



CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIDADE DE ENSINO DOM BOSCO - UNDB

CURSO DE DIREITO

MAYARA JOYCE CARVALHO BARBOZA

O TEMPO ENQUANTO BEM JURÍDICO A SER TUTELADO: Empresas de telefonia
e o desvio produtivo do consumidor no âmbito do Tribunal de Justiça do Maranhão de
2015 à 2020

São Luís

2021

MAYARA JOYCE CARVALHO BARBOZA

O TEMPO ENQUANTO BEM JURÍDICO A SER TUTELADO: Empresas de telefonia e o desvio produtivo do consumidor no âmbito do Tribunal de Justiça do Maranhão de 2015 à 2020.

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Direito do Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco - UNDB como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientadora: Prof. Me. Thaís Emília de Sousa Viegas

São Luís

2021

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Centro Universitário – UNDB / Biblioteca

Barboza, Mayara Joyce Carvalho

O tempo enquanto bem jurídico a ser tutelado: empresas de telefonia e o desvio produtivo do consumidor no âmbito do Tribunal de Justiça do Maranhão de 2015 à 2020. / Mayara Joyce Carvalho Barboza. __ São Luís, 2021.

55 f.

Orientador: Prof. Ma. Thais Emília de Sousa Viegas.

Monografia (Graduação em Direito) - Curso de Direito – Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco – UNDB, 2021.

1. Direito do consumidor. 2. Dano temporal. 3. Desvio produtivo. 4. Responsabilidade civil. I. Título.

CDU 347.451.031

MAYARA JOYCE CARVALHO BARBOZA

O TEMPO ENQUANTO BEM JURÍDICO A SER TUTELADO: Empresas de telefonia e o desvio produtivo do consumidor no âmbito do Tribunal de Justiça do Maranhão de 2015 à 2020

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Direito do Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco - UNDB como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Aprovada em: 16 / 06 /2021

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Ma. Thaís Emília de Sousa Viegas (Orientadora)
Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco - UNDB

Prof. Me. Thiago Gomes Viana (1^o Avaliador)
Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco - UNDB

Prof. Me. Roberto de Oliveira Almeida (2^o Avaliador)
Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco - UNDB

À minha mãe, pelo amor e apoio incondicionais.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente à Deus, pela vida e pelas oportunidades que me concedeu.

E com enorme emoção, agradeço a minha mãe, Maria Francisca (Francinete), por ter acreditado que eu teria um futuro brilhante, quando as vezes nem eu acreditava. Por ter dedicado sangue, suor e lágrimas para me fazer chegar até aqui hoje e por ser minha melhor amiga agora e sempre.

Agradeço também ao meu pai, Sirnande, aos meus irmãos, Mário e Mayra, e a toda a minha família, pela força, carinho e amor que me dedicaram durante esses 23 anos, e principalmente durante os duros anos que passei longe de casa em prol dos estudos.

Com imensa alegria, agradeço aos meus amigos, Stephanye Nogueira, Leonardo Nolasco e Jéssica Gusmão, por me convencerem que tudo daria certo, por mais perdido que tudo parecesse, por estarem ao meu lado em todos os momentos, me apoiando e me dando forças. Agradeço a eles pelas risadas, abraços, conselhos e pelo amor que sentimos espontânea e verdadeiramente.

De todo o coração, agradeço aos meus amigos do peito João Victor Alves e Philippe Monteiro, que são tão importantes pra mim. A minha madrinha Ceíça, ao meu padrinho de formatura Leandro e a minha amiga Fabiane, por todo o apoio e confiança que me depositaram.

Assim como agradeço com muito amor a todos os meus amigos da UNDB, em especial a Larissa Boskos, por ser tão gentil e atenciosa comigo, a Luís Alberto, por ser simplesmente o melhor parceiro que eu poderia ter na vida acadêmica, a Noele, por ser tão preciosamente incrível como amiga e como pessoa, a Débora Larissa por me arrancar tantas risadas e conversas profundas, e também, a Mozaniel, por sempre estar disposto a me ajudar quando preciso.

Não poderia esquecer de agradecer de forma especial, a Defensora Pública Federal Quézia Custódio Jemima, por todo o conhecimento e orientação com os quais me apresentou em minha trajetória na DPU, e aos meus amigos estagiários, que dividiram comigo esse desafio emocionante.

E finalmente, agradeço a todos os professores que dedicaram seu amor pelo ensino no meu aprendizado durante esses cinco anos de curso, sobretudo, a minha orientadora, Professora Thaís Viegas, que além de ser uma pessoa tão compreensiva e paciente, é também uma profissional brilhante.

*“O tempo talvez seja igual para um relógio,
mas não para um homem”.*

(Marcel Proust)

RESUMO

O tempo é o meio pelo qual realizamos todas as outras atividades da vida, sendo sobretudo, um recurso de caráter econômico e social. Na medida em que o tempo é indiscutivelmente um bem escasso e irrecuperável, sendo em contrapartida essencial nas relações humanas, se torna lógico deduzir que a lesão causada ao tempo vital do consumidor é dano que merece reparação. Diante disso, a presente pesquisa acadêmica, busca analisar como o dano temporal causado ao consumidor por empresas de telefonia vem sendo aplicado pelo Tribunal de Justiça do estado do Maranhão. A metodologia utilizada para tal análise é o modelo de argumentação dedutiva, pelo qual se alcança proposições verdadeiras a partir de reflexões racionais amplas, até se chegar a conclusões específicas. Para além, é utilizada a pesquisa bibliográfica, com análise de doutrinas, jurisprudências, revistas, artigos científicos e trabalhos acadêmicos. No estudo realizado no primeiro capítulo, será trabalhado o conceito de tempo que melhor se adapta a temática, assim como a necessidade de valorização desse bem, em virtude de ausência de proteção estatal específica. Em sequência, o segundo capítulo se presta a estudar a responsabilidade civil de forma geral, relacionando a dificuldade de configuração do dano temporal, a uma banalização dos danos indenizáveis. E por fim, no terceiro e último capítulo, a pesquisa se ocupa em apresentar a teoria do desvio produtivo e sua relação com os casos em que empresas de telefonia apresentam falhas na prestação de seus serviços, obrigando o consumidor a gastar seu tempo vital para resolver um problema que não deu causa. Perante essa relação, a pesquisa por fim analisa decisões judiciais no âmbito do Tribunal de Justiça do Maranhão, entre os anos de 2015 à 2020, com o objetivo de verificar se a referida teoria vem sendo aplicada nesse tipo de relação de consumo.

Palavras-chave: Dano temporal. Desvio produtivo. Responsabilidade civil. Tempo vital.

ABSTRACT

Time is the means by which we perform all other activities in life, and above all, it is a resource of an economic and social character. Insofar as time is, undoubtedly, a scarce and irrecoverable asset, by contrast, essential in human relations, it becomes logical to assume that the injury caused to consumer's vital time is a damage that deserves reparation. Thus, the present academic research seeks to analyze how the temporal damage caused to the consumer by telephone companies has been applied by the State of Maranhão's Court of Justice. The methodology used for such analysis is the deductive argumentation model, by which true propositions are reached based on broad rational reflections, until it reaches specific conclusions. Furthermore, bibliographic research is used with analysis of doctrines, jurisprudence, magazines, scientific articles and academic works. In the first chapter of the study the concept of time that best adapts to the theme will be worked on, as well as the need to value this asset due to the absence of specific state protection. After, the second chapter lends itself to study civil liability in general, relating the difficulty of configuring temporal damage, to a trivialization of indemnifiable damages. And, finally, in the third and last chapter, the research is concerned with presenting the theory of productive deviance and its relationship with the cases in which telephone companies fail in the provision of their services, forcing the consumer to spend their vital time to resolve a problem that he didn't give cause. Facing this relationship, the research finally analyzes judicial decisions within the scope of Maranhão's Court of Justice between the years of 2015 to 2020, with the objective of verifying whether the aforementioned theory has been applied in this type of consumption relationship.

Key-words: Temporal damage. Productive deviance. Civil responsibility. Vital time.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
ART	Artigo
CC	Código Civil
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CF/88	Constituição Federal de 1988
CPC	Código de Processo Civil
ETC	Estes Termos Continuum
OAB/MG	Ordem dos Advogados do Brasil – Minas Gerais
SAC	Serviço de Atendimento ao Consumidor
TJMA	Tribunal de Justiça do Maranhão

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	O TEMPO ENQUANTO BEM JURÍDICO A SER TUTELADO	12
2.1	Conceito de tempo e sua relevância no ordenamento jurídico	12
2.2	Necessidade de proteção estatal do tempo na contemporaneidade	17
3	RESPONSABILIDADE CIVIL E A REPARAÇÃO DO DANO TEMPORAL	21
3.1	A responsabilidade civil e seus pressupostos específicos	21
3.2	O dano de forma ampla e o dano temporal frente ao mero dissabor	26
4	O DESVIO PRODUTIVO APLICADO A EMPRESAS DE TELEFONIA NO ÂMBITO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO	31
4.1	Teoria do desvio produtivo do consumidor	31
4.2	Relação entre as empresas de telefonia e a lesão ao tempo vital do consumidor ..	34
4.3	O desvio produtivo aplicado a empresas de telefonia no âmbito do Tribunal de Justiça do Maranhão entre os anos de 2015 à 2020	39
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	46
	REFERÊNCIAS	48

1 INTRODUÇÃO

Na sociedade da informação, as relações contemporâneas são moldadas pela tecnologia, sendo esta responsável por tornar mais rápidos e dinamizados todos os aspectos da vida, desde a contratação de um plano por meio da internet, até os contratos eletrônicos em si. Diante desse contexto, o tempo, mais do nunca, apresenta-se como um elemento cada vez mais caro, sobretudo ao consumidor. Sendo de suma importância que as relações de consumo da atualidade, também acompanhem as mudanças do contexto social.

Não raro pode-se observar, que ao contratar um plano com uma empresa de telefonia, seja ele de internet, de ligação ou de ambos, os consumidores enfrentam verdadeira peregrinação para resolver qualquer problema relacionado ao serviço prestado, tenham eles dado causa ou não. Ocorre, que para solucionar esse problema, o consumidor acaba despendendo injustamente, de horas e as vezes até dias do seu tempo, uma vez que muitas empresas agem de forma negligente e abusam da vulnerabilidade do consumidor, para não prestar o devido auxílio ao cliente.

Perante um aspecto social e econômico, é comum ouvirmos a expressão “tempo é dinheiro”, principalmente na estrutura capitalista em que vivemos. Disserta a física sueca Bodil Jonsson, que o tempo é o verdadeiro capital do homem, uma vez que este pode ser convertido em dinheiro, lazer, conhecimento, relações humanas e etc. (JONSSON, 2004, p. 11 *apud* DESSAUNE, 2017, p. 160). Isto posto, sendo o tempo o bem mais importante em posse do homem depois da vida, primordialmente na era da tecnologia, nada mais justo do que deduzir que tal bem merece a proteção jurídica da tutela estatal.

O presente trabalho se ocupa dessa temática, pois a análise acerca da recepção dessa teoria pelo tribunal em comento, é fulcral para o aperfeiçoamento do estudo das relações de consumo, posto que o desvio produtivo do consumidor atinente a empresas de telefonia, é uma demanda rotineira e crescente na sociedade. Nesse sentido, importa que a sociedade como um todo, entenda como os tribunais pátrios se posicionam a respeito dessas demandas, a fim de que tenham ciência de seus direitos e dos abusos aos quais estão sujeitos.

Para desenvolver a presente pesquisa, o trabalho foi realizado de acordo com a metodologia de modelo argumentativo dedutivo, por meio do qual se parte de premissas lógicas para se alcançar uma conclusão verdadeira. Na argumentação dedutiva, se todas as premissas das quais se parte são verdadeiras, indubitavelmente a sentença será verdadeira, isso porque, nesse tipo de método não há graduações intermediárias, ou as premissas sustentam de forma lógica a conclusão, ou não sustentam.

Ademais, o método de pesquisa utilizado foi o bibliográfico, por meio do qual se fez uso de doutrinas, jurisprudências, revistas, periódicos, artigos científicos e trabalhos acadêmicos, a fim de esclarecer os termos apresentados e embasar as premissas lógicas propostas.

Buscando clarificar a importância do tempo e da sua valorização, o primeiro capítulo desse trabalho se ocupa em apresentar as definições de tempo, empregando aquela que mais se adapta a pesquisa. Após conceituar o tempo como um elemento vital para o indivíduo, se demonstra a extrema relevância de uma tutela estatal, posto que este bem sofre rotineiramente diversas lesões, como se nada valesse.

Tendo sido firmada a premissa de que o tempo é um bem jurídico merecedor de tutela estatal, o segundo capítulo do trabalho se propõe a apresentar o instituto da responsabilidade civil, com o intuito de classificar a lesão sofrida pelo tempo despendido em um dano indenizável. Para além, trabalha também a noção de dano temporal e as barreiras que esse dano enfrenta na jurisprudência pátria, em razão de uma denominada indústria do mero dissabor, a qual surgiu de uma anterior banalização dos danos indenizáveis.

Finalmente, o terceiro e último capítulo do trabalho, se presta inicialmente a explicar o que seria a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, desenvolvida por Marcos Dessaune. De acordo com essa teoria, que prestigia uma “nova” forma de responsabilização civil, a qual denomina-se de dano temporal, o consumidor deve ser indenizado pelo tempo despendido injustamente, para resolver um problema causado pelo fornecedor do produto ou serviço.

Após trabalhar os elementos centrais da teoria e os requisitos necessários para a configuração da responsabilidade civil por desvio produtivo do consumidor, ainda se faz necessário abordar a perspectiva do dano praticado pelas empresas de telefonia. Explorando a vulnerabilidade do consumidor e fazendo uso de práticas abusivas, os casos exemplificados na pesquisa são comuns na vida dos consumidores de uma forma geral, onde é possível observar precárias condições de atendimento e uma desvalorização do seu tempo vital.

Nesse contexto, a hipótese central do trabalho busca observar, como a responsabilização civil do dano temporal, causado pelas empresas de telefonia, vem sendo julgado pelo Tribunal de Justiça do Maranhão entre os anos de 2015 à 2020.

2 O TEMPO ENQUANTO BEM JURÍDICO A SER TUTELADO

Objetiva-se nesse capítulo, analisar se o tempo constitui-se em um bem jurídico merecedor da tutela estatal, a considerar que não existe qualquer menção expressa a essa proteção em nenhuma norma constitucional, e por conseguinte, não existe dano ao desperdício desse tempo vital. Para isso, parte-se da análise da Constituição, a fim de observar a presença e importância do tempo enquanto aspecto objetivo no ordenamento jurídico.

Logo, a primeira seção, se ocupa em apresentar a definição de tempo a ser utilizada na pesquisa, assim como visualizar sua relevância no âmbito da Constituição Federal de 1988, enquanto a segunda e última seção desse capítulo, pronuncia-se a respeito da urgência de uma proteção estatal do tempo na contemporaneidade.

2.1 Conceito de tempo e sua relevância no ordenamento jurídico

Intenta-se nessa seção trazer à baila, o conceito de tempo e a sua valorização na Carta Magna. Nessa senda, mesmo não havendo uma previsão constitucional resguardando essa figura, a análise de sua importância vai se demonstrar da observação desse documento normativo, onde o tempo é meio necessário para efetivar diversos direitos, recebendo em certa perspectiva, uma proteção indireta do Estado.

O tempo é um conceito que todos conhecem por nele estarem inseridos, entretanto, a definição do que seria tempo, é tema muito controverso na sociedade. Isso porque diversos autores e pensadores ao longo da história conceituaram o tempo de acordo com a sua visão particular sobre ele. Isto posto, se faz necessário apresentar alguns conceitos de tempo, a fim de definir qual dos conceitos se adequa melhor a temática do desvio produtivo.

Em uma rápida busca ao dicionário Houaiss (2010, p.749), tem-se a definição de tempo como sendo um “período contínuo e indefinido no qual os eventos se sucedem e criam no homem a noção de presente, passado e futuro”. É possível formar o convencimento de que essa definição representa o senso comum do que seria tempo para a sociedade, vez que abrange a ideia de passado, presente e futuro, conceitos intrinsecamente atrelados a consciência geral a respeito do tempo.

Todavia, para Ronaldo Mourão (2002, p. 108-109 *apud* DESSAUNE, 2017, p. 149) “o tempo é o suporte implícito de todo pensamento de gênese, de origem, de história e de destino. (...)”. Diante dessa definição, observamos o tempo descrito como o ponto de partida de toda ação e concepção humana, sendo ainda distinguido pelo autor entre “tempo físico” e “tempo subjetivo”, onde este último representa o tempo da consciência humana, e aquele representa o tempo que vimos passar nos relógios (RONALDO MOURÃO, 2020 *apud* DESSAUNE, 2017).

Por outra ótica, em sua obra “Dez considerações sobre o tempo”, Bodil Jonsson (2004, p. 11 *apud* DESSAUNE, 2017, p. 153) disserta que o tempo “é o nosso maior capital, nossa riqueza individual” no sentido de que, seguido da vida, o tempo seria o bem mais valioso que possuímos. Para além, a autora relata não ser justo, que o nosso bem mais precioso, seja justamente aquele que mais nos falta. Nestes termos, o tempo seria um bem em si mesmo, posto que possui valor, não só econômico, mas existencial.

Defronte dos conceitos apresentados, Marcos Dessaune, ao desenvolver sua teoria a respeito do desvio produtivo, concluiu que a melhor definição a ser utilizada, seria aquela de tempo pessoal ou subjetivo, enquanto valor ou bem. O que significa dizer que ao analisar a presente teoria, é preciso pensar no tempo como a coisa mais valiosa que temos em vida, pois apenas por mérito dele, é que se faz possível efetivar todos os outros bens e direitos que possuímos (DESSAUNE, 2017, p. 162).

Tendo sido firmada a definição de tempo, destaca o autor outro ponto extremamente importante para a coerência da teoria, que seria a nomenclatura a ser utilizada para referir-se ao tempo perdido. Segundo Dessaune, seria incorreto falar de uma perda do “tempo útil” ou do “tempo livre”, pois segundo o autor, isso seria considerar que existe algum tempo inútil, indo flagrantemente de encontro com a definição de tempo como um bem valioso, já o “tempo livre”, traduz a ideia de tempo sobrando, o que não se pode conceber, posto que a sociedade impõe que sempre estejamos ocupados. Dessa forma, o mais correto seria adotar para o estudo da teoria em comento as expressões “tempo vital”, “tempo produtivo” e “tempo existencial” (DESSAUNE, 2017, p. 163).

No que diz respeito a valorização desse bem, importa mencionar que a Constituição Federal, enquanto documento normativo que constitui a base da nossa legislação, apresenta os elementos mais importantes da vida em sociedade, sendo texto que elenca os direitos e deveres dos cidadãos. Diante dessa constatação, observa-se de forma mais clara que o tempo está vinculado estruturalmente, não só a Constituição, mas ao Direito como um todo.

Tal dedução é comprovada com uma simples pesquisa do termo “tempo” na nossa Carta Mãe, onde podemos visualizá-lo na forma de: prazos legais e processuais, na fixação de penas, na proteção ao direito ao lazer, na perda do direito de punir do Estado, em questões trabalhistas como o FGTS, o aviso prévio e férias, e questões previdenciárias como a aposentadoria e inúmeros outros exemplos (BRASIL, 1988).

É cristalino que, ao tempo da elaboração da Constituição Federal de 1988, as tecnologias não estavam tão avançadas quanto estão atualmente, não havendo em primeiro plano, um olhar atento do Constituinte originário na preservação do tempo, provavelmente porque não achou necessário normatizar um conceito tão amplo e abstrato, o qual é indiscutível que possuímos direito sobre.

Ao analisar dessa forma, pode até fazer sentido a mencionada omissão, mas diante de uma inteligível comparação com o direito à vida, constata-se que por mais óbvio que seja nosso direito a certo bem, este ainda merece uma tutela estatal direta, de forma a promover a proteção da segurança jurídica e para que as possíveis lesões a esse bem, sejam uma problemática de resolução do Estado, visto que este se presta a preservação dos direitos na sociedade.

Observando o art. 5º da Constituição Federal de 1988, é possível constatar que apesar de não constar claramente na letra da lei, o tempo serve de pilar para a concretização de inúmeros direitos fundamentais. A priori, percebe-se da leitura do inciso XLVII, alínea b, do referido artigo, que a lei estabelece que não haverá penas de caráter perpétuo. Dentre os diversos motivos que fundamentam essa proteção, como o direito a dignidade da pessoa humana e o direito ao esquecimento, frisa-se sobretudo, a proteção ao tempo vital do indivíduo (BRASIL, 1988).

Como anteriormente mencionado, o tempo se reveste de uma importância existencial, na medida em que representa o bem mais importante da vida humana. Nestes termos, conclui-se que, a vedação da pena perpétua não representa apenas a proteção ao direito de liberdade e dignidade do aprisionado, mas um limite ao cerceamento do seu tempo vital, tempo esse inacumulável e irrecuperável.

Outro inciso que vale a pena comentar ainda na seara penal, é o inc. LIV do art. 5º, que prevê que ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal. Notadamente o direito ao devido processo legal está atrelado também a diversos fundamentos, a exemplo do princípio da celeridade, entretanto, inegavelmente o objetivo principal dessa proteção estatal, é assegurar que a parte terá a resolução do seu processo no tempo adequado para a sua concretização. Logo, resta cristalina a preocupação implícita da Carta

Magna com o tempo do indivíduo, visto que não haveria razão de existir tal disposição, se não fosse principalmente para proteger o tempo vital (BRASIL, 1988).

No que tange a área trabalhista, o art. 7º, inc. III da CF/88 se presta a proteger o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), que é uma espécie de poupança para o trabalhador, a fim de garantir alguma proteção a ele em caso de demissão sem justa causa. Nessa previsão normativa, o tempo é considerado enquanto parâmetro para calcular o valor devido ao funcionário demitido sem justa causa, sendo uma forma de atribuir compensação monetária justa, ao tempo vital que o empregado dedicou a empresa (BRASIL, 1988).

Ainda nesse artigo, importa ressaltar a título de exemplo os incisos XIV e XVI, os quais dizem respeito, respectivamente, a jornada de trabalho e a hora extra. Prevê o inciso XIV, que como regra, a jornada de trabalho será “de seis horas para o trabalho realizado em turnos ininterruptos de revezamento, salvo negociação coletiva”. Entende-se que essa medida está intimamente ligada a dignidade do indivíduo, que em épocas menos vindouras desempenhava jornadas de trabalho exaustivas e até desumanas (BRASIL, 1988).

Perante essa proteção, observa-se que, por mais que a quantidade de horas trabalhadas possa ser acordada de modo diverso, a depender do tipo de trabalho desempenhado e de negociação coletiva, o cerne da questão é valorizar o tempo do empregado, o qual precisa ser concentrado em outras atividades, como esportes, lazer e convivência familiar, para garantir uma boa qualidade de vida ao sujeito.

Neste mesmo sentido, encontra-se ainda o inciso XVI, do mesmo dispositivo, estabelecendo que deve ser aumentada a “remuneração do serviço extraordinário superior, no mínimo, em cinquenta por cento à do normal”. Compreende-se logicamente que isso ocorre porque o tempo do ser humano é um bem muito caro, e todo aquele tempo despendido além do previamente combinado deve ser remunerado a maior (BRASIL, 1988).

Ainda quanto a esse inciso, se torna irônico perceber que o termo hora extra venha a servir para definir o tempo devotado ao trabalho, além da jornada convencionada, mas em contrapartida, a medida em que o empregado trabalha horas a mais para o empregador, consequentemente menos horas de vida lhe restam.

Partindo para uma observação no âmbito previdenciário, vem à baila o artigo 202 da Constituição Federal, o qual assegura aos indivíduos da sociedade o direito à aposentadoria, onde a base do benefício é calculada sobre a média dos trinta e seis últimos salários de contribuição (BRASIL, 1988).

Da mesma forma detalhada anteriormente ao referir-se ao FGTS, o benefício da aposentadoria existe como uma proteção ao indivíduo. Ocorre que, no caso da aposentadoria,

essa proteção deriva de uma compensação do Estado, pelos anos em que o indivíduo dedicou suas contribuições a máquina pública. Nesse exemplo, nota-se não uma proteção ao tempo despendido em si, mas uma valorização dele, vez que a aposentadoria se presta a apoiar financeiramente o indivíduo que já contribuiu com a sociedade, incentivando-o a dedicar o tempo que lhe resta, não mais ao trabalho e sim a outras atividades da vida.

Na esfera dos direitos sociais, o lazer, direito exposto no artigo 6º da CF/88, talvez seja um dos melhores exemplos da valorização do tempo no ordenamento jurídico. O lazer é entendido como um tempo fora do trabalho, onde os indivíduos desempenham atividades que contribuem para sua qualidade de vida, como a prática de esportes, danças, viagens e etc. Nessa linha de raciocínio, o Estado resguarda o direito do indivíduo de usar o seu tempo em outras áreas da vida, para que este não venda todo seu tempo vital ao desempenho do trabalho (BRASIL, 1988).

Frente a todos os casos apresentados, resta declarar que não só a Constituição apresenta direitos que só podem ser efetivados pelo tempo, posto que são inúmeros os diplomas legais que regulamentam tal bem jurídico, seja de forma objetiva, a despeito dos prazos processuais, ou de forma subjetiva, como base para a concretização de um direito.

Um importante exemplo de valorização do tempo em leis extravagantes, seria a ideia de aquisição e prescrição de direitos presente no Código Civil (CC). O Usucapião é uma forma de aquisição de propriedade imóvel em decorrência do tempo, prevista no artigo 1.238 do Código Civil, segundo o qual:

Art. 1.238. Aquele que, por quinze anos, sem interrupção, nem oposição, possuir como seu um imóvel, adquire-lhe a propriedade, independentemente de título e boa-fé; podendo requerer ao juiz que assim o declare por sentença, a qual servirá de título para o registro no Cartório de Registro de Imóveis. (BRASIL, 2002).

Observa-se que, em razão do decorrer do tempo em uma situação específica, o indivíduo passou a ter direito aquele imóvel do qual estava de posse. Ademais, ressalta o parágrafo único desse artigo, que caso o possuidor tenha estabelecido sua moradia habitual ao imóvel ou realizado obras ou serviços de caráter produtivo, esse tempo de aquisição por usucapião será reduzido a dez anos.

Em caminho contrário, se encontram os mecanismos da prescrição e da decadência, previstos respectivamente nos artigos 189 e 207 do CC. Diferente da aquisição, com a prescrição o indivíduo perde o direito de exigir o cumprimento de alguma ação, enquanto que na decadência, é perdido o direito em si, por consequência da ausência do seu exercício durante um período fixo de tempo (BRASIL, 2002).

Considerando todos os casos abordados, e para além, a capacidade do tempo de criar ou extinguir o direito a um bem jurídico, é inconcebível que na sociedade em que vivemos, onde o tempo é cada vez mais precioso, que ele próprio não tenha a devida proteção estatal.

Por fim, resta frisar novamente, que apesar de não existir expressa menção a proteção do tempo na Constituição Federal, considera-se que este é um dos elementos essenciais das interações humanas, objeto central de debate em todas as áreas do direito. Como demonstrado, deve ser considerado enquanto bem jurídico que merece a proteção da tutela estatal, posto que se trata de tema cada vez mais abordado nas relações contemporâneas e por conseguinte, sua lesão afeta diretamente todos os direitos do homem.

2.2 Necessidade de proteção estatal do tempo na contemporaneidade

Antes de passar a análise do tempo enquanto bem merecedor da tutela estatal, se faz necessário observar a princípio, a denominação de bem jurídico na própria acepção do termo. A considerar disciplina trazida por Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho (2012, p. 263) “[...] em sentido jurídico, *lato sensu*, bem jurídico é a utilidade, física ou imaterial, objeto de uma relação jurídica, seja pessoal ou real”. De forma conceitual, bem jurídico se caracteriza como um elemento que possui destaque nas relações humanas, tendo cumulativamente relevância para o mundo jurídico, podendo ser tangível ou não (GAGLIANO; PAMPLONA, 2012).

Complementarmente a esse apontamento, o bem juridicamente tutelado pode ainda conter diversas classificações, como expõe o Código Civil de 2002, sendo normatizadas do artigo 79 ao artigo 103 como bens considerados em si mesmo, bens reciprocamente considerados, além dos bens públicos, sendo estes subcategorizados em inúmeras outras classificações (BRASIL, 2002).

Ocorre que diante dos bens considerados em si mesmos, temos os bens corpóreos e incorpóreos, onde haveria a possibilidade de enquadramento do tempo como um bem incorpóreo, uma vez que estes bens possuem natureza abstrata (não tangíveis), o que significa que não possuem existência material, apenas jurídica, podendo ainda possuir valor econômico, a exemplo dos direitos autorais (GAGLIANO; PAMPLONA, 2012).

Apesar de não ser declaradamente um bem jurídico, o tempo sem dúvidas é reconhecido enquanto fato jurídico natural. Nessa senda, apontam ainda Gagliano e Pamplona, que o tempo enquanto fato jurídico constitui fonte de diversificadas relações jurídicas na sociedade, sendo observado em todos os ramos do direito, desde a seara trabalhista, até a civil, onde demarca fatos importantíssimos como o nascimento e a morte (GAGLIANO; PAMPLONA, 2012).

Para estudar a tutela estatal do tempo, deve ser feita uma análise a partir de uma dupla perspectiva, apresentada por Pablo Stolze. O autor diz que o tempo pode ser visto perante uma perspectiva dinâmica ou uma perspectiva estática, onde o tempo dinâmico representa o movimento, se coadunando com a definição retro mencionada de tempo enquanto fato jurídico natural. Por outro lado, diante de uma perspectiva estática, o tempo é considerado como um valor relevante para o homem, sendo *per si*, passível de proteção (GAGLIANO, 2013).

Ocorre, que rotineiramente na doutrina apenas uma órbita do tempo vinha sendo trabalhada, qual seja a do aspecto dinâmico. Todavia, com a modernização da sociedade, juntamente com a necessidade indiscutível de tutela do tempo, devido a situações de inequívoca lesão a disposição e uso do nosso tempo vital, este panorama vem se alterando tanto na doutrina quanto na jurisprudência (GAGLIANO, 2013).

O que cumpre salientar, é que o tempo hodiernamente já é considerado como um bem escasso e demasiadamente caro ao ser humano, sobretudo na latente sociedade tecnológica e capitalista em que vivemos. Essa enorme demanda deriva da dinamicidade das relações humanas, onde cada vez mais responsabilidades e tarefas tendem a dever ser desempenhadas em menos tempo, em conformidade com o antigo e famoso ditado de autoria desconhecida “tempo é dinheiro”.

Contrariamente a essa máxima popular, Bodil Jönsson não acredita que “tempo é dinheiro”, isso porque, para a autora, o dinheiro é um elemento que pode ser acumulado e recuperado, de forma diversa do tempo, que uma vez perdido, não pode mais se ter de volta. Dessa forma, no que tange a bens importantes na vida, acima do dinheiro, indubitavelmente está o tempo, pois este pode ser convertido em lazer, relações pessoais, conhecimento e até mesmo em dinheiro, sendo por conseguinte, o verdadeiro capital do homem (JONSSON, 2004, p. 12 *apud* DESSAUNE, 2017, p. 154).

Voltando ao âmbito da tecnologia, a considerar o avanço da sociedade, é possível observar que o tempo vital do indivíduo e a evolução tecnológica são elementos inversamente proporcionais, visto que, na medida em que evolui a tecnologia, menos tempo dispomos para

usufruir dela. Nessa linha de pensamento dispõe Bodil Jönsson (2004, p. 12 *apud* DESSAUNE, 2017, p. 154) que “quando o homem criador começou a rodear-se cada vez mais de técnica, condenou-se a levar uma existência na qual não é mais dono do seu tempo”.

Desse raciocínio entende a autora, que cada vez mais o homem cria tecnologias para que possa economizar tempo, não obstante, esse tempo economizado não é tangível, não pode ser visto e nem tocado. Devido a isso, ocorre que o homem ainda que de forma inconsciente, acaba usando esse “tempo economizado” em cada vez mais tarefas do dia a dia. Explica Dessaune em referência a este entendimento da autora, que o homem deixou-se seduzir pelas facilidades trazidas pela tecnologia que ele próprio criou, e acabou se tornando incapaz de administrar o seu próprio tempo (DESSAUNE, 2017, p. 154).

Repise-se, que uma consequência dessa má administração do tempo é a escassez. Ao abordar o tempo perante uma perspectiva econômica, Dessaune (2017, p. 160) leciona que a oferta é responsável por regular a demanda do mercado, o que significa dizer que “quanto mais abundante é um bem no mercado, tanto menor tende a ser o seu preço. Contrariamente, quanto mais escasso ele é, tanto maior tende a ser o seu valor”. Logo, a escassez determina o que deve ou não ser valorizado.

Nesse ínterim, considerando que o homem está sempre em busca de mais tempo, que este tempo é o meio necessário para a realização de todas as atividades da vida e que não pode ser acumulado ou recuperado, entende-se o tempo como um bem escasso, posto que a demanda por ele é maior do que a oferta disponível. Neste caso, sendo um bem escasso, o tempo deveria ser tratado com mais preocupação, tendo inclusive uma proteção do Estado, visando compensar sua perda injustificada (DESSAUNE, 2017, p. 160).

Outra lição sobre o tempo e sua importância é apresentada pelo filósofo Lúcio Anneo Sêneca. Em sua obra denominada “Sobre a brevidade da vida” o autor enfatiza que o ser humano valoriza tudo, menos o seu tempo. Ele defende tudo, a carreira, o espaço, a família, a honra, mas não defende o tempo dele, que é a única coisa que temos de fato nas mãos para tomar decisões (SÊNECA, 2007, [p. 9]).

O filósofo disserta que os homens se prestam a concentrar suas preocupações em bem materiais e corpóreos, mas não dão o devido valor ao tempo, dispondo dele como se fosse de graça. Ainda sobre a valorização do que é palpável, Sêneca pondera que não se encontra ninguém que esteja disposto a dividir a sua riqueza com o outro, mas na mesma medida, o tempo é distribuído como se nada valesse (SÊNECA, 2007, [p. 16]).

Conclusivamente, Sêneca justifica que o tempo é o único bem que justificaria a avareza, e critica a supervalorização dos bens materiais, como mostra-se a seguir:

Se fosse possível apresentar a cada um a conta dos anos futuros, da mesma forma que podemos fazer com os passados, como tremeriam aqueles que vissem restar-lhes poucos anos e como os poupariam! Pois, se é fácil administrar o que, embora curto, é certo, deve-se conservar com muito cuidado o que não se pode saber quando acabará (SÊNECA, 2007, [p. 10]).

Portanto, não deve haver dúvidas de que o tempo é um bem jurídico que deve ser tutelado pelo Estado, na oportunidade que este se traduz no objeto mais importante das interações sociais contemporâneas, não sendo razoável permanecer sem amparo legal diante de flagrantes agressões. Ademais, destacam Brasiliano e Domingues (2018, [p. 3]) no que tange a relevância do amparo ao tempo, que este “é inerente à dignidade humana, nos termos do artigo 1º, III, da Constituição Federal, e, no que tange ao tema em estudo, à liberdade do consumidor de modo geral.”

Nesse diapasão, o tempo é ferramenta principal das relações humanas, estando presente em todas as interações e campos de estudo, uma vez que sem ele, se torna impossível realizar quaisquer outras atividades da vida. Diante disso, nas palavras de Andrade e Silva (2019, p. 30) “compreendendo-se o tempo e seu significado, verifica-se a sua grandeza e sua importância, pois, ao se resguardar o bem vital está resguardando a própria existência humana.”

É possível observar claramente a importância do tempo para a sociedade, sobretudo no contexto tecnológico que é tão latente e característico nas relações humanas modernas. Perante esse recorte contextual, é incompreensível que o tempo vital dos indivíduos continue sendo lesado de forma indiscriminada e sem qualquer vigilância do Estado, posto que põe em xeque diversos outros direitos fundamentais, a exemplo do lazer e dignidade humana.

Importa ainda mencionar, que para entender porque a lesão ao tempo faz jus a uma tutela estatal, se faz necessário observar o instituto da responsabilidade civil, o qual se presta a atribuir uma obrigação de reparar, a aquele que gerou dano a outrem. Ademais, após expor os elementos essenciais a responsabilização, outro ponto de debate influi diretamente no reconhecimento do dano temporal, qual seja, a vulgarmente conhecida como indústria do mero dissabor, expressão que faz referência a uma reprodução massificada de decisões rigorosas, quando se trata de danos indenizáveis.

3 DA RESPONSABILIDADE CIVIL E DA REPARAÇÃO DO DANO TEMPORAL

Intenta-se nesse capítulo abordar o instituto da responsabilidade civil e seus pressupostos específicos, a fim de estruturar uma base de conhecimento a respeito do tema, para que seja possível observar a reparação do dano temporal. Para isso, serão utilizados conceitos de diversos autores a respeito do que seria dano, ato ilícito e ato antijurídico, assim como será utilizado o Código de Defesa do consumidor, para compreender como se apresenta a responsabilidade civil nesse tipo de relação jurídica. Na primeira seção em estudo, será trabalhado o instituto da responsabilidade civil e os conceitos acima referidos, de forma que se possa identificar em que perspectiva da responsabilização se enquadra o dano temporal. Em seguida, na segunda seção, objetiva-se estudar o dano em *stricto sensu*, assim como o temor dos tribunais pela banalização dos danos indenizáveis.

3.1 A responsabilidade civil e seus pressupostos específicos.

No estudo dessa seção, serão abordados o instituto da responsabilidade civil e diversos elementos que o integram, como o dano, o ato ilícito e o ato antijurídico, a fim de que seja possível constatar onde o tempo se enquadra dentro da esfera da responsabilização. Para tanto, os conceitos de diversos autores se farão úteis para esclarecer as noções básicas sobre o tema em comento.

No que tange a responsabilidade civil, esta é preceituada pelo Código Civil de 2002 em seu título IX, onde o artigo 927 apresenta ao leitor a obrigação de indenizar. O referido dispositivo prevê que “aquele que, por ato ilícito (artigos 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.” (BRASIL, 2002).

Para melhor compreender o que diz o dispositivo acima exposto, se faz mister trabalhar de imediato os conceitos de responsabilidade civil, seguido dos fundamentos que baseiam a necessidade de reparação do dano e por último, o que seria o ato ilícito responsável por causar o dano indenizável.

A Constituição Federal e as leis como um todo, são instrumentos que delimitam parâmetros de convivência em sociedade, na medida em que estabelecem regras de conduta

aos indivíduos, disciplinando os direitos e deveres que lhes cabem. Perante esse contexto, aqueles indivíduos que não cumprem as regras de conduta estabelecidas, chegando a lesionar o direito de outrem, respondem pelos danos causados por suas ações ou omissões.

Para Carlos Roberto Gonçalves (2012), a responsabilidade civil está diretamente ligada à disposição dos bens do causador do dano e ao ressarcimento da lesão cometida a terceiro, sendo uma forma de responsabilidade patrimonial. De maneira a complementar a fala do autor, atuam os artigos 789 do Código de Processo Civil (CPC) e 942 do Código Civil (CC):

Art. 789. O devedor responde com todos os seus bens presentes e futuros para o cumprimento de suas obrigações, salvo as restrições estabelecidas em lei. (BRASIL, 2015)

Art. 942. Os bens do responsável pela ofensa ou violação do direito de outrem ficam sujeitos à reparação do dano causado; e, se a ofensa tiver mais de um autor, todos responderão solidariamente pela reparação (BRASIL, 2002).

Da leitura dos artigos retro mencionados se pode depreender que, os bens (patrimônio) do agente causador do dano são responsáveis pela obrigação de reparar a lesão sofrida. Para Gonçalves, a responsabilidade civil e a reparação do dano, são mecanismos de justiça de uma relação jurídica patrimonial, que visam indenizar a vítima de forma integral, restaurando o *status quo ante* do indivíduo lesado. Não obstante, sendo impossível tal restauração, se busca uma compensação monetária (GONÇALVES, 2012, p.354).

Em definição mais ampla, Venosa (2017, p.390) disserta que “toda atividade que acarreta prejuízo gera responsabilidade ou dever de indenizar”. Sendo a responsabilidade em si, derivada de qualquer ocasião, onde um indivíduo deva assumir as consequências da atuação de sua ação ou omissão no evento danoso. Nesse sentido, o instituto da responsabilidade civil compreende todo um conjunto de princípios e normas, que são responsáveis por orientar a obrigação de reparar (VENOSA, 2017).

Já no entendimento trazido por Cavalieri Filho (2012, [p. 2]) a “responsabilidade civil é um dever jurídico sucessivo, que surge para recompor o dano decorrente da violação de um dever jurídico originário”. Para o autor, as condutas humanas que violam esse dever originário causam sempre prejuízo a um terceiro e essa violação é um ato ilícito, uma vez que o dano causado estabelece um desequilíbrio entre o agente causador do dano e a vítima, sendo o anseio de reparar o dano, fundado no mais elementar sentimento de justiça (CAVALIERI FILHO, 2012, [p. 14]).

Na visão de Farias, Rosenvald e Braga Netto (2017, p. 34) a responsabilidade civil nada mais é do que a:

[...] a obrigação de reparar danos que infringimos por nossa culpa e, em certos casos determinados pela lei; em direito penal, pela obrigação de suportar o castigo. É responsável todo aquele que está submetido a essa obrigação de reparar ou de sofrer a pena.

Para além, tendo sido observadas diversas definições a respeito da responsabilidade civil, cabe falar que este instituto é configurado por um sistema dualista, sendo ele atinente a: responsabilidade civil subjetiva e a responsabilidade civil objetiva.

Normatiza o Código Civil de 2002, em seu artigo 186, a cláusula geral da responsabilidade subjetiva, ao elencar que “aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.” Em contrapartida, dispõe o parágrafo único do artigo 927 acerca da cláusula geral da responsabilidade objetiva, onde:

Art. 927- Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único: Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem (BRASIL, 2002).

Importa ressaltar que, a doutrina subjetiva da responsabilidade é pautada em uma teoria da culpa, a qual praticamente impõe à vítima a prova da culpa do dano. Por vez que a doutrina objetiva da responsabilidade civil, faz uso da teoria do risco, a qual procura inspirar-se em razões de ordem prática e de ordem social, difundindo o entendimento de que todo prejuízo empregado a terceiro deve ser atribuído ao seu autor e reparado por quem lhe deu causa (PEREIRA, 2018, p. 25 e 41).

Ademais, para efeitos de configuração da responsabilidade subjetiva, é necessário que se comprove, além do dano sofrido, o nexo de causalidade e a culpa *lato sensu*. Já no que diz respeito a responsabilidade objetiva, é preciso que sejam demonstrados somente o dano e o nexo entre aquele e a conduta que o provocou (BRAGA; ZAMPIER, 2019, p. 461).

Para além, um elemento que compõe a responsabilidade civil é o ato ilícito, como mencionado anteriormente no artigo 186 do Código Civil de 2002. Preceitua Cavalieri Filho (2012, p. 7) que o fato jurídico é “o acontecimento capaz de produzir consequências jurídicas, como o nascimento, a extinção e a alteração das relações jurídicas. Mostra, ainda, que o fato jurídico pode ser natural ou voluntário, subdividindo-se em lícito e ilícito”. No que se fere ao fato jurídico ilícito, este é percebido enquanto uma conduta voluntária do agente, que vem a

violar um dever jurídico previamente existente, gerando ao causador do ilícito a responsabilidade de reparar (CAVALIERI FILHO, 2012, p. 13).

Nas lições trazidas por Nader, o dever jurídico está diretamente ligado ao ato ilícito, uma vez que a ilicitude implica na lesão ao direito de um indivíduo pelo rompimento do dever jurídico. Por conseguinte, do dano causado pelo ato ilícito deriva sempre uma nova relação jurídica, onde o agente causador do dano se incumbe do dever jurídico de reparar a lesão causada (NADER, 2014, p. 315).

Ainda a respeito do ato ilícito, o Código Civil apresenta sua segunda definição no artigo 187, o qual elenca que: “Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.” Sendo denominado esse ato ilícito de abuso de direito, o qual, segundo Caio Mário da Silva Pereira (2011, p. 563) ocorre quando o titular do direito o exerce com a finalidade única de prejudicar outrem, desta forma:

Abusa, pois, de seu direito o titular que dele se utiliza levando um malefício a outrem, inspirado na intenção de fazer mal, em proveito próprio. O fundamento ético da teoria pode, pois, assentar-se em que a lei não deve permitir que alguém se sirva de seu direito exclusivamente para causar dano a outrem.

Em sentido complementar, considerando as lições de Schreiber, Dessaune (2017, p. 107) disserta que o ato antijurídico seria “a conduta humana, que independente da culpabilidade do agente, viola um dever jurídico próprio ou um direito de outrem”. Sendo importante destacar, que não basta que o ato seja ilícito e culpável (negligente, imprudente ou imperito) para a configuração do dano ressarcível, uma vez que antijuridicidade também é componente importante na verificação do dano.

No que diz respeito ao tempo, a considerar o estudado do capítulo anterior, depreende-se que, enquanto bem jurídico tutelado pelo Estado, qualquer lesão que prejudique o livre uso do tempo vital do consumidor, deve ser devidamente reparada. Para fins de classificação quanto a reparabilidade, enquadra-se o dano temporal na esfera da responsabilidade civil objetiva, vez que é a regra nas relações consumeristas, baseada na teoria do risco da atividade e na hipossuficiência do consumidor, exposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

O instituto da responsabilidade civil no âmbito do direito do consumidor constitui uma nova forma de responsabilização, mais ampla do que a responsabilidade em sua esfera tradicional, em decorrência de suas variadas formas de aplicação. Nesse sentido, Bruno Miragem elucida que o princípio da proteção da confiança é atualmente um dos mais importantes

princípios do direito privado, mas para além, é o fundamento da responsabilidade civil nas relações de consumo (MIRAGEM, 2016, p. 253).

Baseia-se a proteção da confiança do consumidor no princípio da boa-fé e da eficácia vinculada na oferta, uma vez que estando dispostos os termos da relação contratual, não podem estes termos serem alterados unilateralmente (MIRAGEM, 2016, p. 472).

Importa complementar, que a proteção da confiança nos contratos de consumo, considera tanto a proteção interna do contrato, quanto os termos que tenham sido objetos de acordo entre o fornecedor e o consumidor, visando um dever de segurança e qualidade aos produtos e serviços daquela relação jurídica de consumo (MIRAGEM, 2016, p. 254).

Partindo do que foi estabelecido, destaca-se que o Código de Defesa do Consumidor estabelece duas formas de responsabilidade, sendo elas: A responsabilidade por fato do produto e do serviço, disposta na Seção II do CDC, entre os artigos 12 e 17, e a responsabilidade por vício do produto e do serviço, elencada na seção seguinte do mesmo diploma legal, entre os artigos 18 e 25.

No que tange a responsabilidade em comento, Denari (2019, p. 308) fala que “a responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço decorre da exteriorização de um vício de qualidade, vale dizer, de um defeito capaz de frustrar a legítima expectativa do consumidor quanto à sua utilização ou fruição”. Ressalta-se que, contrariamente a uma tendência doutrinária, para Denari não se faz necessário estabelecer uma dicotomia entre o vício de qualidade e o defeito, pois as expressões se implicam reciprocamente (DENARI, 2019, p. 308).

Ainda segundo o autor, o defeito ou vício de qualidade de um produto ou serviço, seria o seu desvalor, na medida em que não corresponde à legítima expectativa do consumidor, seja no que diz respeito a sua utilização, sendo caso de falta de adequação, seja por causar riscos à integridade física ou patrimonial do consumidor direto ou indireto, afetando assim a segurança deste (DENARI, 2019, p. 308).

No que tange a distinção entre vício do produto ou serviço e fato do produto ou serviço, Miragem difunde que a responsabilidade por vício do produto ou serviço está atrelada a qualidade, ao dever de adequação que dele legitimamente se espera. Em contrapartida, a responsabilidade pelo fato do produto ou serviço, tem enfoque central na segurança do consumidor, que deve ser garantida pelos fornecedores que introduzem seus produtos e serviços no mercado (MIRAGEM, 2016, p. 649-650).

Ainda a respeito do tema, esclarece Cavaliere (2019, p. 352) ao falar sobre a responsabilidade por vício do produto ou serviço, a distinção entre defeito e vício, ao dizer que:

[...] o primeiro (defeito), é vício grave que compromete a segurança do produto ou do serviço e causa dano ao consumidor, como o automóvel que colide com outro por falta de freio e fere os ocupantes de ambos os veículos; o segundo (vício) é defeito menos grave, circunscrito ao produto ou serviço, que apenas causa o seu mau funcionamento, como a televisão que não funciona ou que não produz boa imagem.

Consoante a este entendimento está Rizzato Nunes (2015, p. 260) ao clarificar que “há vício sem defeito, mas não há defeito sem vício. O defeito é o vício acrescido de um problema extra, alguma coisa extrínseca ao produto ou ao serviço, que causa um dano maior que o mal funcionamento ou não funcionamento deste”.

Depois de observar a responsabilidade civil em seus aspectos gerais e a forma que ela se apresenta no direito do consumidor, é possível depreender que o dano temporal (a ser estudado de forma mais aprofundada na seção seguinte), se incorpora na responsabilidade por vício do produto ou serviço, posto que no estudo em tela serão observadas falhas na qualidade/adequação dos serviços prestados pelas empresas de telefonia, responsáveis por ocasionar dano ao tempo vital do consumidor.

3.2 O dano de forma genérica e do dano temporal frente ao mero dissabor

Busca-se nessa seção, apresentar o instituto do dano de forma geral, assim como a modalidade de dano temporal como “nova” forma de responsabilização civil, diante de um rigor já consolidado na jurisprudência, a respeito da perda do tempo como sendo mero dissabor ou aborrecimento cotidiano. Para tanto, serão utilizadas doutrinas atuais sobre a definição de dano e algumas noções a respeito do dano temporal, fazendo-se uma conexão com o conceito de uso produtivo do tempo trabalhado por Marcos Dessaune.

Para que se adentre aos fundamentos sobre a aplicação do dano temporal ou do mero dissabor, deve-se esclarecer de forma primária em que consiste o dano. O referido elemento, é instituto visualizado prioritariamente para efeitos de responsabilização civil, sendo considerado a diminuição de um bem juridicamente protegido, seja ele patrimonial ou extrapatrimonial (CAVALIERI FILHO, 2012). Isso ocorre porque quando um bem que possui a tutela estatal é lesionado, o direito apresenta por meio da justiça um mecanismo de reparação, qual seja a indenização.

De acordo com lição trazida pelo por José Guilherme Vasi Werner (2018, p.256)

A responsabilidade civil é tradicionalmente abordada, no Brasil, a partir dos elementos dos quais depende para que se configure: a violação (culposa, em alguns casos) de um dever preexistente, o dano e o nexo de causalidade entre um e outro. Em geral, esse estudo se inicia com o exame do ilícito e dos comportamentos análogos a ele, passando-se à análise do dano e, por fim, ao nexo causal.

Desta feita, o dano se configura quando há a ocorrência de um ato ilícito, e deste ato ilícito juntamente ao nexo causal, se gera um dano, o qual faz surgir uma obrigação de ressarcir o prejuízo causado, conforme referido anteriormente. Segundo Werner, esse processo decorre de uma ordem lógica, uma vez que a violação de um bem jurídico deve ser naturalmente anterior ao dano (WERNER, 2018, p.256).

Por conseguinte, pode-se deduzir que o dano é elemento fundamental para que a responsabilização civil seja aplicada, considerando como finalidade do ressarcimento, o dever de reparação ou compensação à lesão sofrida. No entanto, cumpre destacar que existem inúmeras facetas do dano, tal qual são variadas as lesões aos bens jurídicos na sociedade. Diante disso, é tarefa árdua designada aos julgadores, apontar de forma acertada se é cabível ou não ressarcimento de danos em cada caso, e sendo cabível, que tipo de dano é adequado em cada situação (WERNER, 2018, p.256).

No que tange falar sobre a ilicitude do fato praticado, o Código Civil de 2002 apresenta em seu artigo 186 que “aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”. Perante esta lição, dispõe de forma complementar o artigo 927 do mesmo diploma legal (já retro mencionado), que a prática do ato ilícito acaba gerando uma prestação obrigacional de reparar o dano causado, uma vez que viola um dever de conduta que impacta de forma negativa na esfera privada ou pública da vida do indivíduo (BRASIL, 2002).

Sendo o dano um elemento essencial da responsabilidade civil, se faz mister clarificar que esse ato danoso seria, nas palavras de Pereira (2018, p. 62) uma conduta “antijurídica, imputável a uma pessoa, que tem como consequência a obrigação de sujeitar o ofensor a reparar o mal causado.”

A respeito da temática, Cavalieri Filho (2019, p. 77) apresenta o conceito de dano como sendo:

A subtração ou diminuição de um bem jurídico, qualquer que seja a sua natureza, quer trate de um bem patrimonial, quer trate de um bem integrante da própria personalidade da vítima, como a sua honra, a imagem, a liberdade e etc.

Nesse sentido, considera-se que o dano não está essencialmente vinculado a alteração de um bem, mas sim na lesão da relação entre aquele bem e o indivíduo que faz uso dele. Razão pela qual, o dano não repara a lesão do bem em si, mas a redução do bem na capacidade de satisfazer a vontade da vítima (DESSAUNE, 2017, p. 110).

Tendo sido visualizado o conceito de dano e a norma que prevê a responsabilização civil do mesmo, se faz mister elucidar que a proteção estudada na presente pesquisa, diz respeito a uma modalidade de dano ainda recente no direito atual, tendo sido desenvolvido no Brasil no ano de 2005 e publicado pela primeira vez em 2011, por Marcos Dessaune, qual seja, o dano temporal, sendo uma subespécie de dano imaterial (DESSAUNE, 2017).

O dano temporal se enquadra em uma subespécie de dano extrapatrimonial ou imaterial, na medida em que o dano imaterial é aquele em que ocorre lesão a um bem jurídico intangível, como o direito autoral, a honra e o tempo (FARIAS, ROSENVALD E BRAGA NETTO, 2017, p. 256).

Frisa-se que apesar de haverem diversas categorias, o dano imaterial é rotineiramente utilizado na jurisprudência na forma genérica do dano moral. Por sua vez, Braghittoni (2006, p. 55-56 *apud* Dessaune, 2017, p. 128) conceitua o dano moral como “aquela lesão que atinge bens imateriais como a tranquilidade, a intimidade e a saúde, não podendo ser valorados economicamente.” Sendo utilizado portanto, o dano moral para reparar lesões a qualquer direito de personalidade.

Sendo foco de inúmeros debates, o dano temporal tem principal incidência no âmbito do direito do consumidor, porquanto serem crescentes os conflitos advindos das relações consumeristas. Uma das principais problemáticas apresentadas nessa espécie de relação, é a falha na prestação dos serviços ofertados.

De forma a estabelecer harmonia e equilíbrio às relações consumeristas, o CDC (BRASIL, 1990) tem como parâmetro a vulnerabilidade do consumidor, sendo esta resguardada em seu art. 4º, inc. I, onde é disposto que:

Art. 4º 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;

Uma vez reconhecida a posição de hipossuficiência deste sujeito, sobretudo no que diz respeito a produção de provas da responsabilidade subjetiva do fornecedor, reforça-

se que o Código de Defesa do Consumidor estabeleceu como regra, em seu art. 14 a responsabilidade objetiva aos fornecedores de produtos ou prestadores de serviços, excetuando-se apenas os trabalhadores liberais.

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.
§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Dito isto é possível formar o convencimento de que a má prestação de serviços, gera para o fornecedor o dever de reparar o mal causado ao consumidor, em virtude de ser sua responsabilidade disponibilizar a prestação de serviço ofertada de forma célere, eficaz e adequada, cumprindo desta forma com sua obrigação na relação de consumo (BRAGA; ZAMPIER, 2019).

Ainda nesse contexto, sendo a vulnerabilidade do consumidor um dos elementos principais da relação de consumo, a reparação do dano causado é normatizada pelo artigo 6º do CDC, onde está disposto entre os direitos básicos do consumidor “VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” (BRASIL, 1990).

A considerar a responsabilidade civil no âmbito do consumidor, de forma conjunta com o estudado no tópico anterior a respeito da proteção judicial do tempo, se torna mais inteligível a partir desse momento se aduzir o porquê da aplicação do dano temporal como forma de responsabilização indenizável.

Segundo ensinamentos do autor da teoria estudada, na oportunidade em que o consumidor se depara com o mal atendimento por parte do fornecedor, a depender da amplitude desse problema, o consumidor pode ter lesado seu direito subjetivo nessa relação jurídica (DESSAUNE, 2017, p. 88).

Por conta disso, entende-se que o consumidor diante de latente impotência, acaba sofrendo prejuízos extrapatrimoniais de repercussões incalculáveis, em razão de sua vulnerabilidade, a exemplo de danos a dignidade, a personalidade e até prejuízos econômicos, tendo em vista que tal negligência do fornecedor pode afetar aspectos profissionais da vida do contratante da prestação de serviço.

Vale frisar que devido ao temor pela banalização do instituto dos danos indenizáveis por conseguinte uma indústria do dano moral, se consolidou na jurisprudência a forma inversa desse temor, sendo a indústria do mero aborrecimento ou mero dissabor, a

qual estaria tornando os magistrados cada dia mais rigorosos no que diz respeito a concessão de reparações aos danos causados. Neste ínterim, a teoria do desvio produtivo do consumidor (dano temporal), vem sendo cada vez mais aceita nos tribunais pátrios, desconstruindo em certa medida a essas decisões reiteradas do mero aborrecimento, diante do panorama de que o tempo, enquanto bem mais precioso conjuntamente com a vida, merece total proteção estatal (VERBICARO; QUARESMA, 2019).

Assim, a reparabilidade integral dos danos indenizáveis possuem uma função dúplice, ao aplicar efeito pedagógico-preventivo, assim como punitivo-reparatório aos fornecedores que faltam com suas obrigações. (VERBICARO; QUARESMA, 2019).

Para além, clarifica Guglinski que os tribunais já reconhecem a teoria do desvio produtivo, sendo está voltada a perda injustificada do tempo vital do consumidor para resolver problemas que não deu causa. Não obstante, ao decidirem esse tipo de lide, rotineiramente reconhecem a lesão ao tempo do consumidor como sendo um dano da esfera moral, o que demonstra a falta de conhecimento aprofundado a respeito da teoria em estudo, uma vez que o dano moral é utilizado de forma genérica para indenizar toda lesão a direitos de personalidade (GUGLINSKI, 2016, p. 81).

Em suma, pode-se chegar à conclusão lógica que as consequências do dano temporal, sobretudo na sociedade contemporânea, ultrapassam a barreira do mero aborrecimento ou mero dissabor, uma vez que se aproveitam do tempo vital e pessoal do consumidor, para resolver problemas dos quais ele não deu causa (DESSAUNE, 2017).

Devido a esse desequilíbrio na relação de consumo causado pelo prestador de serviços, o qual não cumpriu de forma satisfatória com sua parcela da prestação obrigacional, se torna imprescindível a popularização da teoria do desvio produtivo do consumidor na jurisprudência pátria, a fim de que seja reconhecido ao consumidor a reparação do tempo que lhe foi tomado de forma injusta.

4 O DESVIO PRODUTIVO APLICADO A EMPRESAS DE TELEFONIA NO ÂMBITO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO

No último capítulo da presente pesquisa, objetiva-se tratar sobre a teoria do desvio produtivo em si, assim como os danos existenciais causados pelas empresas de telefonia, observando se esse tipo de lesão vem sendo acolhida pelo Tribunal de Justiça do Maranhão, entre os anos de 2015 a 2020. Para isso, serão utilizadas algumas doutrinas para tratar a definição da teoria em comento, assim como a relação contratual entre o consumidor e as empresas de telefonia, para que então seja possível observar os julgados do Tribunal de Justiça do Maranhão, a respeito da temática estudada.

Logo, a primeira seção se ocupa em clarificar sobre o que se trata a teoria do desvio produtivo, assim como seus elementos centrais e requisitos para que seja configurada a responsabilidade civil pela perda do tempo vital. Enquanto que a segunda seção, tem o intuito de apresentar a relação contratual entre o consumidor e as empresas em destaque, com enfoque no princípio da segurança resguardado pelo CDC, em contraste com as práticas abusivas dos fornecedores. E por fim, a última seção desse capítulo, se ocupa em observar se a teoria do desvio produtivo vem sendo aplicada a esses casos de relação de consumo no âmbito do Tribunal de Justiça do Maranhão entre os anos de 2015 a 2020.

4.1 Teoria do desvio produtivo do consumidor

Propõe-se essa seção, a elucidar o que seria de fato a teoria do desvio produtivo do consumidor. Nestes termos, se ocupa em apresentar definição e características gerais da teoria desenvolvida por Marcos Dessaune, assim como os elementos que, segundo o autor, qualificam a responsabilidade civil pela perda do tempo vital do indivíduo.

Se conceitua a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, como a situação de dano temporal configurada quando em uma relação de consumo, o fornecedor apresenta ao consumidor produto ou serviço falho, ou mesmo quando negligencia a resolução desse problema, cenário este que acaba fazendo com que o consumidor despenda de tempo pessoal, o qual está sendo desviado de atividades como lazer, para resolver um problema de que não deu causa (GUGLINSKI, 2016).

Para o autor da teoria, a dupla perspectiva do tempo antes apresentada por Pablo Stolze, ganha nova denominação, sendo considerada enquanto tempo físico, ou seja, o tempo que flui e estabelece o ritmo da vida; e o tempo pessoal (vital, existencial, produtivo), que é o capital pessoal do indivíduo, por meio do qual realiza escolhas livres e voluntárias, podendo ser convertido em bens materiais e imateriais. Assevera ainda ser importante destacar que o tempo tem como característica principal sua finitude, escassez e incapacidade de se recuperar (OAB-MG, 2017).

Destaca-se que a teoria denomina-se de desvio produtivo, porque o tempo é por si um recurso produtivo, diante do qual deixa o consumidor de fazer uso do seu tempo vital em atividades existenciais para resolver um problema gerado pelo fornecedor, que cotidianamente se arrasta por dias a fio sem resolução. Dessaune aponta que esse desvio (2017, p. 237) “[...] é representado pelo desperdício do tempo do consumidor e pela alteração danosa da sua vida, [...] paralelamente a um benefício econômico para o fornecedor”, posto que esse, ao não ter que resolver o problema que causou, desloca suas responsabilidades ao consumidor, economizando, portanto, recursos produtivos.

Com fundamento no que foi apresentado nos capítulos anteriores, o tempo perdido pelo consumidor gera dano irrazoável e desproporcional, afetando diretamente a boa-fé objetiva desempenhada por este, o que resulta num desgaste desnecessário e injusto. Como acertadamente ressalta Bodil Jönsson, (2004, p. 36 *apud* DESSAUNE, 2017, p. 159) “o tempo vivido e pessoal é o que há de mais importante para o indivíduo”. Neste contexto, devido ao desgaste vivenciado pelo consumidor, o dano temporal afronta o direito à liberdade, a prestação adequada do serviço, a dignidade humana e a paz, por se tratar de dano que ocorre total e completamente por conta da negligência e omissão do prestador de serviços (CHAGAS, 2019).

Não obstante o autor da teoria tenha denominado o dano decorrente da perda do tempo vital do consumidor de “dano temporal”, como se verá na última seção deste capítulo, a jurisprudência ainda não fez uma correta distinção entre o dano temporal e o dano moral. Isso ocorre porque o dano temporal ainda não é reconhecido como uma espécie autônoma de dano. Em razão disso, as decisões judiciais que deferem a reparação do dano causado ao tempo do consumidor, são observadas na forma de dano moral.

Se faz necessário frisar ainda, que a doutrina também apresenta dificuldade em fazer tal distinção. Concordando com tal alegação, André Gustavo Correia de Andrade explica a respeito do dano moral em casos de descumprimento de obrigação contratual, no que tange a valorização do tempo, é dito que (2002, p. 10):

[...] afigura-se razoável que a perda desse bem, ainda que não implique prejuízo econômico ou material, dê ensejo a uma indenização. A ampliação do conceito de dano moral, para englobar situações nas quais um contratante se vê obrigado a perder o seu tempo livre em razão da conduta abusiva do outro, não deve ser vista como indício de uma sociedade intolerante, mas como manifestação de uma sociedade que não está disposta a suportar abusos.

É possível concluir de sua fala, que é intolerável a situação numa relação contratual, onde o consumidor é compelido a desviar de suas atividades convencionais e perder tempo vital, para solucionar problemas causados por condutas abusivas de fornecedores de serviço. Logo, apesar de estar completamente alinhado a teoria do desvio produtivo do consumidor, observa-se que autor entende que a situação trata-se de uma ampliação do dano moral e não de um dano autônomo.

Para que a responsabilidade civil por desvio produtivo do consumidor seja efetivamente caracterizada, Dessaune enumera 5 (cinco) requisitos obrigatórios e 2 (dois) facultativos. O primeiro requisito a ser preenchido, é que haja um problema de consumo potencial ou efetivamente danoso ao consumidor. Isso significa dizer, que deve existir uma situação, onde o fornecimento de um produto ou serviço apresentou vício ou defeito, surgindo a respectiva obrigação do fornecedor, de resolver o problema rápida e efetivamente (DESSAUNE, 2017, p. 250).

Como segundo requisito, o autor dispõe que seria a prática abusiva do fornecedor, em se desviar de cumprir com sua obrigação de reparar o problema de consumo causado. Esse requisito é visualizado quando o fornecedor de produto ou serviço falho, utiliza de artifícios e argumentos variados, para se justificar ou eximir-se de resolver o problema, fazendo assim, com que o consumidor se veja obrigado a despender de seu tempo vital, para sanar uma problemática de que não deu causa (DESSAUNE, 2017, p. 250).

Posteriormente, tem-se que o terceiro requisito, é o fato ou evento danoso em si. Sendo este portanto, o efetivo desvio do tempo vital do consumidor, o qual acaba adian-do ou suprimindo suas atividades existenciais já planejadas. Em sequência, o quarto requisito é definido pela relação de causalidade, entre a prática abusiva do fornecedor e o dano decorrente desse ato. Pode-se observar o nexó causal dessa relação, uma vez que a escusa do fornecedor em assumir suas responsabilidades, importa em uma substituição implicitamente forçada desse encargo ao consumidor (DESSAUNE, 2017, p. 250).

Por fim, o quinto e último requisito para a configuração do desvio produtivo, é o dano extrapatrimonial de natureza existencial sofrido pelo consumidor. Explica Dessaune, que esse dano se trata da perda definitiva do tempo vital do consumidor, sendo o preju-

ízo efetivamente causado ao planejamento e realização das atividades cotidianas da vida do indivíduo (DESSAUNE, 2017, p. 250).

É comum ouvir relatos de amigos e parentes que já passaram pela situação de ter que ficar horas ao celular, sendo jogado de atendente em atendente, repetindo seu problema diversas vezes, até que: tenha seu problema resolvido; não aguarde mais esperar na linha; ou que tenha a sua ligação inesperadamente encerrada. De forma exemplificativa, a perda definitiva do tempo a que se refere o último requisito, é todo esse tempo despendido pelo consumidor para resolver o problema, uma vez que o fornecedor que deu causa a tal deslinde não assumiu sua responsabilidade em repará-lo.

Ademais, ressalta o autor que possuem ainda dois requisitos facultativos, sendo eles: o dano emergente e/ou lucro cessante sofrido pelo consumidor e o dano coletivo. No que tange ao dano emergente, o prejuízo causado ao consumidor é observado pela diminuição patrimonial, ao assumir o encargo de resolver o problema no lugar do fornecedor. Com diminuição patrimonial, está se falando dos gastos realizados com ligação por exemplo, ou outros meios despendidos para reverter a falha na prestação do serviço (DESSAUNE, 2017, p. 251).

Já no que tange ao dano coletivo, tal requisito é visualizado quando há uma lesão a direito individual homogêneo de uma coletividade, seja ela determinada ou determinável. Nessa situação, todos os consumidores devem estar ligados por um fato comum que lhes causou o prejuízo ao tempo vital. Um caso hipotético a exemplo, seria a falha na prestação de um serviço de internet que afeta um prédio comercial, onde todas as salas dependem de tal serviço para o seu funcionamento. A necessidade urgente e imediata de internet, acaba obrigando todos os consumidores do prédio a deslocarem tempo de suas outras atividades, para resolver o problema que a fornecedora do serviço não sanou espontaneamente.

Considerando que diversas empresas demonstram total desrespeito para com o consumidor, se faz necessário ser elencado quais as responsabilidades as fornecedoras de serviço efetivamente tem na relação contratual. Para tanto, será estudado que tipo de condutas desempenhadas pelas empresas se revestem de práticas abusivas estritamente vedadas pelo Código do Consumidor.

4.2 Relação entre empresas de telefonia e a lesão ao tempo vital do consumidor

A presente seção, destina-se a evidenciar a responsabilidade das empresas de telefonia em casos de lesões ao tempo vital do consumidor. Para tanto, será estudada doutrina de Bruno Miragem, a fim de tratar sobre a proteção do consumidor contra práticas abusivas e contratos de serviço de telecomunicação.

Ademais, será dado destaque a importância da observação dos princípios consumeristas, assim como a devida observação da Lei nº 9.472/1997 que dispõe sobre a organização dos serviços de teleatendimento, do Decreto nº 6.532/2008 que regulamenta o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e da Resolução nº 632/2014 da ANATEL.

Em primeiro momento, se faz necessário estabelecer noções básicas a respeito das práticas abusivas. Segundo, Dessaune (2017, p. 242) “[...] prática abusiva é a conduta desleal, não cooperativa e danosa do fornecedor no mercado, que provoca um desequilíbrio na relação de consumo apto a causar prejuízo ao consumidor”. Nestes termos, para o autor, é abusiva a conduta do fornecedor em uma relação contratual, que venha a ferir os princípios do consumidor e que descumpra o pacto de lealdade e confiança obrigatórios as relações de consumo (DESSAUNE, 2017, p. 242).

Destaque-se que as práticas abusivas estão positivadas principalmente no art. 39 do Código de Defesa do Consumidor. Neste contexto, da leitura desse dispositivo descreve o legislador, que é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas, por exemplo:

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro) (BRASIL, 1990).

Observa-se que as práticas abusivas destacadas encontram coincidência no confronto a princípios do direito do consumidor, como a boa-fé e a confiança. Dessa forma, o elemento principal dessa conduta lesiva, pode ser entendido enquanto a promoção de vantagem excessiva ao fornecedor em detrimento de desvantagem ao consumidor, sendo consequência dessa ação o desequilíbrio da relação de consumo.

Concordando com o acima exposto, destaca Miragem (2016, p. 314) que:

Em muitas das hipóteses previstas no art. 39 do CDC fica clara a violação do dever de lealdade, uma vez que destaca um aproveitamento da posição e do poder do fornecedor, para impor certo comportamento ao consumidor. Há, nestes casos, violação dos deveres de lealdade, colaboração e respeito às legítimas expectativas que decorrem da boa-fé objetiva.

Ainda nas palavras do autor, a lealdade é um dever do fornecedor, a qual designa que o consumidor deve ser tratado de forma respeitosa, sendo essa prática desempenhada pela postura positiva dos fornecedores em prestar auxílio em todas as fases da relação contratual. Ademais, tal dever implica também na abstenção do fornecedor de praticar condutas lesivas contra o consumidor, de forma que não venha a aproveitar-se da situação de vulnerabilidade deste para auferir proveitos econômicos (MIRAGEM, 2016, p. 310).

No que tange aos princípios do direito do consumidor a serem observados pelos fornecedores, merecem destaque o princípio da boa-fé e o princípio da confiança. Ressalta Miragem, que a confiança tem como base a expectativa de comportamentos considerados corretos pela comunidade, ou a ausência desse tipo de comportamento, o que implica em sanções. Nesse contexto, o princípio da confiança se relaciona exatamente com a expectativa de que determinados deveres de comportamento serão realizados, em contrapartida, caso não sejam realizados, importa a aquele que descumprir o dever de indenizar (MIRAGEM, 2016, p. 254).

Já no que diz respeito ao princípio da boa-fé, Cavalieri disserta que esse elemento é uma cláusula objetiva resguardada pelo artigo 4º, inciso III do CDC. Destaca Cavalieri, que a boa-fé apresenta duas funções principais nas relações de consumo, a primeira é a função integrativa, uma vez que quem está inserido numa relação contratual não se ocupa apenas da obrigação principal, mas também do dever de cuidado, lealdade e cooperação entre as partes. Já a segunda função desempenhada pela boa-fé objetiva, ocupa-se da função interpretativa. Tal função atua na relação de consumo de forma a proibir qualquer interpretação maliciosa que se possa ter do contrato, evitando que qualquer das partes seja prejudicada (CAVALIERI, 2019 [p.63]).

Perante o dissertado, sintetizam Claudia Lima Marques e Laís Berstein, que o fornecedor que se dispõe a colocar o seu produto ou serviço no mercado assume a responsabilidade pelos riscos de sua atividade. Nesse cenário, a transferência dessa responsabilidade pela falha na prestação de serviços ao consumidor, é flagrantemente contrária ao princípio da boa-fé objetiva. Portanto, as atitudes desempenhadas pelo fornecedor que se demonstrem morosas e pouco eficientes, constituem por conseguinte práticas abusivas, posto

que a sua inércia, obriga o consumidor a assumir o papel de responsável por reparar a falha no serviço (MARQUES; BERSTEIN, 2018, [p. 03]).

No que tange aos contratos de serviços de telecomunicação, frisa-se que estes são responsáveis por ocupar lugar principal nas relações da contemporaneidade. Como anteriormente mencionado, a sociedade avança conforme a tecnologia se desenvolve, e nesse cenário os serviços de telecomunicações são cada dia mais essenciais aos consumidores, posto que grande parte das atividades que antes eram realizadas presencialmente, hoje em dia são resolvidas ao simples clique de um botão.

A considerar a crescente necessidade de serviços de telecomunicações, seria lógico dizer que este se desenvolve no mesmo nível em que avança a tecnologia, mas tal premissa não se sustenta. Ocorre que, mesmo com uma quantidade gigantesca de consumidores, é comum ouvir reclamações a respeito dos serviços de telefonia móvel ou de internet, isso se deve pela negligência das grandes empresas para com o serviço prestado ao consumidor, sendo seu principal objetivo firmar contratos, deixando de lado a preocupação com o bom atendimento ao consumidor.

Diante da necessidade de se regulamentar esse tipo de serviço, foram criadas diversas legislações sobre a temática. Dentre elas, está a Lei Geral de Telecomunicações (Lei 9.472/1997, a qual criou uma agência responsável por regular esse setor, qual seja a ANATEL. Ao comentar sobre a lei, elucida Miragem (2016, p. 542) que:

A finalidade do sistema instituído pela legislação, foi claramente, o estímulo à competição entre diferentes prestadores de serviços de telecomunicação no mercado, de modo a promover a eficiência e melhores condições na qualidade dos serviços e respectivos custos para o consumidor.

Em outras palavras, havendo uma regulamentação que estabelecesse diretrizes sobre como deveriam ser prestados os serviços de telecomunicação, imaginou-se que a competição entre as empresas as forçariam a melhorar a qualidade dos seus serviços para se manter na frente no mercado. Entretanto, embora tenha ocorrido uma evolução dos serviços de telefonia ao decorrer dos anos, possibilitando o acesso de cada vez mais consumidores a esse tipo de relação de consumo, inegavelmente cresce também as situações de violações a direitos dos consumidores por esse tipo de fornecedores (MIRAGEM, 2016. p. 542).

Nesse contexto, alguns direitos elencados pelo artigo 3º da Lei Geral de Telecomunicações deixam clara a necessidade da prestação adequada dos serviços, quais sejam:

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;

X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço

XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos. (BRASIL, 1997).

De forma a complementar o disposto acima, deixando evidente a obrigação do fornecedor de atender o consumidor de forma rápida e eficiente, está também o Decreto nº 6.523/2008, o qual fixa normas gerais para o atendimento ao consumidor. Desse instrumento normativo é disposto que:

Art. 3º - As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto neste Decreto não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.

Art. 8º O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Art. 10. Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

§ 1º A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos.

Art. 17. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.

§ 2º A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 3º Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido.

Art. 18. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.

Art. 19. A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras. (BRASIL, 2008).

Defronte do apresentado pelos dispositivos acima, é possível observar diversas condutas praticadas pelas empresas de telefonia que afrontam o normatizado no decreto. A exemplo do artigo 18, o qual emprega ao fornecedor o dever de processar imediatamente o pedido de cancelamento do serviço. Neste contexto, apesar de haver previsão disposta sobre essa determinação, é de conhecimento geral que cancelar um serviço junto a uma empresa de telefonia é verdadeira missão de paciência e determinação.

Ainda sobre os direitos do usuário de serviços de telecomunicações, interessa apresentar a Resolução nº 632 de 2014 da ANATEL, a qual discrimina como direitos do consumidor, consubstanciado no artigo 3º, inciso I e IX, o “ acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;” e “IX - à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação” (BRASIL, 2014).

Por fim, diante de todos os argumentos destacados durante a presente seção, se torna indiscutível o fato de que as prestadoras de serviço além das obrigações efetivamente expressas em contrato, são também obrigadas a prestar seu serviço de forma adequada, correspondendo aos padrões de qualidade legitimamente esperados pelo consumidor, prestigiando por consequência a lealdade e a boa-fé.

Depreende-se portanto dessa lição, que as condutas realizadas pelas empresas de telefonia que venham a causar prejuízo ao consumidor, implicam em práticas abusivas, as quais são passíveis de reparação civil. Isto posto, em uma situação onde o tempo vital do consumidor não é valorizado na relação de consumo, se torna mais do que adequada a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor a fim de indenizar o tempo despendido injustamente para resolver problema que não deu causa.

4.3 O desvio produtivo do consumidor aplicado a empresas de telefonia no âmbito do TJMA entre os anos de 2015 à 2020

Propõe-se essa seção, da observação analítica de jurisprudência do Tribunal de Justiça do Maranhão, com o objetivo de concluir como vem ocorrendo a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor no referido tribunal, em casos de lesões ao tempo vital do consumidor praticadas por empresas de telefonia.

A fim de vislumbrar a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor nas hipóteses em estudo, deve-se ter em mente de forma clara os argumentos anteriormente trazidos ao longo da pesquisa, considerando como convincentes as premissas de que: o tempo é um bem jurídico que merece tutela estatal e que o dano temporal deve ser objeto de indenização, posto que o tempo perfaz o objeto principal das relações do homem na sociedade e qualquer lesão gerada por práticas abusivas deve ser devidamente reparada.

Se torna elementar esclarecer, que a inspiração para a pesquisa aqui trabalhada, deriva do crescente acolhimento da teoria nos tribunais pátrios. Ao pensar no conceito da teoria, relacionada a ideia de perda de tempo injustificada pela falha na prestação de serviços, é fácil pensar nas relações contratuais com empresas de telefonia, isso porque, esse tipo de desgaste é vivenciado por uma enorme parcela da sociedade.

Diante da cristalina relação entre esse tipo de abuso do mercado e a teoria do desvio produtivo do consumidor, é que se construiu o propósito do presente estudo. A fim de que seja analisado como o Tribunal de Justiça do estado do Maranhão se posiciona a respeito desse tipo de demanda, e sobretudo, dar visibilidade a teoria, para que todos aqueles que são vítimas de práticas abusivas do mercado de telecomunicações tenham ciência dos seus direitos.

Para atingir o objetivo dessa pesquisa, inicialmente se fez necessário filtrar as jurisprudências relacionadas a temática em estudo, no âmbito do Tribunal de Justiça do Maranhão, nos anos de 2015 à 2020. Frisa-se, que o recorte espacial da presente pesquisa se baseou na importância de observar como essa temática se desenvolve no Estado em que tenho contato com o direito, no qual irei atuar como profissional e onde a teoria e como ela vem sendo aplicada tem real impacto na minha vida.

Para além, como recorte temporal se optou por analisar 5 anos de decisões judiciais, sendo determinado o início do marco no ano de 2015, 4 anos após o lançamento do primeiro livro de Marcos Dessaune a respeito da teoria, uma vez que nesse espaço de tempo a teoria ainda não tinha muito reconhecimento, nem aceitação nos tribunais pátrios. Por conseguinte, foi determinado o fim do marco temporal no ano de 2020, em decorrência da elaboração do projeto da presente pesquisa, o qual se deu no final do ano de 2020.

Feitas as devidas considerações a respeito dos parâmetros aplicados para a busca das decisões judiciais, passa-se agora a pesquisa de fato. Utilizou-se para tal análise a plataforma de pesquisa Jurisconsult, sendo esta, um sistema operacional eletrônico disponibilizado pelo Tribunal de Justiça do Maranhão com o fito de oferecer acesso à informações processuais públicas e privadas a quem delas possa precisar.

Na pesquisa jurisprudencial, se buscou inicialmente apenas a expressão exata “desvio produtivo”, a fim de observar de forma ampla a quantidade de casos nos quais a referida teoria vem sendo aplicada no TJMA. Como resultado, foram obtidas 35 correspondências para o termo, e dessas, apenas 31 foram julgadas dentro do lapso temporal estabelecido para a pesquisa (2015-2020).

Se faz necessário destacar ainda, que o tema mais julgado no TJMA com escopo na teoria do desvio produtivo, diz respeito a espera em filas de instituições bancárias, sendo 21 dos casos apurados na busca. Ademais, apenas 4 dos casos encontrados são referentes a má prestação de serviços telefônicos, 2 são sobre cobranças indevidas de consumo de energia, e os restantes dizem respeito à: falha em assessoria de registro de imóveis, recuperação de consumo de energia, oscilação na energia com queima de aparelho e em caso de combustível adulterado.

É certo que o presente trabalho se destina a visualizar as ações em que figuram como réis as empresas de telefonia, entretanto, não se pode ignorar que a esmagadora maioria das decisões judiciais que reconhecem a perda do tempo do consumidor, dizem respeito a excessiva espera em filas de banco. Diante desses dados, importa esclarecer porque o TJMA vem utilizando o desvio produtivo continuamente para julgar esse tipo de relação de consumo.

Da leitura do inteiro teor das decisões, foi observado que a massiva aceitação da teoria nesse tipo de caso, se deve primordialmente ao fato de existir lei estadual regulamentando o tempo de espera para o atendimento em guichês de bancos, sendo a Lei Estadual nº 7.806/2002, a qual delimita que o tempo despendido pelo consumidor na fila deve ser de no máximo 30 minutos.

A título de exemplo dos fundamentos esposados pelos magistrados nesse tipo de decisão, apresenta-se a seguir a Apelação nº 0006981-81.2015.8.10.0040:

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. FILA DE INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. DEMORA NO ATENDIMENTO. TEMPO SUPERIOR AO FIXADO POR LEGISLAÇÃO LOCAL. INCIDÊNCIA DO CDC. DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. PERDA DE TEMPO ÚTIL. DANO MORAL. CARACTERIZAÇÃO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. SENTENÇA REFORMADA. APELO CONHECIDO E PROVIDO. UNANIMIDADE. I. As Leis Estadual nº 7.806/02 e a Municipal de Imperatriz nº 1.236/08 dispõem sobre o tempo de espera em filas bancárias, que não deve ultrapassar 30 (trinta) minutos e no caso em análise, o Apelante aguardou na fila por mais de 02 (duas) horas. II. Evidenciado dano moral a ser ressarcido, tendo em vista que ficou comprovada que o prazo instituído pela Lei Municipal já havia, há muito, expirado, já que aguardou por mais de 02 (duas) horas. III. Para a fixação do quantum indenizatório por danos morais, deve o magistrado tomar todas as cautelas para que a indenização não seja fonte de enriquecimento sem causa, ao mesmo tempo em que não seja meramente simbólica, impondo-se sua redução ou majoração pelo Tribunal, em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. IV. Fixo o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de dano moral, com base nos princípios da razoabilidade e da moderação, bem como considerando a real proporção do dano, a capacidade socioeconômica e financeira das partes, o grau de culpa do ofensor e a finalidade educativa da indenização. V. Apelação conhecida e provida. Unanimidade.

(TJ-MA - APL: 0583662014 MA 0006981-81.2014.8.10.0040, Relator: RAIMUNDO JOSÉ BARROS DE SOUSA, Data de Julgamento: 13/04/2015, QUINTA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 15/04/2015).

Da leitura do julgado acima apresentado, se tem uma fundamentação explicitamente baseada na lei estadual e na lei municipal do local de julgamento, sendo o desvio produtivo apenas um elemento para complementar a convicção do juiz. Em contrapartida, na Apelação de nº 0003090-89.2014.8.10.0060, sob relatoria de Lourival de Jesus Serejo Sousa, é possível observar o aprofundamento na teoria do desvio produtivo, sendo claramente o principal elemento fundante da sua convicção, conforme se expõe a seguir:

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. ESPERA DEMASIADA EM FILA DE BANCO. DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. LEGISLAÇÃO LOCAL NORMATIZANDO O PRAZO LIMÍTROFE RAZOÁVEL. EXERCÍCIO DESEQUILIBRADO DE DIREITOS. TEMPO PESSOAL COMO BEM JURÍDICO TUTELÁVEL. DANO MORAL CONFIGURADO. 1. A demora excessiva na espera em fila para prestação de serviço bancário configura ato abusivo e gera dano moral. Matéria já reiterada nos tribunais estaduais e mantida pelo Superior Tribunal de Justiça quando configurado o abuso pelas Cortes Estaduais. Precedentes. 2. A Lei Municipal normatiza especificamente os limites de tolerância para atendimento em agência bancária. Regulam-se na esfera administrativa os parâmetros de possibilidade do fornecedor e conveniência do consumidor acerca do serviço prestado naquela região. A subsunção da norma ao interesse público, com efeitos meramente administrativos, não afasta o parâmetro utilizado para adequá-lo na esfera das relações privadas. Nesta, a lei é parâmetro para imposição da responsabilidade civil, naquela é fundamento legal para imposição de multa administrativa. 3. A importância do tempo como capital econômico é relevante tanto para o fornecedor quanto para o consumidor, afinal time is money. 4. Destaca-se doutrina do desembargador fluminense André Gustavo Corrêa de Andrade: Quando está diretamente em jogo um interesse econômico, o tempo desempenha um papel fundamental, como se percebe pela previsão dos juros de mora, da cláusula penal moratória ou, ainda, da possibilidade de indenização por lucros cessantes. No plano dos direitos não patrimoniais, porém, ainda há grande resistência em admitir que a perda do tempo em si possa caracterizar dano moral. Esquece-se, porém, que o tempo, pela sua escassez, é um bem precioso para o indivíduo, tendo um valor que extrapola sua dimensão econômica. A menor fração de tempo perdido de nossas vidas constitui um bem irrecuperável. Por isso, afigura-se razoável que a perda desse bem, ainda que não implique prejuízo econômico ou material, dê ensejo a uma indenização. [1] 5. Nessa linha de pensamento, o autor da teoria do desvio produtivo do consumidor é enfático ao esclarecer: nessas circunstâncias recorrentes de mau atendimento, o consumidor é levado a se afastar de uma atividade que deveria ou desejaria estar realizando - como trabalhar, estudar, consumir, cuidar de si, divertir-se, descansar, estar com entes queridos - para gastar seu tempo e suas competências na tentativa de resolver um problema de consumo ao qual não deu causa, mas que o está sujeitando a algum tipo de prejuízo, potencialmente ou efetivo.[2] 6. Se o proveito econômico dos fornecedores pelo tempo otimizado com a aceitação legal de contratos de adesão e atendimentos eletrônicos, mitigando o direito à informação individualizada, não socorrer também na otimização do tempo do consumidor na realização de seu interesse material, o fornecedor deve arcar com esse desvio de produtividade e pagar pela perda do tempo pessoal, equilibrando-se os direitos e deveres nas relações de consumo. 7. Caracterizado o abuso na espera pela prestação do serviço, o valor compensatório deve ser medido pelo desvio do tempo pessoal despendido até a finalização da prestação devida, ponderando-se a razoabilidade e a proporcionalidade das circunstâncias sociais e eco-

nômicas da região. 8. Apelos desprovidos. (TJ-MA - APL: 0281372015 MA 0003090-89.2014.8.10.0060, Relator: LOURIVAL DE JESUS SEREJO SOUSA, Data de Julgamento: 11/02/2016, TERCEIRA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 17/02/2016)

Em sequência, ao adicionar na plataforma a busca pelo termo “serviços de telefonia”, foram apuradas quatro decisões judiciais, conforme anteriormente mencionado, as quais se relacionam diretamente com o tema em estudo, sendo duas datadas do ano de 2019 e duas correspondentes a 2020.

No primeiro julgado (Apelação Cível n. ° 0845487-74.2018.8.10.0001) tem-se a situação onde uma cliente da rede de telefonia Oi teve sua linha cancelada de forma indevida, agindo diante dessa falha na prestação de serviços de forma a entrar em contato com a empresa diversas vezes, possuindo comprovantes de inúmeros protocolos administrativos para solucionar o problema. Perante essa problemática, ajuizou ação a fim de obter o restabelecimento de sua linha, assim como indenização pelos danos morais sofridos, tanto por ter o seu serviço interrompido indevidamente, quanto pelo tempo que teve que despender para resolver o problema em questão.

Destaca-se que o juízo e 1º grau julgou procedente o pleito indenizatório, ao considerar que não houve legitimidade no cancelamento da linha telefônica da parte autora, sendo prática ilícita perpetrada pela empresa demandada, uma vez que a empresa não foi capaz de comprovar que a cliente solicitou o cancelamento de sua linha, se limitando a apresentar *prints* dos seus computadores, *prints* esses que não revelam a regularidade do cancelamento realizado, pois se tratam de documento produzido unilateralmente.

Nesse contexto, restou clara a falha na prestação de serviços e a conduta abusiva da empresa, incorrendo em justa responsabilidade civil pelos danos causados por força do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, de forma que o juízo condenou a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) com correção monetária e juros legais.

Perante a decisão que condenou a empresa Telemar Norte Leste S/A (Oi), a referida rede de telefonia em suas razões recursais pugnou pela reforma da sentença, alegando que os procedimentos administrativos realizados estavam de acordo com o exercício regular de seus direitos, não havendo como se observar incidência de danos morais capazes de gerar verbas indenizatórias. Destaca-se que em sede de contrarrazões a autora defendeu a manutenção integral da sentença e o desprovidimento do apelo da empresa.

Nesse contexto, tendo a parte ré ajuizado apelação civil contra a sentença de primeiro grau, a 6º Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Maranhão, em votação unânime,

me, negou provimento ao recurso, uma vez que considerou que de fato ocorreu falha na prestação de serviços, sendo caso de responsabilidade objetiva, e que para além, o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) revela-se condizente com a conduta ilícita perpetrada pela recorrente e, ao mesmo tempo puni-la pela sua imprudência, de modo a torná-la mais cuidadosa a fim de não repetir o ilícito ora combatido

Se torna elementar destacar, que apesar da situação descrita no caso acima apresentar uma situação de desvio produtivo, a desembargadora relatora não se utilizou da teoria do desvio produtivo de forma direta para proferir a sentença, sendo a teoria em questão abordada no inteiro teor do julgado, quando a magistrada destacou alguns julgados da 6ª Câmara Cível no mesmo sentido do caso em questão, onde elencou a Apelação Cível nº 035977/2018, de relatoria do Desembargador Luiz Gonzaga Almeida Filho, na qual o julgador alegou em situação parecida a acima citada, que "o desvio produtivo do consumidor", que se configura quando este, diante de uma situação de mau atendimento, é obrigado desperdiçar o seu tempo útil e desviar-se de seus afazeres, gera o direito à reparação civil".

No que diz respeito ao segundo julgado encontrado da busca na plataforma, tem-se uma demanda que trata sobre falha na prestação de serviços, mais especificamente a cobrança indevida de um serviço não contratado pelo consumidor. Constata-se do inteiro teor da decisão, que o juízo de base, representado neste caso pelo juízo da 3ª Vara Cível da Comarca de São Luís (MA), proferiu sentença de procedência ao pedido pleiteado pela parte autora, em ação de anulação de débitos cumulada com pedido de danos morais, em face da ré Oi Móvel S/A.

Em suas razões recursais, a ré propôs Apelação Civil, sob o argumento de que todos os procedimentos engendrados na situação em comento foram frutos de exercício regular de direito, e que para além, não foi constatado no sistema da empresa qualquer débito no montante apresentado pelo Apelado, sendo sua alegação inicial desprovida de veracidade. Ademais, sustentou que não houve promoção de conduta ilícita, sendo caso de mero dissabor, o que afasta qualquer pretensão indenizatória, visto que não há dano a ser reparado. Por fim, requereu que fosse conhecido e provido seu recurso, a fim de que a sentença tivesse por ser reformada, afastando a responsabilidade civil da recorrente e reduzindo a condenação por danos morais.

Inicialmente, conheceu o juiz do recurso, uma vez presentes todos os requisitos de admissibilidade, passando posteriormente, a análise do mérito. No que tange a alegação de ausência de abalo por ato ilícito, argumentou o magistrado em seu voto, que na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a empresa responde pelos danos causa-

dos objetivamente, não havendo necessidade de comprovação de culpa. Ademais, destaca a possibilidade clara de aplicação de danos morais conforme o artigo 22 do mesmo diploma legal.

Para além, enfatiza ainda que cabe ao Apelante o ônus de prova, conforme o artigo 6º, inciso VII do CDC, visto que é empregado ao consumidor a qualidade de sujeito hipossuficiente. Nessa situação, ao Apelante se reserva o encargo de comprovar que as cobranças realizadas ao consumidor são legítimas, o que não o fez nos autos do processo.

Em seguida, elenca o julgador que o Apelante deve assumir os riscos inerentes a sua atividade, posto que ao comercializar seus produtos no mercado, adquire o dever de atentar-se aos cuidados necessários. E por fim, destaca que a conduta da empresa em cobrar por um serviço que não foi prestado configura-se enquanto prática abusiva, conforme o artigo 39, inciso V do CDC.

Considerando os argumentos delineados acima, foi julgada pela Quinta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, a Apelação Civil de nº 00050904520148100001, sob relatoria do desembargador Ricardo Tadeu Bugarin Duailibe, o qual decidiu que:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO. SERVIÇO NÃO CONTRATADO. COBRANÇA INDEVIDA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. MANUTENÇÃO. OBE-
DIÊNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONA-
LIDADE. 1. Na medida em que a Apelante comercializa seus produtos, sem atentar para os cuidados necessários, deve responder pelos riscos inerentes à sua atividade, pois houve falha nos mecanismos de segurança, devendo, assim, arcar com os prejuízos advindos da prestação de serviços de forma defeituosa. 2. A conduta da empresa de gerar débito inexistindo a contratação dos serviços configura prática abusiva e atrai a aplicação, à espécie, dos ditames do art. 39, V do CDC. 3. A contratação irregular e as consequências danosas advindas das cobranças indevidas, são provas suficientes do prejuízo moral e geram o dever de indenizar, vez que a discussão envolve danos morais puros e, portanto, danos que se esgotam na própria lesão à personalidade. 4. Inexistem parâmetros objetivos para a quantificação do dano moral, razão pela qual se deve considerar a gravidade do caso em debate, a capacidade econômica das partes, a reprovabilidade da conduta, bem como o caráter compensatório e de desestímulo da reparação por danos morais. 5. Por tais razões, entende-se que a verba indenizatória deve ser mantida em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), exatamente por se coadunar com a realidade fática exposta nos autos. 6. Apelo conhecido e improvido. 6. Unanimidade.
(TJ-MA - AC: 00050904520148100001 MA 0009502019, Relator: RICARDO TADEU BUGARIN DUAILIBE, Data de Julgamento: 11/03/2019, QUINTA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 15/03/2019 00:00:00).

Observa-se da ementa acima exposta, que assim como no julgado anterior, o magistrado não utilizou o termo desvio produtivo ou referiu-se a perda do tempo do consumidor causada pela prática abusiva da ré. Não obstante, no inteiro teor da decisão, o rela-

tor fez uso de duas jurisprudências de outros tribunais a respeito da teoria em estudo, como forma de demonstrar de onde partiu o seu convencimento para tomar a decisão acima citada.

O terceiro julgado a respeito da temática, tendo sido decidido pela 6ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Maranhão, sob relatoria de Jose Jorge Figueiredo dos Anjos, por meio da Apelação Cível de nº 0824277-98.2017.8.10.0001, tem como apelante a empresa Telefônica Brasil S/A, sendo esta a operadora VIVO, com a finalidade de reformar ação que concedeu indenização por danos morais e materiais a apelada, pela prestação deficiente do serviço de telefonia contratado, o que ocasionou no desvio produtivo e consequente perda do tempo útil da consumidora.

Trata-se de apelação cível contra sentença prolatada pela 4ª Vara Cível do Termo Judiciário de São Luís, em uma ação de indenização por danos morais e materiais. Da decisão citada, foi condenada a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescido de juros de 1% (um por cento), além de danos materiais no valor de R\$ 2.392,49 (dois mil, trezentos e noventa e dois reais e quarenta e nove centavos), acrescido de juros de 1%, e condenação ao pagamento de custas e honorários no percentual de 20% sobre o valor da condenação.

Frisa-se, apesar de também não aprofundar-se a respeito da teoria do desvio produtivo na formação do seu convencimento, nesse caso, a magistrada efetivamente utiliza a teoria em sua decisão, de forma que em no item V esclarece que esse tem lugar uma vez ocorrida situação de mau atendimento que gerou perda do tempo do consumidor, conforme se observa:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA DEFICIENTE. DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. PERDA DE TEMPO ÚTIL. DANO MORAL. CARACTERIZAÇÃO. QUANTUM INDENIZATÓRIO RAZOÁVEL E PROPORCIONAL. JUROS DE MORA A PARTIR DA CITAÇÃO. APELO CONHECIDO E DESPROVIDO. I. O cerne da controvérsia reside em avaliar se restou configurada responsabilidade da empresa apelante pelos danos materiais e morais suportados pela parte apelada. II. In casu, a apelante desincumbiu-se, ainda que minimamente, do seu ônus de comprovar as diversas falhas no serviço prestado pela empresa apelante. Outrossim, é preciso reconhecer que, exigir-se da autora uma prova negativa, haja vista ser preciso comprovar a inexistência do pedido de cancelamento da linha telefônica, bem como que tenha utilizado determinado serviço ou solicitado linha telefônica/mudança de plano, é onerá-la de uma prova diabólica, na medida em que não é razoável exigir que se prove algo que não fez. III. A parte apelante sustenta ter agido licitamente, todavia não logrou demonstrar qualquer fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, ônus processual que lhe incumbia, a teor do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. IV. Quanto ao nexo de causalidade, evidente que o cancelamento de linha não solicitada, mudança de plano unilateralmente pela empresa e cobrança por serviços já cancelados, são os fatos en-

sejadores da responsabilidade. Sendo assim, demonstrada a falha na prestação do serviço que culminou no cancelamento da linha sem solicitação pela consumidora e faturas em valores exorbitantes, conclui-se pela ilegitimidade das cobranças. Ante a ilegitimidade das cobranças, tem-se a caracterização do dano moral. V. O "desvio produtivo do consumidor", que se configura quando este, diante de uma situação de mau atendimento, é obrigado desperdiçar o seu tempo útil e desviar-se de seus afazeres, gera o direito à reparação civil". VI. No caso em debate, adequada a decisão que reconheceu a existência de danos morais, bem como o valor arbitrado a título de indenização no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). VII. No que pertine à aplicação dos juros de mora, por se tratar de responsabilidade contratual, deve ser computado a partir da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil. VIII. Apelo a que se nega provimento.

(TJ-MA – Apelação Cível: ° 0824277-98.2017.8.10.0001, Relator: DES. JOSÉ JORGE FIGUEIREDO DOS ANJOS, Data de Julgamento: 05/03/2020, SEXTA CÂMARA CÍVEL, Apelante: Telefônica Brasil S/A, Apelada: Maria de Fátima Gonzalez Leite).

Por derradeiro, importa relatar ainda que o quarto julgado compatível com a pesquisa realizada, foi publicado três meses após o segundo julgado referido. Distinguindo-se apenas no que diz respeito ao polo ativo da demanda, sendo também proposta contra a empresa Oi, só que desta vez em sua modalidade fixa, qual seja, a empresa Oi Telemar Norte Leste S/A.

Destaca-se que da mesma forma os fundamentos utilizados pelo magistrado nesse caso são idênticos aos do segundo julgado, tendo sido também conhecido o recurso e improvido de forma unanime, pela Quinta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, conforme se demonstra a seguir na AC n° 00495589420148100001:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO. SERVIÇO NÃO CONTRATADO. INSCRIÇÃO INDEVIDA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. MANUTENÇÃO. OBE- DIÊNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONA- LIDADE. 1. Na medida em que a Apelante comercializa seus produtos, sem atentar para os cuidados necessários, deve responder pelos riscos inerentes à sua atividade, notadamente quando não há falha nos mecanismos de segurança, devendo, assim, arcar com os prejuízos advindos da prestação de serviços de forma defeituosa. 2. A conduta da empresa de gerar débito inexistindo a contratação dos serviços configura prática abusiva e atrai a aplicação, à espécie, dos ditames do art. 39, V do CDC. 3. A contratação irregular e as consequências danosas advindas das cobranças indevidas são provas suficientes do prejuízo moral e geram o dever de indenizar, vez que a discussão envolve danos morais puros e, portanto, danos que se esgotam na própria lesão à personalidade. 4. Inexistem parâmetros objetivos para a quantificação do dano moral, razão pela qual se deve considerar a gravidade do caso em debate, a capacidade econômica das partes, a reprovabilidade da conduta, bem como o caráter compensatório e de desestímulo da reparação por danos morais. 5. Por tais razões, entende-se que a verba indenizatória deve ser mantida em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), exatamente por se coadunar com a realidade fática exposta nos autos. 7. Apelo conhecido e improvido. 6. Unanimidade.

(TJ-MA - AC: 00495589420148100001 MA 0129482019, Relator: RICARDO TADEU BUGARIN DUAILIBE, Data de Julgamento: 10/06/2019, QUINTA CÂMARA CÍVEL)

Por todo o demonstrado da observação dos julgados, de acordo com as respostas obtidas das buscas, clarificou-se que a teoria do desvio produtivo do consumidor é reconhecida pelo TJMA, a considerar que o mesmo a utilizou em diversas oportunidades desde o seu desenvolvimento. Todavia, também restou elucidado que a maioria dos casos dizem respeito a espera excessiva em filas de banco, sob o fundamento de que existem tanto lei estadual visando a valorização do tempo do consumidor, como algumas leis municipais em certas cidades do estado.

Entretanto, observou-se também, que no que diz respeito aos julgados atinentes a condutas ilícitas praticadas por empresas de telefonia, o desvio produtivo quase nunca é utilizado como elemento formador do convencimento do juiz, sendo utilizado apenas como forma de complementação dos fundamentos, na maioria das vezes em forma de referência a julgados de outras câmaras ou tribunais.

Nestes termos, a conclusão a que se chega com a presente pesquisa é que apesar do TJMA fazer uso da teoria em alguns casos, ainda são ínfimos os julgados que se aplicam diretamente ao desvio produtivo derivado de práticas abusivas das empresas de telefonia, sendo a teoria apenas um elemento de suporte a outros fundamentos mais relevantes para a concessão do direito em voga.

Repisa-se que, ainda que o TJMA não tenha uma ampla aplicação da teoria nesse tipo de relação consumerista, claramente existe espaço na jurisprudência do referido tribunal para esse alinhamento de decisões judiciais, uma vez que reiteradamente ela é observada em decisões de outros tribunais pátrios, sendo vista de forma aprofundada em alguns deles.

Da análise proposta pela hipótese central do presente trabalho, pode se formar o convencimento que esta não se confirmou de forma satisfatória, uma vez que a aplicação da teoria nos julgados do Tribunal de Justiça do Maranhão não se mostram suficientes para concluir que a teoria é aceita e utilizada de forma pacífica no Estado.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo de toda a pesquisa foi estudada a importância da tutela estatal do tempo, considerando sobretudo, que a escassez advinda da demanda excessiva de tempo, o torna cada dia mais escasso, portanto, altamente valorizado. Em contrapartida, tal valorização é observada apenas abstratamente, uma vez que na prática, o tempo não recebe adequada proteção estatal as lesões as quais está sujeito.

Uma das reclamações mais constante no mercado de consumo diz respeito a serviços de telecomunicações, isso se deve ao fato de que esses serviços são prestados em sua maioria por empresas gigantes, as quais rotineiramente apresentam um serviço de atendimento ao consumidor decadente e burocrático. Tendo sido criada uma teoria que valoriza o tempo do consumidor enquanto recurso produtivo, se torna lógico relacionar a negligência das empresas de telefonia com a perda do tempo vital do consumidor.

Dessa forma, o presente trabalho se propôs a clarificar a importância da tutela estatal do tempo, assim como a configuração das ações negligentes das empresas enquanto práticas abusivas. Nesse contexto, analisou-se como tem ocorrido a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor a empresas de telefonia, no âmbito do Tribunal de Justiça do Maranhão.

Para atingir os objetivos almejados, o trabalho se prestou a realizar uma pesquisa bibliográfica em artigos científicos, doutrinas, trabalhos acadêmicos e jurisprudências. Sendo importante clarificar que esse material foi utilizado a fim de estabelecer premissas verdadeiras sobre determinados temas, a fim de se chegar a confirmação da hipótese central do trabalho em comento.

Enquanto hipóteses secundárias, a pesquisa visava constatar se seria possível considerar o tempo enquanto bem jurídico, tendo essa hipótese se comprovado ao longo do trabalho, com fulcro em diversos argumentos destacando a importância dessa proteção, como a segurança jurídica do consumidor vulnerável, a proteção a dignidade humana e a reparação pelo tempo desviado de outras atividades existenciais.

Nessa vertente, outra hipótese perquirida foi visualizar se as condutas negligentes das empresas de telefonia para com o consumidor ultrapassariam a esfera do mero dissabor, sendo possível concluir ao longo do trabalho que sim, uma vez que o Código do Consumidor determina que os fornecedores de produtos e serviços devem atuar no mercado com eficiente,

qualidade e segurança, portanto, a conduta que violar os deveres impostos pelo CDC importa em prática abusiva, devendo essa ser devidamente reparada.

No tocando ao abordado no estudo, observou-se no primeiro capítulo que a definição de tempo adequada a pesquisa seria a de tempo pessoal, sendo este considerado enquanto recurso produtivo, vital e essencial para a realização de todas as outras atividades da vida. Em seguida, se firmou que apesar de não haver na Constituição Federal expressa previsão de proteção normativa do tempo, este é implicitamente protegido, seja na forma de lazer por exemplo, ou de convivência familiar.

Em seguida, foi elucidado no segundo capítulo o instituto da responsabilidade civil, tendo sido relatado que nos casos de relação de consumo, o instrumento em questão é aplicado na sua vertente objetiva em razão da hipossuficiência do consumidor. Para além, não se deixou de trazer à análise a noção de dano de forma ampla, assim como a respectiva obrigação de reparar o prejuízo que dele deriva. Nesse cenário, enquadrou-se o dano temporal como uma espécie de dano autônomo, sendo cada vez mais aceito da doutrina e jurisprudência, ajudando a desconstruir a noção de perda do tempo como um mero aborrecimento do cotidiano.

Assim, no terceiro capítulo foi trabalhada a teoria do desvio produtivo em si, assim como os cinco requisitos obrigatórios para sua configuração. Isto posto, se fez necessário destacar em qual medida são responsáveis as empresas de telefonia por suas ações, fazendo uma relação com os direitos do consumidor aos quais os fornecedores devem obediência. E por fim, ressaltou-se que o TJMA não tem reconhecido e aplicado de forma direta a teoria do desvio produtivo, utilizando-a em sua maioria nos casos em que há espera excessiva em filas de banco, sendo estes casos sido decididos fundamentalmente com base em lei estadual que regulamenta esse limite de tempo para atendimento em instituições bancárias, e apenas complementarmente baseados na teoria do desvio produtivo.

De forma conclusiva, se constata que a hipótese trabalhada na pesquisa restou por não se comprovar. Em nenhum julgado obtido observou-se a teoria como sendo o principal argumento utilizado pelos magistrados para deferir indenizações acerca da perda do tempo do consumidor, tendo apenas um destaque especial o julgado de Timon, onde o relator da decisão demonstrou verdadeiro conhecimento sobre o desvio produtivo, sendo sem dúvidas uma decisão que pautará com maestria julgados futuros a respeito da temática.

REFERÊNCIAS

ANATEL. **Resolução Normativa nº 632**. Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações. 07 de março de 2014. Disponível em: <<https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632o>>. Acesso em: 23 maio. 2021.

ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. **Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual**. TJRJ, 2002. Disponível em: http://www.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=a2768f6d-cc2b-4bc6-bc84-d02365e35763&groupId=10136. Acesso em: 20 de maio de 2021

ANDRADE, Kissy de Paulo; SILVA, Guilherme Augusto Giovanoni da. **Dano temporal: a responsabilidade civil por desvio produtivo do consumidor**. Revista das Faculdades Integradas Vianna Júnior, v. 10, n. 1, jan./jun. 2019.

BRAGA, Ana Paula de Battisti; ZAMPIER, Missael Pinto. **A teoria do desvio produtivo do consumidor em contraposição à jurisprudência do mero aborrecimento**. Revista Vianna Sapiens, [s.l.], v. 10, n. 2, p. 456-475, 30 out. 2019. Instituto Vianna Junior Ltda. <http://dx.doi.org/10.31994/rvs.v10i2.610>.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 21 set. 2020.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm Acesso em: 14 de set. de 2020.

BRASIL. **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. Brasília, DF: Presidência da República, 2008. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm>. Acesso em: 20 maio. 2021.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Código Civil**. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm>. Acesso em 10 de abr. 2020

BRASIL. **Lei nº 9.472, 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, DF: Presidência da República, 1997. Disponível em <<https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=LEI&numero=9472&ano=1997&ato=d9fo3aU90MJpWTbfa>>. Acesso em 20 abr. 2020.

BRASIL. **Lei Federal nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil**. Disponível em <www.planalto.gov.br>. Acesso em 21 set. 2020.

BRASILINO, Fábio Ricardo Rodrigues; DOMINGUES, Jean Guilherme Capeli. **A Teoria do desvio produtivo em contraposição à cultura do mero aborrecimento: a efetivação dos direitos da personalidade nas relações de consumo.** Revista de Direito do Consumidor - Superendividamento, Tempo e Desvio Produtivo, São Paulo, v. 120, p. 1-16, dez. 2018. Disponível em: <https://www.academia.edu/41346963/A_teor%C3%ADa_do_desvio_produtivo. Acesso em: 10 abr. 2020.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor.** – 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

CHAGAS, Hellen Neri das. **A aplicação do desvio produtivo do consumidor: possibilidade de indenização por dano moral pela privação da liberdade.** 2019. 58 f. Monografia (Especialização) - Curso de Direito, Uniceub, Brasília, 2019. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/prefix/13737>. Acesso em: 10 abr. 2020.

DENARI, Zelmo. **Da qualidade de produtos e serviços, da prevenção e da reparação de danos.** In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto: direito material e processo coletivo: volume único / Ada Pellegrini Grinover... [et al.]; colaboração Vicente Gomes de Oliveira Filho e João Ferreira Braga. – 12. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2019.

DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada /** Marcos Dessaune. – 2. Ed. Ver. E ampl. – Vitória, ES: [s.n], 2017.

OAB-MG. **Desvio Produtivo do Consumidor - Mero Aborrecimento tem Preço - Marcos Dessaune - OAB/MG.** 1 vídeo (52 min), Youtube, 2017. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=_O8lCKMjUdU> Acesso em 10 de abr. 2021

FARIAS, Cristiano Chaves de. ROSENVALD, Nelson. NETTO, Felipe Peixoto Braga. **Curso de direito civil: responsabilidade civil/** Cristiano Chaves de Farias, Nelson Rosenvald, Felipe Peixoto Braga Netto – 4. ed. rev. e atual. – Salvador: Ed. JusPodvim, 2017.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA, Rodolfo. **Novo curso de direito civil, volume 1 : parte geral /** Pablo Stolze Gagliano, Rodolfo Pamplona Filho. — 14. ed.rev., atual e ampl. — São Paulo : Saraiva, 2012.

GAGLIANO, Pablo Stolze. **Responsabilidade Civil pela Perda do Tempo.** 2013. Disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/viewFile/2764/2009>. Acesso em: 10 abr. 2020.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro 2: Teoria geral das obrigações.** ed. 9ª, São Paulo: Saraiva, 2012. ISBN 978-85-02-14838-3.

GUGLINSKI, Vitor Vilela. **O dano temporal e sua reparabilidade: Aspectos doutrinários e a visão dos tribunais brasileiros.** Revista de Derecho y Ciencias Sociales. Bogotá, v. 11, p. 77-96, 2016.

HOUAISS, Antônio. **Minidicionário Houaiss da língua portuguesa** / [Antônio Houaiss e Mauro de Salles Villar ; elaborado no Instituto Antônio Houaiss de Lexicografia e Banco de dados da Língua Portuguesa]. – 4. ed. rev. e aumentada. – Rio de Janeiro : Objetiva, 2010.

MARANHÃO. **Lei Estadual Nº 7.806, de 26 de dezembro de 2002**. Dispõe sobre sanções administrativas a estabelecimentos bancários infratores do direito do consumidor. São Luís – Maranhão, 2002. Disponível em: https://www.procon.ma.gov.br/files/2012/11/Lei_N_7.805.pdf Acesso em: 29 de maio de 2021.

MARANHÃO. Tribunal de Justiça do Maranhão. **Apelação Cível nº00050904520148100001 MA 0009502019**. Apelante: Oi Móvel S/A. Apelado: Leonato Lisboa da Silva. Relator: Des. Ricardo Tadeu Bugarin Duailibe. São Luís, MA, 11 de março de 2019. Disponível em: <https://tj-ma.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/689259789/apelacao-civel-ac-50904520148100001-ma-0009502019/inteiro-teor-689259803>. Acesso em: 20 maio 2021.

MARANHÃO. Tribunal de Justiça do Maranhão. **Apelação Cível 0845487-74.2018.8.10.0001** Apelante: Telemar Norte Leste S/A. Apelada: Cecília Maria Dos Santos Mendes Pereira, Relatora: Des. Anildes de Jesus Bernardes Chaves Cruz. São Luís, MA, 23 de outubro de 2020. Disponível em: <https://jurisconsult.tjma.jus.br/#/sg-jurisprudence-list>. Acesso em: 20 junho 2021.

MARANHÃO. Tribunal de Justiça do Maranhão. **Apelação Cível 0824277 98.2017.8.10.0001**. Apelante: Telefônica Brasil S/A. Apelada: Maria de Fátima Gonzalez Leite. Relator: Des. José Jorge Figueiredo dos Anjos. São Luís, MA, 05 de março de 2020. Disponível em: <https://jurisconsult.tjma.jus.br/#/sg-jurisprudence-list>. Acesso em: 20 junho 2021.

MARANHÃO, Tribunal de Justiça do Maranhão. **Apelação Cível nº00495589420148100001 MA 0129482019**. Apelante: Oi Telemar Norte Leste S/A. Apelada: Fernanda Matos Melo da Silva. Relator: Des. Ricardo Tadeu Bugarin Duailibe. São Luís, MA, 10 de junho de 2019. Disponível em: <https://tj-ma.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/721247585/apelacao-civel-ac-495589420148100001-ma-0129482019/inteiro-teor-721247596>. Acesso em: 20 maio 2021.

MARANHÃO, Tribunal de Justiça do Maranhão. **Apelação nº 0003090-89.2014.8.10.0060 MA 0003090-89.2014.8.10.0060**. Apelante: Banco do Brasil. Apelada: Walter da Costa Silva. Relator: Loutival de Jesus Serejo Sousa. Timon, MA, 11 de fevereiro de 2016. Disponível em: <https://tj-ma.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/721247585/apelacao-civel-ac-495589420148100001-ma-0129482019/inteiro-teor-721247596>. Acesso em: 20 maio 2021.

MARANHÃO, Tribunal de Justiça do Maranhão. **Apelação nº 0583662014 MA 0006981-81.2014.8.10.0040**. Apelante: Francisco Rufino dos Reis Silva. Apelado: Banco Bradesco S/A. Relator: Raimundo José Barros de Sousa. São Luís, MA, 13 de abril 2015. Disponível em: <https://tj-ma.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/181941601/apelacao-apl-583662014-ma-0006981-8120148100040/inteiro-teor-181941620>. Acesso em: 20 maio 2021.

MARQUES, Cláudia Lima; BERGSTEIN, Laís Gomes. **A valorização e a tutela do tempo do consumidor: a nova posição do STJ sobre responsabilidade do comerciante por vícios**. Revista dos Tribunais [recurso eletrônico] p. 211-2116. São Paulo, n.997, nov. 2018

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

NADER, Paulo. **Introdução ao estudo do direito**. – 36^a. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2014.

NUNES, Rizzatto. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. – 3. ed. rev., atual. e ampl. – São Paulo: Saraiva, 2015.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Responsabilidade Civil** / Caio Mário da Silva Pereira; Gustavo Tepedino. – 12. ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense, 2018.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Instituições de direito civil**. – 24. ed. Rio de Janeiro, Editora Forense, 2011.

SÊNECA, Lúcio Anneo. **Sobre a brevidade da vida**. Tradução de William Li. Porto Alegre. LeLivros, 2007.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil: obrigações e responsabilidade civil** / Sílvio de Salvo Venosa. – 17. ed. – São Paulo: Atlas, 2017. (Coleção Direito Civil; 2)

VERBICARO, Dennis; QUARESMA, Gisany Pantoja. **O dano temporal configurado no desvio produtivo do consumidor**. Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas (UNIFAFIBE), São Paulo, v. 7, n. 1, p. 1-48, 2019.

WERNER, José Guilherme Vasi. **Para cuidar do tempo produtivo do consumidor**. Direito em Movimento, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, p. 255-263, 2018.