

## Responsabilidade civil pela perda do tempo



### Mayara Bittencourt Ibe

Advogada. Graduada e Especialista em Direito Civil e Processual Civil pelo Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente/SP.



### Bruno Santiago Genovez

Juiz Federal Substituto. Ex-Procurador Federal. Especialista em Direito Civil pelo Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente/SP.

**RESUMO:** Durante anos não se percebeu a importância do tempo como um bem jurídico merecedor de tutela. A possibilidade de alguém ser indenizado pelo desperdício injusto e intolerável de seu tempo era algo unimaginável. Hoje, utilizando-se o regramento da responsabilidade civil, em especial no que tange ao abuso de direito, e o ordenamento consumerista, essa responsabilização é possível, uma vez que o tempo é um valor e como tal merece proteção jurídica.

**PALAVRAS-CHAVE:** Direito civil. Responsabilidade civil. Perda do tempo útil ou livre. Abuso de Direito. Responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor. Vício ou fato do serviço.

**SUMÁRIO:** 1. Introdução. 2. Da responsabilidade civil. 3. Da responsabilidade civil pelo abuso de direito. 4. Da responsabilidade civil nas relações de consumo. 5. Da responsabilidade civil em razão da perda do tempo. 6. Conclusão. Bibliografia.

### 1. Introdução.

O presente trabalho discorre sobre a possibilidade de indenização frente a circunstâncias de abuso de direito, especialmente nas relações consumeristas, em que o principal bem jurídico lesionado é o tempo.

O tempo é, atualmente, um bem jurídico passível de tutela, e quando a má prestação

do serviço extrapola a razoabilidade, sendo substituída pelo descaso, pela frustração ou mesmo pela irritação, ocorre flagrante ofensa ao direito à prestação adequada dos serviços contratados (principalmente quando este serviço é essencial e indispensável ao consumidor), bem como viola, ainda, a tranquilidade, a paz e a própria dignidade do consumidor.

A indenização pela perda do tempo útil impõe, assim, uma reflexão acerca do seu

valor compensatório, punitivo e pedagógico, à luz das regras de responsabilidade civil, o que ora se busca fazer.

## 2. Da responsabilidade civil.

A função da responsabilidade civil baseia-se, fundamentalmente, no anseio de obrigar o agente causador do dano a repará-lo, inspirando-se no mais elementar sentimento de justiça.

Sergio Cavalieri Filho nos ensina que:

O dano causado pelo ato ilícito rompe o equilíbrio jurídico-econômico anteriormente existente entre o agente e a vítima. Há uma necessidade fundamental de se restabelecer esse equilíbrio, o que se procura fazer recolocando o prejudicado no *statu quo ante*. Impera nesse campo o princípio da *restitutio in integrum*, isto é, tanto quanto possível, repõe-se a vítima à situação anterior à lesão. Isso se faz através de uma indenização fixada em proporção ao dano.<sup>1</sup>

Se a responsabilidade tem por elemento uma conduta voluntária violadora de um dever jurídico, torna-se, então, possível dividi-la em diferentes espécies, dependendo de onde provém esse dever e qual o elemento subjetivo dessa conduta. A título exemplificativo, a responsabilidade poderá ser dividida em: responsabilidade civil e penal; responsabilidade contratual e extracontratual; responsabilidade objetiva e subjetiva; responsabilidade nas relações de consumo; dentre outras.

Por ora, ficamos na responsabilidade contratual e extracontratual e na responsabilidade nas relações de consumo.

Em apertada síntese, se a infração ao direito se refere a um dever gerado em negócio jurídico, há um ilícito negocial comumente

chamado de ilícito contratual, tendo como fonte precípua o contrato, fazendo nascer a responsabilidade civil contratual. Já na responsabilidade civil extracontratual, a infração ao direito pertine a um dever jurídico imposto pela lei, ou seja, o ilícito é extracontratual, pois gerado fora dos negócios jurídicos e alcançado pela máxima *neminem laedere*.

Assim, tanto na responsabilidade civil contratual como na extracontratual há um dever jurídico preexistente, diferenciando-se apenas quanto a sua origem.

A responsabilidade civil extracontratual, também chamada de aquiliana, ainda se subdivide em responsabilidade subjetiva ou objetiva, conforme se exija ou não a culpa *lato sensu* em sua configuração. A subjetiva exige culpa e é a regra geral, assentando-se nos artigos 927 e 186 do Código Civil, e a objetiva independe desse elemento subjetivo, derivando das hipóteses taxativamente previstas em lei, a exemplo do abuso de direito (art. 927 c/c 187 do CC), da atividade de risco (art. 927, parágrafo único, do CC), fato do produto (art. 931 do CC), dentre outros.

Como bem ressaltado pelos professores Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho<sup>2</sup>, a culpa (em sentido lato) não é pressuposto geral da responsabilidade civil, tendo em vista a existência de outra espécie de responsabilidade, que prescinde desse elemento subjetivo para sua configuração, qual seja, a responsabilidade objetiva.

Carlos Roberto Gonçalves<sup>3</sup> ressalta que há quem critique essa dualidade de tratamento. São os adeptos da tese unitária ou monista, que entendem pouco importar os aspectos sob os quais se apresente a responsabilidade civil no cenário jurídico, pois uniformes são os seus efeitos.

1 CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 13.

2 GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo curso de direito civil*. São Paulo: Saraiva, 2012, v.3, p. 71.

3 GONÇALVES, Carlos Roberto. *Responsabilidade civil*. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 72.



De fato, basicamente as soluções são idênticas para os dois aspectos. Tanto em um como em outro caso, o que, em essência, se requer para a configuração da responsabilidade são estas três condições: o dano (ou prejuízo), conduta humana (positiva ou negativa) e a causalidade, isto é, o nexo de causa e efeito entre os primeiros elementos.

Por outro lado, a responsabilidade civil derivada das relações de consumo tem origem constitucional (art. 5º, XXXII, e art. 170, V), que passou a ser regulamentada pelo Código de Defesa do Consumidor. Esse microsistema, a fim de dar cumprimento ao mandamento constitucional de defesa do consumidor, trouxe a responsabilidade civil objetiva fundada no dever de segurança do fornecedor em relação aos produtos e serviços lançados no mercado de consumo.

Desse modo, “não haveria nenhum exagero em dizer estar hoje a responsabilidade civil dividida em duas partes: a responsabilidade tradicional e a responsabilidade nas relações de consumo”.<sup>4</sup>

### 3. Da responsabilidade civil pelo abuso de direito.

Como já anunciado, a responsabilidade civil decorrente do abuso de direito é uma modalidade de responsabilidade aquiliana e objetiva.

Silvio Rodrigues considera que:

O abuso de direito ocorre quando o agente, atuando dentro das prerrogativas que o ordenamento jurídico lhe concede, deixa de considerar a finalidade social do direito subjetivo e, ao utilizá-lo desconsideradamente, causa dano a outrem. Aquele que exorbita no exercício de seu direito, causando prejuízo a outrem, pratica ato ilícito, ficando obrigado a reparar. Ele não viola os limites objetivos da lei, mas, embora os obedeça, desvia-se dos fins sociais a que esta se destina, do espírito que a norteia.<sup>5</sup>

O artigo 187 do Código Civil dispõe 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”.

Analisando esse dispositivo, conclui-se não ser imprescindível que o agente tenha a intenção de prejudicar terceiro, bastando, segundo a dicção legal, que exceda manifestamente os limites impostos pela finalidade econômica ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes. Adotou-se, pois, o critério finalístico para a identificação do abuso de direito.

Desse modo, prevalece na doutrina, hoje, o entendimento de que o abuso de direito prescinde da ideia de culpa. Nesse sentido o Enunciado nº 37 da I Jornada de Direito Civil da Justiça Federal, consolidando que “a responsabilidade civil decorrente do abuso do

4 CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 17.

5 RODRIGUES, Silvio. *Direito civil*. São Paulo: Saraiva, 1975, v.4, p. 49.

direito independe de culpa e fundamenta-se somente no critério objetivo-finalístico”.

São exemplos oriundos da jurisprudência e trazidos por Sérgio Cavalieri Filho em seu livro “Programa de responsabilidade civil”:<sup>6</sup> rescisão unilateral de contratos de representação comercial; dispensa de empregado para evitar que complete o tempo de serviço necessário à obtenção de certos direitos; recusa de estabelecimento de ensino em conceder a documentação necessária à transferência do aluno em atraso com a mensalidade escolar; requerimento de falência de uma empresa quando é suficiente a ação de execução; pedido de dissolução total da sociedade formulado pelo sócio retirante, em lugar de dissolução parcial; construção de chaminé em casa para vedar a luz solar da casa do vizinho; recursos processuais protelatórios; ações temerárias; dentre tantos outros presentes não só no livro citado, mas oriundos da própria convivência social.

Mas e o tempo que se gasta para cancelar uma contratação que não mais nos interessa? E o tempo perdido na espera de atendimento em consultórios médicos em que havia prévio horário agendado? E a demora numa fila de banco onde, dos dez guichês existentes, só havia dois ou três abertos para atendimento ao público? E o tempo que se perde em telefonar insistentemente para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de uma empresa, informando a mesma situação várias vezes, para ver um problema solucionado? E a obrigação de chegar com a devida antecedência ao aeroporto e depois descobrir que precisará ficar várias horas aguardando desconfortavelmente pelo voo que está atrasado? Não configurariam abuso de direito? Desenvolveremos esse assunto nos tópicos seguintes.

#### 4. Da responsabilidade civil nas relações de consumo.

Respeitando comando constitucional, que erigiu a defesa do consumidor como princípio da ordem econômica (art. 5º, XXII, e art. 170, V, ambos da CF), aprovou-se o Código de Defesa do Consumidor — Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

O Código de Defesa do Consumidor adotou uma avançada técnica legislativa baseada em princípios e cláusulas gerais, o que permite considerá-lo uma lei principiológica. Essa é a razão de seu vasto campo de incidência — todas as relações de consumo onde quer que ocorram. Um campo abrangente, difuso, que permeia todas as áreas do Direito.

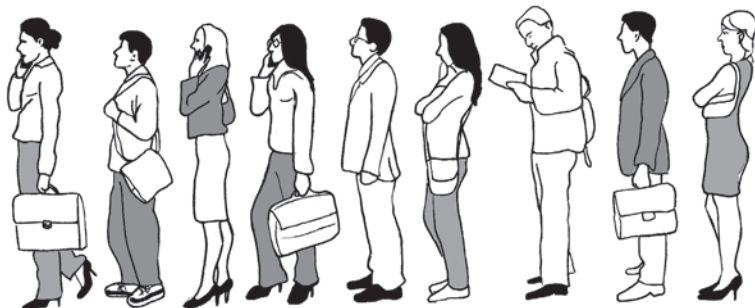
Objetivamente, à luz do que dispõem os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, a relação de consumo pode ser conceituada como aquela em que alguém, um profissional, fornece um produto ou presta um serviço a um destinatário final, denominado consumidor, mediante uma remuneração direta ou vantagem indireta.

A responsabilidade civil oriunda do referido diploma legal pode decorrer do produto ou serviço. Mais especificamente, quanto a essa forma de responsabilidade, há quatro hipóteses: responsabilidade pelo vício do produto; responsabilidade pelo fato do produto (defeito); responsabilidade pelo vício do serviço; responsabilidade pelo fato do serviço (defeito).

Regra geral, *vício do produto* ocorre quando há um problema oculto ou aparente no mesmo, que o torna impróprio para o consumo ou diminui o seu valor. O problema permanece no produto, não rompendo os limites dele.

O *fato do produto*, sinônimo de defeito, seria aquele problema que extrapola os limites da coisa, gerando repercussões patrimoniais e extrapatrimoniais, ou seja, além da dimensão do negócio. Um exemplo trazido por Flávio

6 CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 166-168.



Tartuce esclarece essa diferença:

Imaginemos um caso em que um consumidor compra um liquidificador. Fazendo uso do eletrodoméstico em sua casa, a hélice do aparelho estoura, mas fica acondicionado dentro do copo do aparelho. Haverá *vício do produto*, pois o problema permanece nos “limites do produto”: o aparelho está impréstável! Mas, por outro lado, nesse mesmo caso, se a hélice estourar e sair voando, furando o copo e entrando na barriga do consumidor, fazendo com que o mesmo seja hospitalizado, haverá *fato do produto*.<sup>7</sup>

No caso do serviço, tem-se o mesmo tratamento legal. Igualmente, *vício do serviço* ocorre quando um serviço contratado for, por exemplo, mal prestado, podendo ser pleiteado o abatimento proporcional do preço, a reexecução do serviço sem custo adicional ou mesmo a resolução do negócio, com a restituição da quantia paga sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

Por fim, no *fato do serviço* (ou defeito do serviço) tem-se outros danos advindos do serviço, além do valor pecuniário da prestação. É o caso, por exemplo, de um serviço mal prestado por uma instituição bancária que acarreta a inscrição do nome do consumidor no cadastro dos inadimplentes de forma indevida.

Feitas essas explicações, a pergunta que se faz é se não haveria *vício do serviço* ou até mesmo *fato do serviço*, ensejadores de responsabilidade civil, no mau serviço prestado por determinados fornecedores que causam o desperdício injusto e ilegítimo do tempo do consumidor.

## 5. Da responsabilidade civil em razão da perda do tempo.

Como bem disciplina o professor Pablo Stolze Gagliano:

(...) durante anos, a doutrina, especialmente aquela dedicada ao estudo da responsabilidade civil, não cuidou de perceber a importância do tempo como um bem jurídico merecedor de indiscutível tutela.<sup>8</sup>

Hoje, a rotina que nos é imposta, com as exigências da contemporaneidade, tem nos defrontado com situações de abuso inequívoco à livre disposição e uso do tempo útil.

É claro que diversos assuntos que cercam nosso cotidiano exigem algum tempo para resolução, o que é perfeitamente normal. Todavia, isso não ocorre quando uma simples demanda de consumo requer um tempo considerável para ser solucionada, extravasando os limites da razoabilidade.

A indenização pela perda do tempo útil trata de situações intoleráveis, em que há desídia e desrespeito aos consumidores, causados por atos ilícitos ou condutas abusivas dos prestadores de serviços ou fornecedores de produtos.

Nesses casos, quando a má prestação do serviço extrapola a razoabilidade, sendo substituída pelo descaso, pela frustração ou

<sup>7</sup> TARTUCE, Flávio. *Direito civil*. São Paulo: Método, 2006, v.2, p. 383.

<sup>8</sup> GAGLIANO, Pablo Stolze. Responsabilidade civil pela perda do tempo. *Revista Jus Navigandi*, Teresina, ano 18, n. 3540, 11 mar. 2013. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/23925>>. Acesso em: 21 maio 2013.

mesmo pela irritação, ocorre flagrante ofensa ao direito à prestação adequada dos serviços contratados (principalmente quando este serviço é essencial e indispensável ao consumidor), bem como viola, ainda, a tranquilidade, a paz e a própria dignidade do consumidor.

O tempo é, atualmente, um relevante bem jurídico, passível de proteção jurídica, e dele só o seu titular pode dispor.

Como bem assevera Vitor Vilela Guglinski:

A importância do tempo, no entanto, não se limita a ideia que cada um de nós tem sobre suas implicações, isto é, à subjetividade que envolve a análise de sua influência em nosso cotidiano. Na seara jurídica, o tempo é parâmetro objetivo utilizado para criar e extinguir direitos. No direito pátrio, encontra-se presente na própria Constituição Federal, como direito fundamental implícito na norma que assegura a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação, tanto no âmbito judicial quanto no administrativo (art. 5º, LXXVIII).<sup>9</sup>

Ainda lembra André Gustavo Corrêa de Andrade 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 em 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. A ampliação do conceito de dano moral, para englobar situações nas quais um contratante se vê obrigado a perder seu

tempo livre em razão da conduta abusiva do outro, não deve ser vista como indicio de uma sociedade intolerante, mas como manifestação de uma sociedade que não está disposta a suportar abusos.<sup>10</sup>

Nesse diapasão, seria um inaceitável desperdício de tempo livre, com potencial prejuízo, não apenas na seara econômica e profissional, mas até mesmo no âmbito de convivência familiar, a ocorrência de qualquer um dos seguintes exemplos: telefonar insistentemente para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de uma empresa, contando a mesma história diversas vezes, para ver solucionado um problema do qual, muitas vezes, ela foi a responsável; ter a obrigação de chegar com a devida antecedência ao aeroporto e depois descobrir que precisará ficar várias horas aguardando desconfortavelmente pelo voo atrasado; esperar em casa, sem hora marcada, pela entrega de um produto novo ou pelo profissional que irá realizar um orçamento ou reparo, ou mesmo por um técnico que precisa voltar para fazer o conserto de uma instalação malfeita; enfrentar longas filas bancárias em que, dos dez guichês existentes, só há dois ou três abertos para o atendimento ao público; suportar os longos atrasos em consultórios médicos em que havia agendamento prévio do horário para ser atendido; etc.

O nosso dia a dia exige um aproveitamento adequado do tempo de que dispomos, sob pena de experimentarmos perdas de variadas ordens, seja nas próprias relações pessoais, seja nas relações profissionais ou financeiras. Vale dizer que uma indevida interferência de terceiro, que resulte no desperdício intolerável do nosso tempo livre, é situação geradora de possível dano.

É lícito que, em virtude do cotidiano

<sup>9</sup> GUGLINSKI, Vitor Vilela. Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade. *Revista Jus Navigandi*, Teresina, ano 17, n. 3237, 12 maio 2012. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/21753>>. Acesso em: 21 maio 2013.

<sup>10</sup> ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. *Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual*. Disponível em: <[http://www.tjrj.jus.br/institucional/dir\\_gerais/dgcon/pdf/artigos/direi\\_civil/dano\\_moral\\_em\\_caso\\_de\\_descumprimento\\_de\\_obrigacao\\_contratual.pdf](http://www.tjrj.jus.br/institucional/dir_gerais/dgcon/pdf/artigos/direi_civil/dano_moral_em_caso_de_descumprimento_de_obrigacao_contratual.pdf)>. Acesso em: 21 maio 2013.

que nos é imposto, determinados prestadores de serviço ou fornecedores de produtos imponham-nos um desperdício intolerável do nosso próprio tempo sem que isso configure abuso de direito ou serviço defeituoso? A perda de um turno ou de um dia inteiro de trabalho (estudo ou até mesmo de convivência familiar) não ultrapassaria a fronteira do mero percalço ou aborrecimento, ingressando no âmbito do dano indenizável?

Como muito bem destacado pelo professor Pablo Stolze Gagliano, em editorial citado em seu artigo “Responsabilidade civil pela perda do tempo”:

Em situações de comprovada gravidade, pensamos que esta tese é perfeitamente possível e atende ao aspecto, não apenas compensatório, mas também punitivo ou pedagógico da própria responsabilidade civil.

(..) Até porque, como bem lembra o poeta, “o tempo não para”. E não é justo que um terceiro “pare” indevidamente o nosso, segundo a sua própria conveniência.<sup>11</sup>

A ocorrência consecutiva e contumaz de mau atendimento ao consumidor, gerando a perda do seu tempo livre, tem levado a jurisprudência a dar seus primeiros passos para admitir a reparação civil pela perda do tempo, senão vejamos:

**DANO MORAL - Responsabilidade civil - Perda do tempo livre - Prestação de serviço de telefonia móvel - Bloqueio da linha por falha da empresa de telefonia - Defeito solucionado três meses depois - Violação do dever anexo de cooperação, da transparência, veracidade da informação - Demonstração do total descaso da operadora de telefonia com o consumidor - Dignidade da pessoa humana atingida - Dano moral majorado para**

**R\$ 10.900,00 - Indenizatória procedente - Honorários fixados - Valor fixado que não se mostra excessivo - Manutenção - Apelação da Vivo S/A improvida - Recurso adesivo provido em parte.**

(..) O calvário pelo qual passou o autor por três meses, entre os dias 24 de setembro de 2007 até 11 de dezembro de 2007, relatados em fl. 36, demonstram que não se tratam de meros dissabores, mas evidente má prestação de serviços e descaso com o consumidor “que por um equívoco” causou transtornos em prejuízos por quase três meses até que o problema fosse solucionado, prescindindo de prova do dano moral. *Evidente que o bloqueio da linha de telefone e as diversas tentativas infrutíferas de solucionar o problema demonstram o total descaso da operadora de telefonia com o consumidor, devendo a pessoa jurídica indenizar o consumidor pelo dano moral decorrente da perda do tempo livre que despendeu. (...) A sociedade empresária não somente fez com que o demandante perdesse seu tempo livre como ainda violou a saúde psíquica do consumidor, direitos da personalidade assegurados constitucionalmente* (art. 5º, X, da CF), conceitos regidos pelo princípio da dignidade humana, fundamento da República Federativa do Brasil (art. 1º, III).

(TJ/SP, *Apelação Cível nº 9057469-36.2009.8.26.0000*, 19ª Câmara de Direito Privado, Relator Desembargador Ricardo Negrão, j. 15/08/2011, destaques nossos)

**INDENIZATÓRIA - Serviços de telefonia - Aparelho celular roubado - Comunicação à operadora - Cobrança reiterada e negativação no Serasa - Dano moral configurado.**

(..) A prestação de serviço público importa a assunção dos deveres de qualidade, eficiência e segurança, sob pena de responder objetivamente pelo dano causado ao consumidor (CDC, art. 22, *caput* e parágrafo único, e art. 14, *caput* e § 1º). (...) *No magistério de Leonardo de Medeiros Garcia, a indenização*

11 GAGLIANO, Pablo Stolze. Responsabilidade civil pela perda do tempo. *Revista Jus Navigandi*, Teresina, ano 18, n. 3540, 11 mar. 2013. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/23925>>. Acesso em: 21 maio 2013.

*pela perda do tempo livre é possível: “Situações intoleráveis, em que há desídia e desrespeito aos consumidores, que muitas vezes se vêem compelidos a sair de sua rotina e perder o tempo livre para solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas de fornecedores.* Tais situações fogem do que usualmente se aceita como ‘normal’, em se tratando de espera por parte do consumidor. São aqueles famosos casos de ‘call center’ em que se espera durante 30 minutos ou mais, sendo transferido de um atendente para outro. Nesses casos, percebe-se claramente o desrespeito ao consumidor, que é prontamente atendido quando da contratação, mas, quando busca o atendimento para resolver qualquer impasse, é obrigado, injustificadamente, a perder seu tempo livre” (Leonardo de Medeiros Garcia, Direito do Consumidor - Código Comentado e Jurisprudência, 6ª ed., Niterói/RJ, Editora Impetus, 2010, p. 67). *E como se vê nestes autos, a experiência vivenciada pelo autor foi um verdadeiro teste de paciência. A situação se agrava ao se constatar que o consumidor foi submetido a tal calvário por longo período. Evidente que a sociedade empresária não somente violou o dever anexo de cooperação, mas também o de transparência e veracidade da informação. A boa-fé objetiva foi totalmente ignorada pela sociedade empresária. (TJ/SP, Apelação Cível nº 0003612-88.2006.8.26.0404, 19ª Câmara de Direito Privado, Relator Desembargador Ricardo Negrão, j. 15/08/2011, destaques nossos)*

**INDENIZATÓRIA. CARTÃO DE CRÉDITO. DÍVIDA NÃO RECONHECIDA.**

- 1- Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais, fundamentada em indevida cobrança em fatura de cartão de crédito, por desconhecer o autor as compras imputadas.
- 2- Erro reconhecido pelo réu, que se limitou a alegar que houve “erro de sistema”.

3- Falha na prestação do serviço. Responsabilidade civil da instituição financeira.

4- Autor que perdeu tempo com vários telefonemas tentando resolver, sem êxito, a cobrança indevida. Dano moral configurado in reipsa.

5- Recurso ao qual se dá parcial provimento tão somente para fixar a verba indenizatória no patamar de R\$ 3.000,00 (três mil reais) e condenar o réu ao pagamento de custas e honorários advocatícios, no percentual de 10% (dez por cento) do valor da condenação, tudo na forma do art. 557, § 1º-A, do CPC.

(...) Tenho que o fato, admitido pelo próprio réu como erro de sistema e não solucionado administrativamente, é grave e no caso o autor foi vítima de serviço defeituoso, com a agravante de passar por inúmeros constrangimentos e aborrecimentos. A negligência das instituições financeiras em averiguar a veracidade das informações e dos documentos apresentados visando apenas o lucro está virando rotina e tal conduta deve ser reprimida de forma significativa com vistas a desestimular a reincidência. *Ressalte-se que não se trata de mero descumprimento contratual, mas sim de falha na prestação do serviço.* Nesse contexto, e tendo em vista que não houve maiores repercussões na esfera pessoal do autor e em observância aos princípios da proporcionalidade, razoabilidade, do não enriquecimento sem causa e ainda do caráter punitivo e pedagógico, razoável a fixação da verba no de R\$ 3.000,00 (três mil reais) (...). (TJ/RJ, Apelação Cível nº 0006634-82.2011.8.19.0208, 12ª Câmara Cível, Relator Desembargador Antonio Iloizio B. Bastos, j. 25/06/2012, destaques nossos)

**RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. VÍCIO DO PRODUTO. PRAZO DE GARANTIA LEGAL E CONTRATUAL QUE SE SOMAM. INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 50 DO CDC. PRECEDENTES DA TURMA. PRODUTO NÃO REPA-**



RADO NO PRAZO DO ARTIGO 18, § 1º, DO CDC. AGRAVAMENTO DA CONDIÇÃO DE VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR. “DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR” PELO TEMPO DESPERDIÇADO. DANO EXTRA REM. DANOS MORAIS INDENIZÁVEIS. DIREITO À SUBSTITUIÇÃO DO PRODUTO OU À RESTITUIÇÃO DO PREÇO. DANOS MORAIS. RECURSO PROVIDO.

(...) E, diante da não-resolução do problema no trintídio, forçando o consumidor a ingressar em juízo, acarretando o agravamento da condição de vulnerabilidade técnica, jurídica e econômica, ou o que o autor MARCOS DESSAUNE chamou em sua obra de “DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR”, ou seja, o tempo desperdiçado na resolução de um problema que deveria ter sido resolvido rapidamente pelo fornecedor, há danos morais indenizáveis (...).

(TJ/RS. Recurso Inominado nº 71003680824, 3ª Turma Recursal Cível, Relator Desembargador Fabio Vieira Heerdt, j. 12/07/2012, destaques nossos) APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. CONSUMIDOR. ATRASO NO VÔO. PERDA DE VOO

NO DESTINO. ATRASO DE MAIS DE 10 (DEZ) HORAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS. MINORAÇÃO.

(...)

3. Danos morais: comprovados os transtornos sofridos pelo autor, em virtude do atraso do seu vôo de partida, o que culminou na perda de outro vôo, que o levaria ao destino final, o que ocasionou atraso de mais de 10 (dez) horas. Além do atraso e do tempo gasto na espera por um vôo que saísse de Paris para Milão, o demandante amargou oito horas de espera no aeroporto na cidade francesa sem a devida assistência.

(...) No caso, o demandante, ao perder o vôo que o levaria a Milão/ITA, foi obrigado a permanecer no aeroporto de Paris por mais de 08 (oito) horas, até que a empresa aérea providenciasse outro vôo que o levasse a Milão. E esse atraso ocasionou a chegada ao destino apenas às 23 horas, sendo que o horário previsto era 14h45m. Logo, a perda de praticamente um dia de viagem, considerando que eram 12 (doze) os dias de viagem, cumulado com o transtorno causado ao autor, além das 08 (oito) horas de espera no aeroporto francês, é causa a ensejar o ressarcimento por danos morais. Por sua vez, o dano moral, por ser de ordem subjetiva e pessoal, referente a direitos de personalidade, nesses casos, é presumido e independente de prova para sua configuração, pela dificuldade de produzi-la em juízo, ou seja, é dano de ordem *in re ipsa*, inerente ao próprio fato ocorrido. (...) minoro a indenização para 8.000,00 (oito mil reais) (...).

(TJ/RS, Apelação Cível nº 70053505764, 12ª Câmara Cível, Relator Desembargador Umberto Guaspari Sudbrack, j. 09/05/2013, destaques nossos)

APELAÇÃO - RESPONSABILIDADE CIVIL - EMPRESA AÉREA - ATRASO DE VOO - LONGO TEMPO DE ESPERA - PERDA DE CONEXÃO - DANOS MORAIS E MATERIAIS CONFIGURADOS - DEVER DE RES-

SARCIR - VALOR DA INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - MAJORAÇÃO - ADMISSIBILIDADE - CARÁTER PEDAGÓGICO DA CONDENAÇÃO. - *Responde a empresa aérea civilmente pelos danos materiais e morais advindos do atraso de voo por período considerável, mormente quando o passageiro perde conexão internacional e não comprova a companhia ter prestado toda a assistência material necessária para diminuir os transtornos sofridos.*

- Conquanto o arbitramento do valor da indenização por dano moral seja de livre arbítrio do julgador, admite-se a sua majoração visando atender ao caráter punitivo-pedagógico da condenação, tendo em vista as condições econômicas do ofensor, desde que não implique enriquecimento sem causa do ofendido. (TJ/MG, *Apelação Cível nº 0092395-44.2011.8.13.0145*, 13ª Câmara Cível, Relator Desembargador José de Carvalho Barbosa, j. 21/03/2013, destaques nossos)

Por todo o exposto, entendemos que o dano decorrente da perda do tempo útil é passível de gerar responsabilidade civil, seja

sob o manto do abuso de direito, ou albergado pelo vício ou fato do serviço.

Logo, sob qualquer forma que se apresente, o tempo deve ser considerado um bem jurídico merecedor de tutela.

## 6. Conclusão.

O tempo, como já dito anteriormente, é um relevante bem jurídico, passível de proteção jurídica, do qual só o titular pode dispor.

Hodiernamente, o tempo que a maioria dispõe não supre suas necessidades diárias, sendo mister seu melhor aproveitamento sob pena de possíveis prejuízos, de todas as ordens: pessoais, profissionais e econômicas.

A possibilidade de se indenizar alguém pelo desperdício injusto e intolerável de seu tempo livre está dentro do bom senso que se espera na interpretação do Direito, principalmente à luz do regramento da responsabilidade civil decorrente do abuso de direito ou, ainda, da responsabilidade civil oriunda do Código de Defesa do Consumidor, além da equidade que deve guiar o aplicador da norma visando à manutenção da Justiça.

## Bibliografia.

- ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. *Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual*. Disponível em: <[http://www.tjrj.jus.br/institucional/dir\\_gerais/dgcon/pdf/artigos/direi\\_civil/dano\\_moral\\_em\\_caso\\_de\\_descumprimento\\_de\\_obrigacao\\_contratual.pdf](http://www.tjrj.jus.br/institucional/dir_gerais/dgcon/pdf/artigos/direi_civil/dano_moral_em_caso_de_descumprimento_de_obrigacao_contratual.pdf)>. Acesso em: 21 maio 2013.
- BRASIL. TJ/MG, *Apelação Cível nº 0092395-44.2011.8.13.0145*, 13ª Câmara Cível, Relator Desembargador José de Carvalho Barbosa, j. 21/03/2013.
- \_\_\_\_\_. TJ/RJ. *Apelação Cível nº 0006634-82.2011.8.19.0208*, 12ª Câmara Cível, Relator Desembargador Antonio Iloizio B. Bastos, j. 25/06/2012.
- \_\_\_\_\_. TJ/RS, *Apelação Cível nº 70053505764*, 12ª Câmara Cível, Relator Desembargador Umberto Guaspari Sudbrack, j. 09/05/2013.
- \_\_\_\_\_. TJ/RS. *Recurso Inominado nº 71003680824*, 3ª Turma Recursal Cível, Relator Desembargador Fabio Vieira Heerdt, j. 12/07/2012.
- \_\_\_\_\_. TJ/SP, *Apelação Cível nº 0003612-88.2006.8.26.0404*, 19ª Câmara de Direito Privado, Relator Desembargador Ricardo Negrão, j. 15/08/2011
- \_\_\_\_\_. TJ/SP, *Apelação Cível nº 9057469-36.2009.8.26.0000*, 19ª Câmara de Direito Privado, Relator Desembargador Ricardo Negrão, j. 15/08/2011.
- CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. São Paulo: Saraiva, 2010.
- COELHO, Fábio Ulhoa. *Curso de direito civil*. São Paulo: Saraiva, 2012. v.2.
- DESSAUNE, Marcos. *Desvio produtivo do consumidor – o prejuízo do tempo desperdiçado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.
- GAGLIANO, Pablo Stolze. Responsabilidade civil pela perda do tempo. *Revista Jus Navigandi*, Teresina, ano 18, n. 3540, 11 mar. 2013. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/23925>>. Acesso em: 21 maio 2013.
- \_\_\_\_\_. ; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo curso de direito civil*. São Paulo: Saraiva, 2012. v.3.
- GONÇALVES, Carlos Roberto. *Responsabilidade civil*. São Paulo: Saraiva, 2012.
- GUGLINSKI, Vitor Vilela. Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade. *Revista Jus Navigandi*, Teresina, ano 17, n. 3237, 12 maio 2012. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/21753>>. Acesso em: 21 maio 2013.
- LISBOA, Roberto Senise. *Responsabilidade civil nas relações de consumo*. São Paulo: Saraiva, 2012.
- NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. *Comentários ao código de defesa do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2011.
- RODRIGUES, Silvio. *Direito civil*. São Paulo: Saraiva, 1975. v.4.
- TARTUCE, Flávio. *Direito civil*. São Paulo: Método, 2006. v.2.

