o cliente escolha a alternativa que seja mais conveniente caso exista mais de uma. A mudança desta situação deve ser iniciada por uma fiscalização atuante no que concerne, principalmente, à falta de resolução e de apoio ao cliente. A aplicação de sanções deve ser a medida seguinte ao ato fiscalizador. Entretanto, não se verificam, pelos entes reguladores, informações acerca de punições às empresas que detêm um expressivo número de reclamações junto a esses órgãos.¹³¹

Percebe-se que os serviços de teleatendimento que prestam serviço aos fornecedores teriam que ter preparo e conhecer os direitos dos consumidores com a finalidade de atender conforme seus direitos. Neste diapasão, com o intuito de protegê-los, assim como os princípios inerentes a doutrina dos negócios jurídicos, especialmente o da autonomia da vontade, e efetivamente controlar os abusos cometidos pelos fornecedores, é fundamental uma atuação estatal mais ostensiva, por meio da criação de mecanismos jurídicos aptos à regulação da vigente realidade comercial. Ademais, os valores das indenizações referentes aos julgamentos por dano moral, em que pesem, as que consideram a teoria do desvio de tempo útil do consumidor, ainda são irrisórios e, dessa forma, não inibem práticas abusivas dos fornecedores.¹³²

¹³⁰DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor*- O prejuízo do tempo Desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. São Paulo: Edição Especial do Autor, 2017, p. 327.

¹³¹ Ibidem., p. 328.

¹³²No tocante as práticas abusivas, discorrem sobre o tema os seguintes autores: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto*. 9. ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2007.; BERTOLO, José Gilmar. *Manual Prático do*

5.1 CONTROLE JUDICIAL

Nos termos do artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal de 1988,¹³³ é direito de todo cidadão a tutela jurisdicional, em atendimento ao princípio da inafastabilidade do controle judicial.¹³⁴ De tal modo, no que tange à perda de tempo do consumidor em fase dos problemas causados pelo fornecedor, a apreciação do Poder Judiciário, este pode ser incitado pelo próprio consumidor, diante de uma relação de consumo específica, acontecendo o controle judicial concreto. Sobre o tema, importa destacar que o CDC traz em seu texto legal, princípios que devem ser respeitados para justa aplicação do direito, nesse sentido, pode se afirmar que esses princípios são alicerce para criação de leis que regulamentam a relação jurídica entre consumidor e fornecedor.

O princípio da vulnerabilidade é um dos mais importantes, que na lição de Bruno Miragem é o vetor básico “que fundamenta a existência e aplicação do direito do consumidor”,¹³⁵ pois é a partir do reconhecimento deste que se justifica a existência do referido direito. De igual modo, merece destaque, o Decreto Nº 6.523 que regulamenta os serviços de atendimento ao cliente sob jurisdição do poder Público Federal. Contudo, em que pese o indicado amparo, este é pouco respeitado pelos fornecedores de produtos e serviços, tendo em vista que as sentenças, por vezes, só aumentam e por muitas vezes não tutelam efetivamente os clientes que são vítimas desse tipo de problema, visto que ele precisa dedicar preciosas horas de sua vida em busca de soluções que por vezes só são alcançadas por via judicial.

Consumidor. 2. ed. rev., ampl. e atual. São Paulo: Mizuno, 2010.; e FONSECA, João Bosco Leopoldino. *Cláusulas abusivas nos contratos*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1998.

¹³³Artigo 5º, XXXV, da Constituição Federal de 1988. Art. 5. 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: XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.

¹³⁴Acerca do tema, assevera Manoel Jorge e Silva Neto (*Curso de direito constitucional: atualizado até a EC 52/2006*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006, p. 549-550.) que tal princípio “ destina-se a proibir que o legislador, ou quem quer que seja, imponha restrição objetiva de acesso ao Poder Judiciário.” Destacando ainda que “ o artigo 5, XXXV, assegura ao indivíduo “ a proteção judiciária, ou seja, o direito de instar o juiz à solução do conflito para a tutela jurisdicional de seu interesse.”

¹³⁵MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 128.

O artigo 5º, inciso II do CDC,¹³⁶ dispõe sobre a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, que tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.¹³⁷ Dessa forma, para a efetivação do Decreto sobre o Sac é de extrema importância as atividades desenvolvidas pelas Defensorias Públicas, no sentido da orientação e defesa e do consumidor,¹³⁸ conforme inciso I,¹³⁹ da legislação mencionada, bem como a representação do Ministério Público na tutela jurisdicional dos direitos difusos e coletivos previstos no artigo 81, parágrafo único, incisos I e II, respectivamente, do CDC.¹⁴⁰ Tais conceitos, na lição de Lúcia Rêgo, foi maior contribuição trazida pelo microsistema consumerista na proteção dos vulneráveis.

5.2 CONTROLE ADMINISTRATIVO

O controle administrativo dos problemas causados pelo fornecedor nas prestações de produtos e serviços pode ser concretizado de duas maneiras, quais sejam, pelo Ministério Público, através de termos de ajustamento de conduta (TACs) ou inquéritos civis (ICs), que, de acordo com Cláudio Bonatto, atuam como “instrumento de pacificação social na tutela dos interesses e direitos transindividuais dos consumidores,”¹⁴¹ e pela administração pública.

¹³⁶Artigo 5º, inciso II, da Lei nº 8.078/90. “ Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público.”

¹³⁷Artigo 4º da Lei nº 8.078/90.

¹³⁸FILOMENO, José Geraldo Brito. *Curso fundamental de direito do consumidor*. São Paulo: Atlas, 2007, p. 47.

¹³⁹Artigo 5º, inciso I, da Lei nº 8.078/90. “ Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente.”

¹⁴⁰Artigo 81, parágrafo único, da Lei nº 8.078/90. “Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo. Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de: I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato; II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base.”

¹⁴¹BONATTO, Cláudio. *O controle das cláusulas abusivas nas relações contratuais de consumo*. Revista Luso Brasileira de Direito do Consumidor. v. 3, n. 10, jun 2013, p. 87. Disponível em:

Na lição de Lúcia Rêgo, a relevância da instância administrativa, especialmente nos casos da demora nos teletendimentos, deve-se ao fato da própria característica da celeridade e gratuidade, mas também por ser dotada de extraordinário poder fiscalizatório. Destaca-se, sobretudo, a harmonização de interesses de caráter coletivo *lato e stricto sensu*, em face dos influentes instrumentos coercitivos por meio das penalidades administrativas, sendo obrigatória a utilização destes, sob pena de responder seus agentes pelo descumprimento à legislação pertinente.¹⁴²

Nesta direção, abaliza-se, enquanto órgão de fiscalização, o PROCON, órgão da administração pública estadual, criado por lei, que tem por “função precípua dar efetividade a norma protetiva.”¹⁴³ Para tanto, deve, segundo José Geraldo Brito Filomeno, orientar o consumidor, tentar soluções para conflitos entre contratantes e fornecedores e exercer o seu poder de polícia administrativa.¹⁴⁴ O mencionado autor afirma ainda que, não obstante a legislação consumerista não apresenta de forma expressa, este é o “ instrumento mais importante de tutela e interesses e direitos dos consumidores, especialmente no âmbito individual.”¹⁴⁵

Afinal, saliente-se que de acordo com artigo 4º do CDC, a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o “atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia”, sendo um de seus princípios a criação, por parte dos fornecedores, de “meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo.”¹⁴⁶ Assevera José Geraldo Brito Filomeno que estes últimos são uma atividade útil a proteção do consumidor as quais ele denomina de instrumentos não institucionalizados,¹⁴⁷ a exemplo dos serviços de atendimento ao consumidor (SACs)

<http://bdjur.stj.jus.br/jspui/biestream/2011/72534/controlado_clausula_abusivas_bonatto.pdf>. Acesso em: 25 nov. 2018.

¹⁴²RÊGO, Lúcia. *A tutela administrativa do consumidor*. regulamentação estadual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007, p. 27.

¹⁴³Ibidem., p. 39.

¹⁴⁴FILOMENO, José Geraldo Brito. *Curso fundamental de direito do consumidor*. São Paulo: Atlas, 2007, p. 48.

¹⁴⁵Ibidem, loc. cit.

¹⁴⁶Artigo 4, inciso V, da Lei nº 8.078/90.

¹⁴⁷FILOMENO, José Geraldo Brito. *Curso fundamental de direito do consumidor*. São Paulo: Atlas, 2007, p. 49.

e de juntas ou comissões integradas por representantes de consumidores e fornecedores para arbitragem de conflitos.

5.2.1 Aumento do valor indenizatório

Uma realidade que causa preocupação aos julgadores é o fato de que, nas causas em que o valor do dano moral tem sido enfrentado nos tribunais, há uma dificuldade de fundar exatidão entre o dano causado e o valor a ser indenizado. Contudo, na maioria das situações verificadas sobre a teoria do desvio produtivo do consumidor, o valor das indenizações é analisado sob dupla função, qual seja, a de amenizar a dor e sofrimento causado a vítima e visando também a punição do causador do dano. Entende Bruno Miragem que em regra, a indenização sempre teve caráter reparatório, ou seja, de reconstituição do patrimônio jurídico que foi afetado. No entanto, a contínua aceitação de novos danos gerou uma falta de identificação do valor pecuniário, ficando indefinido o parâmetro calculável e sem “definição de um critério mensurável para identificação de quantum pecuniário que cumprisse a função reparatória, pondo em crise sua utilidade como único paradigma da indenização”.¹⁴⁸

Constata-se que existe o reconhecimento do dano moral¹⁴⁹ e a perda de tempo deve ser recompensada, portanto é considerado pelos tribunais um dano indenizável. Mas a celeuma habita, no entanto, nos valores ínfimos arbitrados pelos magistrados de segundo e primeiro grau no que versa sobre a perda de tempo, pois o valor máximo até o momento referente ao tema foi de cinco mil reais, sob a tese de evitar o enriquecimento ilícito, e, não sobrecarregar os tribunais com ações sobre a temática, dentre outros argumentos. Porém, é muito raso fundamentar que os consumidores não podem ter valores altos de indenização, haja vista que, as grandes empresas continuam por praticar condutas abusivas justamente por saber que os valores, quando indenizados, são ínfimos.

Portanto, quando esses valores pesarem no faturamento das empresas, os fornecedores, de forma efetiva, tendem a ter comportamentos mais preventivos com

¹⁴⁸MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 297.

¹⁴⁹Sobre o tema, ver: GRANDINETTI, Luiz Gustavo. *Responsabilidade por dano não-patrimonial a interesse difuso (dano moral coletivo)*. Revista da Emerj. V. 3, n. 9, 2000, p. 24-31.

relação aos vícios de produtos e má prestação de serviço. Além disso, amenizaria o problema sofrido pelo cliente no que tange ao tempo perdido por ele, pois, na maioria das vezes, ele espera por meses para ter a solução da situação na qual o próprio fornecedor poderia ter resolvido de imediato. Logo, os valores indenizados, não se coadunam com os comportamentos negligentes das empresas, haja vista que só cresce o número de reclamações neste sentido.

5.2.2 Atuação incisiva das Agências Reguladoras

Segundo o conceito de Celso Antônio Bandeira de Mello, as agências reguladoras são “autarquias sob regime especial, com a finalidade precisa de disciplinar e controlar certas atividades.”¹⁵⁰ Para Bruno Miragem, “as agências reguladoras brasileiras, [...] surgem como resultado de um processo de descentralização administrativa, regulando a prestação de serviços públicos delegados.”¹⁵¹ Trata-se de entes governamentais que possuem papel de regulamentar, fiscalizar e controlar os serviços e produtos envolvendo interesse público. Tais possuem o dever de garantia no que tange a participação do consumidor nas decisões pertinentes a cada setor regulado.¹⁵²

Importante sublinhar que o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor é fruto de um anseio por uma proteção mais efetiva aos cidadãos na seara consumerista, tendo em vista a extensão territorial do Brasil. O art. 105 do CDC enumera os órgãos que compõem o Sistema.¹⁵³ Nesse sentido, uma das principais funções dos entes reguladores é defender esse direito, haja vista que, as denúncias realizadas nas agências são importantes para melhorar a qualidade dos serviços e produtos e torna o problema conhecido. Além disso, após essas denúncias, são instaurados processos administrativos que podem levar a sanções, suspensão do fornecimento de serviço.

¹⁵⁰MELLO, Celso Antônio Bandeira de. *Curso de direito administrativo*. 30. ed. São Paulo: Malheiros, 2012, p. 174.

¹⁵¹MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 803.

¹⁵²Sobre o tema, ver: CUÉLLAR, Leila. *Agências Reguladoras e seu Poder Normativo*. São Paulo: Dialética, 2001.

¹⁵³Sobre o tema, consultar: SODRÉ, Marcelo Gomes. *Formação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Editora dos Tribunais, 2007.

A Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) regula os serviços do setor de telefonia, a agência edita resoluções dando diretrizes ao setor, assim como preenche lacunas legislativas.¹⁵⁴ Vale ressaltar que a agência não atua na resolução do problema no caso concreto, mas pode instaurar processo administrativo, a depender da situação, leva a empresa infratora a sofrer punição. No entanto, a atuação da Anatel não é satisfatória, tendo em vista que o número de reclamações ainda é alto, e, por outro lado, as punições são de pequeno valor. No artigo 3º da lei 9.472, de 16 de julho de 1997, são estabelecidos um rol de direitos dos usuários.¹⁵⁵

Outra importante agência reguladora é o BACEN (Banco Central do Brasil),¹⁵⁶ trata-se de uma autarquia, criada pelo instrumento legislativo de nº 4.595/64 o qual estabelece suas competências e atribuições. A atuação do Banco Central é de âmbito nacional e a instituição exerce suas funções com autonomia. Uma das principais atribuições da autarquia em estudo é de regular e supervisionar o sistema financeiro Nacional. Deve ser dado destaque para as atividades de fiscalização com a fixação de indicadores de qualidade e de cobertura de serviços. A ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica)¹⁵⁷ também é uma autarquia sob regime especial que está vinculada ao Ministério de Minas e Energia, o órgão desenvolve

¹⁵⁴BRASIL. Agência Nacional de Telecomunicações. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/consumidor/reclamacoes-na-anatel2/motivos>>. Acesso em: 26 nov. 2018.

¹⁵⁵Artigo 3º, da (Lei Geral de Telecomunicações): “O usuário de serviços de telecomunicações tem direito: I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional; II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço; III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço; IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços; V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas; VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso; VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais; VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço; IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço; X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço; XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor; XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos. Parágrafo único. Para o cumprimento do disposto no inciso IV do caput deste artigo, a prestadora de serviço deverá divulgar em seu sítio eletrônico, de forma clara e de fácil compreensão pelos usuários, tabela com o valor das tarifas e preços praticados e a evolução dos reajustes realizados nos últimos cinco anos. (Incluído pela Lei nº 13.673, de 2018)”

¹⁵⁶BRASIL. Banco Central do Brasil. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/pt-br/#!/home>>. Acesso em: 26 nov. 2018.

¹⁵⁷BRASIL. Agência Nacional de Energia Elétrica. Disponível em: <http://www.aneel.gov.br/aneel-essencial/-/asset_publisher/c4M6OIoMkLad/content/o-que-a-aneel-faz-?inheritRedirect=false>. Acesso em: 26 nov. 2018.

atividades com papel garantidor, sobretudo na seara de consumidor, além disso, possui autonomia financeira, administrativa e patrimonial.¹⁵⁸

Assim, é necessário que o Estado regulador atue atendendo aos ditames de uma realidade social globalizada, na qual as informações são divulgadas cada vez mais rápido e a exigência por atos aptos a solucionar ou dirimir mazelas sociais é muito maior. O principal poder das agências reguladoras indica que essas autarquias recebem das respectivas leis delegação para criar normas técnicas, retratando poder regulamentar mais amplo.¹⁵⁹

¹⁵⁸MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 804.

¹⁵⁹CARVALHO FILHO, José dos Santos. *Manual de Direito Administrativo*. 28. ed. São Paulo: Atlas, 2015, p. 510-512.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

1 Desenvolvida a presente monografia através de cinco capítulos, conforme proposto na introdução, constatou-se a celeuma inerente a perda de tempo do consumidor nos problemas em que o fornecedor deu causa. A hipótese basilar da investigação restou confirmada de modo a demonstrar que, no plano fático, ainda existe poucos tribunais que indenizam por dano moral, sendo a maioria os que julgam considerando o mero aborrecimento nas ações referentes ao tempo que o cliente perde quando precisa resolver conflitos com o fornecedor. Além disso, os comportamentos e a quantidade de denúncias feitas nessa seara não se coaduna com as regras do Decreto Federal n. 6.523, de 31 de julho de 2008.

2 Quanto às hipóteses secundárias, demonstrou-se que a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor, ainda se faz de maneira muito tímida e em discrepância com a quantidade de denúncias, tendo em vista que, os fornecedores não se intimidam e continuam tendo comportamentos de completo descaso na hora de resolver o problema causado ao cliente. Os valores de indenização ainda são baixos e não forçam os fornecedores a agirem preventivamente.

3 Após a compreensão da problemática em torno do conceito de dano moral, qual seja, a difícil tarefa de conceituá-lo, conclui-se que os consumidores precisam de amparo no sentido de proteção quanto ao tempo perdido, inclusive pelo quanto disposto no microssistema consumerista, tendo em vista que, através da análise dos conceitos dos elementos formadores do liame, verificou-se que existem fundamentos para resolver os conflitos sem que seja necessários buscar o judiciário, e, caso seja necessário, o dano moral ser considerado.

4 Realizada pesquisa jurisprudencial, constatou-se que os Tribunal de Justiça do País não possuem um número alto de fundamentação com a teoria, tendo em vista que estão longe de alcançar o número de denúncias realizadas, e , no sentido de reconhecer a teoria como dano moral indenizável, esses por sua vez, consideram apenas mero aborrecimento.

5 No que tange às medidas cabíveis para a melhoria da qualidade no atendimento prestado por tele atendimento, o cenário é desanimador, tendo em vista a iminente precarização do setores e a falta de respeito e cuidado que se fizeram

presentes em todas as denúncias pesquisadas, nas quais, os problemas poderiam se resolver em um primeiro contato e isso não aconteceu. Mesmo com legislação específica voltada para essa segmentação, ainda se tem muitos problemas por causa do atendimento.

5.1 A teoria do desvio produtivo do consumidor foi identificada em raras denúncias pelo País, e, na maioria das vezes, sempre recusada nas decisões de primeiro grau, ou seja, confirma que o consumidor também perde tempo ao ingressar na justiça, pois, para ter seu direito garantido, ele percorre um longo caminho.

5.2 Restou demonstrada, portanto, o fornecedor age com negligência no que tange a esse tipo de demanda, qual seja, solucionar os problemas em que ele deu causa, fazendo com que o cliente enfrente uma verdadeira *via crucis* em busca de resolver tais situações. Toda a pesquisa reforça a necessidade da observância da boa-fé contratual, da proteção ao consumidor, parte mais vulnerável na avença, independente do serviço prestado.

5.3 Verificou-se que, por vezes, o cliente entrou em contato e obteve inúmeros protocolos de atendimento, mas não conseguiu retorno, isso evidencia que o fornecedor não tem, na maioria das vezes, o interesse de resolver a situação, mesmo sabendo que o cliente tem razão, o que ocorre na maioria dos casos.

5.4 Destacou-se o entendimento dos tribunais no sentido de que a teoria e sua aplicação são de suma importância para inibir determinadas práticas abusivas. Sobre a temática, realizada análise de casos levados ao Poder Judiciário, averiguou-se que os julgadores ainda valoram o dano moral em relação ao tempo perdido sob o fundamento de que precisam evitar o enriquecimento ilícito e por esse motivo esses valores não passam de cinco mil reais.

5.5. Na sequência, procedeu-se a análise do conceito de dano moral, assim como o da teoria do desvio produtivo do consumidor e sua aplicação, que de fato em todas as fundamentações, esta é reconhecida como uma espécie de dano.

6 Ficou demonstrada a importância das agências reguladoras, pois por serem responsáveis por fiscalizar, essas possuem relevância nas resoluções das celeumas entre consumidor e fornecedor, mesmo não tendo poder para solucionar o caso concreto, elas atuam junto a empresas responsáveis.

7 Por fim, foram apresentadas alternativas ao enfrentamento da conduta problemática do tema.

7.1 Inicialmente, tem-se o controle judicial concreto, para o qual defendeu-se a execução com vigor do Decreto Federal n. 6.523, de 31 de julho de 2008, visando que a tutela satisfaça adequadamente o bem jurídico a ser protegido, qual seja, ao tempo, e em última análise, na qualidade de vida.

7.2 Também por meio do controle judicial abstrato, com a adoção, no âmbito de providências pelos órgãos estatais, notadamente a Defensoria Pública e o Ministério Público, este último, através da abertura de inquéritos civis e propositura de ações civis públicas.

7.3 No contexto do controle administrativo, reforça-se a necessidade da atuação dos órgãos integrantes da Política Nacional das Relações de Consumo, principalmente os PROCONs e Ministério Público; neste momento, na tutela dos direitos difusos e coletivos protegidos pela legislação consumerista.

7.4 Justificou-se a imperativa fiscalização o controle pelas agências reguladoras, no que pese, para inibir a mudar comportamentos do fornecedor, a fim de que se possua um ente regulamentador independente da estrutura do estado, afim de que as demandas possam ser sanadas sem necessidade de acesso ao judiciário.

7.5 Apesar da quantidade de clientes indenizados sob fundamentação na teoria do desvio produtivo do consumidor, ficou demonstrado que se não aumentar o valor indenizável, os fornecedores irão continuar praticando determinados comportamentos, pois nem todos os consumidores acionam a justiça e os que o fazem, nem sempre possuem garantia de ter reconhecido esse direito.

8 Finalmente, conclui-se que a teoria impõe, através da indenização, que se tipifica como dano moral, aos seus consumidores a buscarem tutela jurisdicional para a solução de conflitos ocasionados por pelos fornecedores. Para que esta seja minimizada, devem-se os julgadores observar os ditames do microsistema consumerista, visto tratar-se de típica relação de consumo, verificando a quantidade de pessoas que passam por esse problema e, se por sua vez, os fornecedores continuam tendo os mesmos comportamentos.

REFERÊNCIAS

Atendentes de telemarketing relatam técnicas para tentar enganar clientes. *G1 MG*, Minas Gerais, 06 out. 2011. Disponível em: <<http://g1.globo.com/minas-gerais/noticia/2011/10/atendentes-de-telemarketing-relatam-tecnicas-para-tentar-enganar-clientes.html>>. Acesso em: 19 nov. 2018.

AMARAL, Luiz Otávio Oliveira. Da convenção coletiva de consumo (art. 107 e 108). In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Comentários ao Código do Consumidor*. Rio de Janeiro: Forense, 2012.

ARGOLO, Jeane. *A Precariedade e a Ineficiência do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC): violação ao Direito à Informação*. Trabalho Monográfico de Conclusão do Curso de Direito da Universidade Federal da Bahia – UIFBA, orientado pela Professora Joseane Suzart Lopes da Silva, 1o semestre de 2012.

BAHIA. Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. Procedimento Comum nº 5008688.22.2016.8.09.0051. Juiz de Direito: Fernando Ribeiro Montefusco. 9º Juizado Especial Civil da comarca de Goiânia. Goiás. 06 ago. 2016. Diário da Justiça Eletrônico, Goiás, 06 ago. 2016.

BRASIL. Associação Brasileira de Telesserviços. *A associação*. Disponível em: <<http://abt.org.br/sobre/>>. Acesso em: 20 set. 2018.

_____. Banco Central do Brasil. *Ranking de Reclamação*. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/?ranking>>. Acesso em: 29 set. 2018.

_____. Banco Central do Brasil. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/?ranking>>. Acesso em: 26 nov. 2018.

_____. Circular nº 3. 729, de 17 de novembro de 2014. Altera a denominação do Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informação (RDR), instituído pela Circular nº 3.289, de 31 de agosto de 2005, e o tratamento de registros nesse sistema. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?tipo=circ&ano=2014&numero=3729>>. Acesso em: 02 out. 2018.

_____. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

_____. Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008. Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Decreto/D6523.htm>. Acesso em: 27 set. 2018.

_____. Lei nº 7.853, de 13 de janeiro de 2018. Altera a lei nº 4.896, de 08 de novembro de 2016, para regulamentar a oferta de serviços e produtos por telefone, na forma que menciona. *Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro*. Rio de

Janeiro, RJ, 15 jan. 2018. Disponível em:

<<http://alerjln1.alerj.rj.gov.br/CONTLEI.NSF/c8aa0900025feef6032564ec0060dfff/cc2ad7e5f663cc38325821700688cbf?OpenDocument>>. Acesso em: 20 out. 2018.

_____. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em: 03 out. 2018.

_____. Lei nº 8.078/90, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. *Diário Oficial [do] Estado da Bahia*, Salvador, BA, 22 jun. 2005. Disponível em: <

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm
>. Acesso em: 28 nov. 2018.

_____. Lei 9.472/97 de 16 de julho de 1997. Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9472.htm> Acesso em: 26 nov. 2018.

_____. Agência Nacional de Energia Elétrica. Disponível em:

<http://www.aneel.gov.br/aneel-essencial/-/asset_publisher/c4M6OIoMkLad/content/o-que-a-aneel-faz-?inheritRedirect=false>. Acesso em: 26 nov. 2018.

_____. Probare. *Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação*: Disponível em:

<<http://probare.org.br/>>. Acesso em: 20 out. 2018.

_____. PROCON Online. *Lista de reclamações no Procon de todo país*. Disponível em: <<https://www.procononline.com.br/reclamacoes-no-procon/>>. Acesso em: 22 set. 2018.

_____. Secretaria Nacional do Consumidor. *Sistema Nacional de informação de Defesa do Consumidor*. Disponível em:

<http://sindecnacional.mj.gov.br/pentaho/api/repos/%3Apublic%3Asindec2016%3ASINDEC_Mapawcdf/generatedContent>. Acesso em: 24 set. 2018.

_____. Agência Nacional de Telecomunicações. *Reclamações por Motivos*.

Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/consumidor/reclamacoes-na-anatel2/motivos>>. Acesso em: 26 set. 2018.

_____. Agência Nacional de Telecomunicações. Disponível em:

<<http://www.anatel.gov.br>>. Acesso em: 21 nov. 2018.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil (1988). Promulgada em 05 de outubro de 1988. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/constitui...>. Acesso em: 21 nov. 2016.

_____. Superior Tribunal de Justiça. *Recurso Especial* nº 469. 1.634.851/RJ, da Terceira Turma, Rio de Janeiro, RJ, 07 mar. 2017. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/549846885/recurso-especial-resp-1634851-rj-2015-0226273-9/inteiro-teor-549846894?ref=juris-tabs>>. Acesso em 14 nov. 18.

_____. Tribunal de Justiça da Bahia. *Recurso Inominado*, nº 0083906-40.2018.8.05.0001. Relatora. Nícia Olga Andrade de Souza Dantas – da Primeira Turma Recursal do Sistema de Juizados – julg. 14 nov. 2018. Disponível em: <https://www.tjba.jus.br/jurisprudencia-api/inteiroTeor/4fb72674-3d30-3ad6-ba37-892d3eb020d2>. Acesso em: 22 nov. 2018.

_____. Tribunal de Justiça de São Paulo. Apelação Cível nº 1001535-69.2017.8.26.0480, Des. Luiz Guilherme da Costa Wagner – 34. C. Cível – julg. Disponível em: <<https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/594759530/10015356920178260480-sp-1001535-6920178260480>>. Acesso em: 14 nov. 2018.

_____. Tribunal de Justiça do Pará. Apelação Cível nº 00001595420118140301. Des. Leonardo de Noronha Tavares, da primeira Turma de Direito Privado –julg. 11 dez. 2017. Disponível em: <http://www.tjpa.jus.br/CMSPortal/VisualizarArquivo?idArquivo=649038> Acesso em: 22 nov. 2018.

_____. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Recurso Inominado nº 0016980-75.2013.8.21.9000. Relator. Fábio Vieira Heerdt – da Terceira Turma –julg. 12 dez. 2013. Disponível em: <http://www.tjrs.jus.br/busca/search?btnG=buscar&ie=UTF-8&ulang=pt-BR&ip=177.42.245.199&access=p&entqr=3&entqrm=0&entsp=a__politica-site&wc=200&wc_mc=1&oe=UTF8&ud=1&q=Recurso%20Inominado%20n.%2071004406427&proxystylesheet=tjrs_index&client=tjrs_index&filter=0&getfields=*&sort=date:D:S:d1&aba=juris&site=ementario#main_res_juris>. Acesso em: 21 nov. 2018.

_____. Tribunal de Justiça dos Distritos Federais e dos Territórios. Recurso Inominado nº 0704266-82.2017.8.07.0014. Relator. Asile Henrique de Sousa – da Terceira Turma –julg. 13 jun. 2018. Disponível em: <<https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj>. Acesso em: 21 nov. 2018.

_____. Tribunal de Justiça de Rondônia. Recurso Inominado nº 10013603420148220014. Relator: Juíza Euma Mendonça Tourinho. Juizado Especial – julg. 18 nov. 2015. Disponível em: <<https://tj-ro.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/295477355/recurso-inominado-ri-10013603420148220014-ro-1001360-3420148220014/inteiro-teor-295477366?ref=juris-tabs>>. Acesso em: 02 out. 2018.

_____. Tribunal de Justiça do Ceará. Apelação Cível nº 0000976-42.2008.8.06.0112. Des. Paulo Airton Albuquerque Filho. 1. C. Cível – julg. 15 jan. 2016. Disponível em: <<https://tjce.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/305964109/apelacao-apl->

9764220088060112-ce-00009764220088060112//inteiro-teor-305964119?ref=juris-tabs>. Acesso em: 02 out. 2018.

_____. Tribunal de Justiça do Paraná. Recurso Inominado nº 0006314-43.2014.8.16.0165. Relator. Daniel Tempski Ferreira da Costa. 1.C Cível – julg. 13 dez. 2012. Disponível em: <<https://tjpr.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/185060758/processo-civel-e-do-trabalho-recursos-recurso-inominado-ri-631443201481601650-pr-0006314-4320148160165-0-acordao>>. Acesso em: 5 out. 2018.

_____. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Recurso Inominado nº 0008088-86.2009.8.19.0202. Relator. Cristina Gomes Campos de Seda. 4ª capital. – julg. 16 ago. 2017. Disponível em: <<https://tjrj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/135275300/recurso-inominado-ri-80888620098190202-rj-0008088-8620098190202>>. Acesso em: 10 out. 2018.

_____. Tribunal de Justiça de São Paulo. Apelação Cível nº 1001535-69.2017.8.26.0480, Des. Luiz Guilherme da Costa Wagner – 34. C. Cível – julg. Disponível em: <<https://tjsp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/594759530/10015356920178260480-sp-1001535-6920178260480>>. Acesso em: 14 nov. 2018.

_____. Tribunal de Justiça dos Distritos Federais e dos Territórios. Recurso Inominado nº 0704266-82.2017.8.07.0014. Relator. Asile Henrique de Sousa – da Terceira Turma – julg. 13 jun. 2018. Disponível em: <<https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj>>. Acesso em: 21 nov. 2018.

_____. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Recurso Inominado nº 0016980-75.2013.8.21.9000. Relator. Fábio Vieira Heerdt – da Terceira Turma – julg. 12 dez. 2013. Disponível em: <http://www.tjrs.jus.br/busca/search?btnG=buscar&ie=UTF-8&ulang=pt-BR&ip=177.42.245.199&access=p&entqr=3&entqrm=0&entsp=a__politica-site&wc=200&wc_mc=1&oe=UTF-8&ud=1&q=Recurso%20Inominado%20n.%2071004406427&proxystylesheet=tjrs_index&client=tjrs_index&filter=0&getfields=*&sort=date:D:S:d1&aba=juris&site=ementa rio#main_res_juris>. Acesso em: 21 nov. 2018.

_____. Superior Tribunal de Justiça. *Recurso Especial* nº 469. 1.634.851/RJ, da Terceira Turma, Rio de Janeiro, RJ, 07 mar. 2017. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/549846885/recurso-especial-resp-1634851-rj-2015-0226273-9/inteiro-teor-549846894?ref=juris-tabs>>. Acesso em 14 nov. 18.

_____. Tribunal de Justiça da Bahia. Recurso Inominado, nº 0083906-40.2018.8.05.0001. Relatora. Nícia Olga Andrade de Souza Dantas – da Primeira Turma Recursal do Sistema de Juizados – julg. 14 nov. 2018. Disponível em: <<https://www.tjba.jus.br/jurisprudencia-api/inteiroTeor/4fb72674-3d30-3ad6-ba37-892d3eb020d2>>. Acesso em: 22 nov. 2018.

_____. Tribunal de Justiça do Pará. Apelação Cível nº 00001595420118140301. Des. Leonardo de Noronha Tavares, da primeira Turma de Direito Privado –julg. 11 dez. 2017. Disponível em: <http://www.tjpa.jus.br/CMSPortal/VisualizarArquivo?idArquivo=649038> Acesso em: 22 nov. 2018.

_____. Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. Procedimento Comum nº 5008688.22.2016.8.09.0051. Juiz de Direito: Fernando Ribeiro Montefusco. 9º Juizado Especial Civil da comarca de Goiânia. Goiás. 06 ago. 2016. Diário da Justiça Eletrônico, Goiás, 06 ago. 2016.

_____. Constituição da República Federativa do Brasil (1988). Promulgada em 05 de outubro de 1988. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/constitui...> Acesso em: 24 nov. 2018.

BENJAMIN, Antônio Herman V; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 8. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017.

BERTOLO, José Gilmar. *Manual Prático do Consumidor*. 2. ed. rev., ampl. e atual. São Paulo: Mizuno, 2010.

BOLSON, Simone Hegele. *O princípio da dignidade da pessoa humana, relações de consumo e o dano moral ao consumidor*. Revista Direito do Consumidor. RT. 46/289.

BRANDÃO, Fernanda Holanda de Vasconcelos. *Assistência jurídica: instrumento da política nacional das relações de consumo*. Direito e Desenvolvimento: Revista do Curso de Direito, João Pessoa, PB, v. 1, n. 2, jul. 2010.

BONATTO, Cláudio. *O controle das cláusulas abusivas nas relações contratuais de consumo*. Revista Luso Brasileira de Direito do Consumidor. v. 3, n. 10, jun 2013, p. 87. Disponível em: <http://bdjur.stj.jus.br/jspui/biestream/2011/72534/controle_clausula_abusivas_bonatto.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2017.

CANCLINI, N. G. *Consumidores e cidadãos: conflitos multiculturais da globalização*. Rio de Janeiro: UFRJ, 2006.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. *Manual de Direito Administrativo*. 28. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade civil*. São Paulo: Malheiros, 2005.

CONSUMIDOR MODERNO. *As principais reclamações registradas pelos consumidores em 2017*. Disponível em: <<http://www.consumidormoderno.com.br/2018/04/26/principais-reclamacoes-consumidores/>>. Acesso em: 25 set. 2018.

CONTEÚDO JURÍDICO. *Breves considerações sobre o decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que fixou normas sobre o serviço de atendimento ao consumidor. A chamada Lei dos SACs*. Mato Grosso, 2008. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/artigo,breves-consideracoes-sobre-a-aplicacao-do-decreto-n%C2%B0-6532-de-31-de-julho-de-2008-que-fixou-normas-sobre-o-serv,22532.html>>. Acesso em: 30 out. 2018.

CORDEIRO, Antônio Menezes. *Da boa-fé no Direito Civil*. 4. ed. Coimbra: Almedina, 2011.

DESSAUNE, Marcos. *Desvio Produtivo do Consumidor- O prejuízo do tempo Desperdiçado*. São Paulo: RT, 2011.

_____. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor- O prejuízo do tempo Desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. São Paulo: Edição Especial do Autor, 2017.

DINIZ, Maria Helena. *Curso de direito civil brasileiro, volume 7: responsabilidade civil* 28. ed. São Paulo, SP: Saraiva, 2012.

_____. *Curso de direito civil brasileiro, volume 7: responsabilidade civil* 28. ed. São Paulo, SP: Saraiva, 2014.

ENGEL, J.; BLACKWELL, R. D.; MINIARD, P. W. *Comportamento do Consumidor*. 8. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

ÉPOCA NEGÓCIOS. *Defesa do Consumidor: para Justiça, tempo do cliente é dinheiro*. Disponível em: <<https://epocanegocios.globo.com/Economia/noticia/2018/03/defesa-do-consumidor-para-justica-tempo-do-cliente-e-dinheiro.html>>. Acesso em: 22 set. 2018.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. *Curso de Direito Civil: parte geral e LINDB*. 15. ed. rev., ampl. e atual. Salvador: JusPodivm, 2017.

FERRAZ JÚNIOR, Tércio Sampaio. *Teoria da norma jurídica*. 3. ed. São Paulo: Forense, 1999.

FILOMENO, José Geraldo Brito. *Curso fundamental de direito do consumidor*. São Paulo: Atlas, 2007.

FONSECA, João Bosco Leopoldino da. *Cláusulas abusivas nos contratos*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1998.

GAGLIANO, Pablo Stolze. *Responsabilidade Civil pela Perda do Tempo*. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/23925/responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo>>. Acesso em: 27 set. 2018.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Manual de direito civil*. 10. ed. rev., ampl. e atual. São Paulo: Saraiva, 2012.

_____. PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Manual de direito civil*. 10. ed. rev., ampl. e atual. São Paulo: Saraiva, 2012. _____. *Novo Curso de direito civil: Responsabilidade Civil*. 12. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2014.

GAMA, Ricardo Rodrigues. *SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor & CDC- Código de Defesa do Consumidor*. Campinas: Russel Editores, 2009.

GONÇALVES, Carlos Alberto. *Direito Civil Brasileiro*. 10. Ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto*. 9. ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2007.

GUIMARÃES, Paulo Jorge Scartezzini. *Vícios do Produto e do Serviço por Qualidade, Quantidade e Insegurança*. Cumprimento Imperfeito do Contrato. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

GUGLINSKI, Vitor. *Você sabe o que é "desvio produtivo do consumidor"?* Jusbrasil. Disponível em: <<https://vitorgug.jusbrasil.com.br/artigos/114536742/voce-sabe-o-que-e-desvio-produtivo-do-consumidor>>. Acesso em: 25 set. 2018.

GUOLLO, F. P. *A responsabilidade civil do fornecedor pelo desvio produtivo do consumidor e o dano temporal no âmbito da jurisprudência do Estado de São Paulo*. 2017. 61 f. Monografia (Graduação) - Universidade do Extremo Sul Catarinense - UNESC, CRICIÚMA, 2017. Disponível em: <<http://repositorio.unesc.net/bitstream/1/6045/1/FL%C3%81VIA%20PAGNAN%20GUOLLO.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2018.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. *Saiba o que é venda casada*. 2016. Disponível em: <<https://www.idec.org.br/consultas/dicas-e-direitos/saiba-o-que-e-a-venda-casada>>. Acesso em: 15 ago. 2018.

_____. INSTITUTO POLITÉCNICO DE ENSINO A DISTÂNCIA. *Como atender os clientes corretamente no telemarketing*. Disponível em: <<https://www.iped.com.br/materias/comunicacao-marketing-e-vendas/atender-clientes-corretamente-telemarketing.html>> Acesso em: 01 nov. 2018.

KOTLER, Philip.; KELLER, Kevin L. *Administração de marketing*. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

LOUZADA, Vanessa Vilarino. *A organização administrativa para a proteção do consumidor no Brasil*. São Paulo: Baraúna, 2017.

LOVATO NETO, Renato. *Contratos de consumo no direito brasileiro: regras gerais, interpretação e abusividade*. Revista Eletrônica de Direito. out. 2013, n. 2, p. 15. Disponível em: <<http://www.cije.up.pt/download-file/1200>>. Acesso em: 20 nov. 2018.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual De Direito Do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

_____. BENJAMIN, Antônio Herman V; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

_____. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 8. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.

MELLO, Sonia Maria Vieira de. *O direito do Consumidor na Era da Globalização; A descoberta da cidadania*. Rio de Janeiro: Renovar: 1998.

MELO, Nehemias Domingos de. *Por uma teoria renovada para quantificação da indenização por dano moral (Teoria da Exemplaridade)*. In Revista Síntese de Direito Civil e Processual Civil, ano 12, set./out.2012, N. 79.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. *Curso de direito administrativo*. 30. ed. São Paulo: Malheiros, 2012.

MIRAGEM, Bruno. *Abuso do direito*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

_____. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos à pessoa Humana: uma leitura Civil – Constitucional dos Danos Morais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2003.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito*. 3. ed. rev., atual. e ampl. de acordo com o Código Civil de 2002, e com acréscimos relativos a internet, neuromarketing, conceitos psicanalíticos e questões tributárias. Porto Alegre: Livraria dos advogados, 2009.

MORATO, Antônio Carlos. *Os juizados especiais cíveis e sua inserção na política nacional de relações de consumo*. FMU Direito, São Paulo, SP, v. 17, n. 25, jan. 2003.

NASCIMENTO, Gisele. *A indústria do dano moral versus a indústria do mero aborrecimento*. Jus.com.br, 2018. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/67572/a-industria-do-dano-moral-versus-a-industria-do-mero-aborrecimento>> Acesso em: 17 jun. 2017.

NORONHA, Fernando. *O direito dos contratos e seus princípios fundamentais: autonomia privada, boa-fé, justiça contratual*. São Paulo: Saraiva, 1994.

NUNES, Rizzatto. *Curso do direito do consumidor*. 12. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

_____. *Curso de direito do consumidor*. 8. ed. São Paulo, SP: Saraiva, 2013.

O Globo. *Para entender como funciona a nova lei de telemarketing*. Rio de Janeiro, 2018. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do->

consumidor/para-entender-como-funciona-nova-lei-de-telemarketing-22297006>. Acesso em: 19 out. 2018.

PADILHA, Sandra Maria Galdino. *Cláusulas abusivas nas relações de consumo*. Prim@ facie, João Pessoa, ano 2, n. 3, p. 89-133, jul./dez. 2003, p. 15. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/index.php/primafacie/article/viewFile/4424/3335>>. Acesso em: 17 jul. 2017.

RECLAME AQUI. *Cobrança de multa rescisória indevida e dificuldade em obter esclarecimentos*. Florianópolis – SC, 2015. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/tim-celular/cobranca-de-multa-rescisoria-indevida-e-dificuldade-em-obter-esclarecimento_15518915/>. Acesso em: 18 out. 2018.

_____. Disponível em: <<https://www.reclameaqui.com.br/>>. Acesso em: 17 out. 2018.

RÊGO, Lúcia. *A tutela administrativa do consumidor: regulamentação estadual*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

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

SARAIVA, Rodrigo Pereira Costa. *As práticas abusivas das operadoras de telefonia no Brasil: a inclusão de serviços e produtos pela operadora sem o aceite do consumidor*. Jus.com.br, 2016. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/52708/as-praticas-abusivas-das-operadoras-de-telefonia-no-brasil-a-inclusao-de-servicos-e-produtos-pela-operadora-sem-o-aceite-do-consumidor>>. Acesso em: 17 out. 2018.

SCHIFFMAN, Leon.; KANUK, Leslie L. *Comportamento do Consumidor*. 6. ed. Rio de Janeiro: LCT, 2000.

SILVA NETO, Manoel Jorge e. *Curso de direito constitucional: atualizado até a EC 52/2006*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006.

_____, José Afonso da. *Curso de direito constitucional positivo*. 41. ed. rev. e atual. São Paulo, SP: Malheiros, 2018.

_____, Joseane Suzart Lopes da. *Direitos Básicos dos Consumidores: em busca da Proteção e da Personalização dos Adquirentes e Usuários de Produtos e de Serviço*. Disponível em: <http://abdecon.com.br/index.php/direitos-basicos-dos-consumidores-em-busca-da-protecao-e-da-personalizacao-dos-adquirentes-e-usuarios-de-produtos-e-de-servicos/#_ftn>. Acesso em 03 ago. 2018.

SOTT, D. *Satisfação do cliente a outra parte do seu trabalho*. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 2000.

SODRÉ, Marcelo Gomes. *Formação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Editora dos Tribunais, 2007.

STOCCO, Rui. *Responsabilidade Civil e sua Interpretação Jurisprudencial*. ed. RT.

Telemarketing emprega 14 milhão no país veja como e o trabalho no setor. *G1 SP*, São Paulo, 06 out. 2012. Disponível em: <<http://g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2012/10/telemarketing-emprega-14-milhao-no-pais-veja-como-e-o-trabalho-no-setor.html>>. Acesso em: 23 out. 2018.

THEODORO JUNIOR, Humberto. *Direitos do consumidor: a busca de um ponto de equilíbrio entre as garantias do Código de defesa do consumidor e os princípios gerais do direito civil e do direito processual civil*. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

ZENUN, Augusto. *Dano Moral e sua reparação*. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1998.