



**CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR REINALDO RAMOS**  
**FACULDADE REINALDO RAMOS**  
**CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO**

**GAMALIEL BARBOSA GONZAGA**

**DANO TEMPORAL: A PROTEÇÃO JURÍDICA PELO DESVIO DO TEMPO ÚTIL  
DO CONSUMIDOR**

Campina Grande - PB

2018

**GAMALIEL BARBOSA GONZAGA**

**DANO TEMPORAL: A PROTEÇÃO JURÍDICA PELO DESVIO DO TEMPO ÚTIL  
DO CONSUMIDOR**

Trabalho Monográfico apresentado à  
Coordenação do Curso de Direito da  
Faculdade Reinaldo Ramos – FARR,  
como requisito parcial para obtenção do  
grau de Bacharel em Direito.

Orientadora: Prof. Ms. Rodrigo Araújo  
Reül

Campina Grande - PB

**2018**

G642d      Gonzaga, Gamaliel Barbosa.  
              Dano temporal: a proteção jurídica pelo desvio do tempo útil do  
              consumidor / Gamaliel Barbosa Gonzaga. – Campina Grande, 2018.  
              92 f.

              Monografia (Graduação em Direito) – Faculdade Reinaldo Ramos-  
              FAAR, Centro de Educação Superior Reinaldo Ramos-CESREI, 2018.  
              "Orientação: Prof. Me. Rodrigo Araújo Reül".

              1. Direito do Consumidor. 2. Dano Temporal. 3. Código de Defesa do  
              Consumidor. I. Reül, Rodrigo Araújo. II. Título.

---

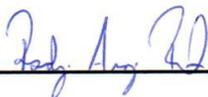
CDU 346.548(043)

**GAMALIEL BARBOSA GONZAGA**

**DANO TEMPORAL: A PROTEÇÃO JURÍDICA PELO DESVIO DO TEMPO  
ÚTIL DO CONSUMIDOR**

Aprovada em: 13 de JUNHO de 2018.

**BANCA EXAMINADORA**



---

Prof. Ms. Rodrigo Araújo Reul

Faculdade Reinaldo Ramos FARR/ CESREI

(Orientador)



---

Profa. Ms. Ana Caroline Câmara Bezerra

Faculdade Reinaldo Ramos FARR/ CESREI

(1º Examinador)



---

Profa. Ms. Aline Medeiros Almeida

Faculdade Reinaldo Ramos FARR/ CESREI

(2º Examinador)

*In memoriam* de Afonso Pereira Gonzaga, homem honrado, um dos heróis que lutou pelo Brasil na Força Expedicionária Brasileira-FEB, em 1944 na Itália, mas acima de tudo grande pai, em que o maior legado que nos deixou foi seu grande exemplo de vida, de bravura, honestidade e bondade.

*In memoriam* de Mirla Farias Pereira, grande e inesquecível amiga, que apesar da saudade, tive a oportunidade de desfrutar de um bem precioso, pois sou privilegiado por ter uma vida que foi tocada por ela, a doce menina que possuía dons extraordinários e que distribuía sem egoísmo. Nenhum desses dons foi mais marcante, do que a capacidade de enxergar as pessoas por dentro, sempre com bondade em seu coração puro.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, que me deu fôlego, sabedoria e coragem para questionar realidades e propor sempre um novo mundo de possibilidades.

À minha mãe Maria Barbosa (dona Nita), pelo amor incondicional que tenho por ela, e pela fé que ela depositou em mim.

À minha noiva Ataise Costa, por não me deixar desistir de nenhum sonho, me mostrando que tudo é possível, a qual me deu exemplos de luta e persistência.

Ao meu irmão Garibaldi Barbosa, que mesmo diante das dificuldades encontra forças para continuar.

À minha Amiga Michelen Hélia, por seus ensinamentos, pois foi com ela que tudo começou.

Aos meus amigos e colegas de profissão Rogério da Silva Cabral, Jucimara Cavalcante e Maria José Rodrigues, pela amizade e oportunidade de crescimento na minha vida profissional.

A todos os amigos e amigas que conquistei ao longo destes cinco anos que agora materializados neste trabalho, em particular, Jessica Mylena, Jéssica Renale, Muriene Lima, Maécio Filho, Charles Targino, pois com vocês eu fiquei feliz, ri, chorei, bebi, fiquei ansioso por conta das provas e trabalhos que apresentamos, atingi vários objetivos acadêmicos e me conscientizei de muitas coisas. Que possamos então conservar essa amizade construída para além da Faculdade Cesrei, de modo que nossos destinos permaneçam sempre ligados.

Ao meu Orientador Rodrigo Araújo Reül, pelo altruísmo e presteza em atender minhas solicitações de materiais que fundamentam o presente trabalho acadêmico.

Aos professores e coordenadores do curso de Direito da Cesrei Faculdade, por pela dedicação e pelo grande conhecimento que me foi transmitido ao longo destes cinco anos.

“Jamais se desespere em meio as sombrias aflições de sua vida, pois das nuvens mais negras cai água límpida e fecunda.”

*Provérbio Chinês*

“Goze este dia porque é a vida. A própria vida da vida. Em seu breve transcurso, você encontrará todas as realidades e verdades da existência: a sorte do crescimento, o esplendor da criação. A glória do poder. Porque o ontem é só um sonho e o amanhã, só uma visão. Porque o hoje, bem vivido, faz do ontem um sonho de felicidade e, de cada manhã, uma visão de esperança.”

*Provérbio Indiano*

## RESUMO

O presente estudo tem como escopo analisar a possibilidade e necessidade do reconhecimento do *dano temporal, para a proteção jurídica do consumidor*. Quanto ao método de abordagem para tal, utiliza-se o método indutivo, o procedimento de pesquisa adotado é o bibliográfico e análise jurisprudencial. Inicialmente, serão abordados os aspectos históricos que tiveram grande destaque na construção do direito consumerista até os dias atuais. Serão analisados princípios constitucionais e infraconstitucionais que norteiam a defesa do consumidor contra várias práticas abusivas. A partir do estudo destes critérios, é possível entender a relevância que o legislador outorgou à parte mais vulnerável da relação de consumo, ao elevar o consumidor ao nível de direito fundamental disposto no art. 5º, inciso XXXII, CF/88, e ao status de princípio orientador da ordem econômica conforme prescreve o disposto no art.170, inciso V, CF/88. Desse modo, a defesa do consumidor recebeu regulamentação expressa ao ser instituída a Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre Código de Defesa do Consumidor-CDC, ampliando assim a tutela assegurada ao consumidor. O presente estudo traz também os danos já consagrados pela doutrina e jurisprudência como do dano moral, perda de uma chance e abandono afetivo, mostrando a possibilidade-necessidade jurídica de extensão do rol de bens protegidos pelo ordenamento pátrio. Tal questão se mostra essencial para o reconhecimento do dano temporal, vez que o bem jurídico *tempo* não encontra amparo legal de forma expressa, e para além disso, o tempo detém indiscutível relevância social e jurídica, por se fundar na manifestação da vida humana.

**Palavras-chave:** Direito do consumidor. Dano temporal. Princípios constitucionais. Código de defesa do consumidor. Desvio do tempo útil do consumidor.

## ABSTRACT

The present study aims to analyze possibility and necessity of recognition of time *damage for legal protection of the consumer*. Regarding approach method for such the inductive method is used, the adopted research procedure is bibliographic and jurisprudential analysis. Initially, it will be approached the historical aspects that had great highlight in the construction of consumer's legal right up to nowadays. It will be analyzed constitutional and infraconstitutional principles that guide the consumer's defense against several abusive practices. From the study of these criteria, it is possible to understand the relevance that the legislator granted to the most vulnerable part of the consume relationship by elevating the consumer to the fundamental right level located in art. 5<sup>th</sup>, subsection XXXII, Federal Constitution/88, and to the status of guiding principle of economic order according to art. 170, subsection V, Federal Constitution/88. Thereby, consumer's defense received express regulation by foundation of Low nº 8.078 from September 11th, 1990, about Consumer's Defense Code, enlarging so the secured guardianship to the consumer. The present study also brings damages already consecrated by the doctrine and jurisprudence as moral damage, loss of a chance and affective abandon, showing the legal possibility-necessity of extension of the list of goods protected by the motherland ordering. Such theme demonstrates to be essential for recognition of time damage, once the legal good *time* does not find legal protection in its express form, and the legal good time holds incontestable social and legal relevance for been funded on human life manifestation.

**Keywords:** Consumer's legal right. Time damage. Constitutional principles. Consumer's Defense Code. Consumer's useful time deviation.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	11
<b>CAPÍTULO I</b> .....	16
<b>1 ASPECTOS HISTÓRICOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR</b> .....	16
1.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA TUTELA ASSEGURADA AO CONSUMIDOR .	16
1.2 DOS FUNDAMENTOS CONSTITUCIONAIS QUE ASSEGURAM A TUTELA AO CONSUMIDOR .....	17
1.3 DO PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA NA RELAÇÃO DE CONSUMO.....	18
1.4 DA DISTINÇÃO ENTRE CONSUMIDOR E FORNECEDOR E OS DIREITOS BÁSICOS .....	20
1.5 DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR .....	21
<b>CAPÍTULO II</b> .....	23
<b>2 DA POSSIBILIDADE JURÍDICA DE RECONHECIMENTO DE NOVOS DANOS INDENIZÁVEIS</b> .....	23
2.1 DOS DANOS JÁ CONSOLIDADOS .....	23
<b>2.1.1 Dano Moral</b> .....	23
<b>2.1.2 Da Perda de Uma Chance</b> .....	24
<b>2.1.3 Do Abandono Afetivo</b> .....	25
<b>CAPÍTULO III</b> .....	28
<b>3 DO DANO TEMPORAL</b> .....	28
3.1 O VALOR SOCIAL E JURÍDICO DO TEMPO .....	28
3.2 DO DANO TEMPORAL E SEU RECONHECIMENTO PELO PODER JUDICIÁRIO.....	30
3.3 A LEI DAS FILAS E O DANO TEMPORAL.....	33
3.4 A PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR EM ESPERA NO SAC.....	36

<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>38</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>40</b>
<b>ANEXO A - APELAÇÃO CÍVEL Nº 001.2009.002875-2/00 .....</b>	<b>44</b>
<b>ANEXO B - APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.055.184-7 .....</b>	<b>49</b>
<b>ANEXO C - PROCESSO: 9058428.19.2014.813.0024.....</b>	<b>62</b>
<b>ANEXO D – Lei nº 14.235/2002 .....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXO E – Processo nº 0005804-43.2014.8.26.0297 .....</b>	<b>71</b>
<b>ANEXO F – Sentença nº 0005804-43.2014.8.26.0297 .....</b>	<b>92</b>

## INTRODUÇÃO

A Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre Código de Defesa do Consumidor-CDC, teve início com a Constituição Federal de 1988, que preleciona que o Estado deve promover a defesa do consumidor na forma da lei, conforme art. 5º, inciso XXXII.

O grande intuito do legislador, ao criar o dispositivo legal supracitado, foi exatamente conceber igualdade jurídica entre as partes, além de solucionar questões referentes a abusos praticados pelo fornecedor, colocando assim, o consumidor como titular de direitos e garantias fundamentais devidamente expressos na Constituição Federal.

Com o enaltecimento do ser humano ao rol de direitos e garantias fundamentais, a Constituição Federal refletiu sobre a obrigação social do direito à vida, à saúde, à segurança, à educação, à liberdade, passando assim a garantir uma diretriz de atividades indispensáveis à manutenção do ser humano, principalmente no que se refere a dignidade da pessoa humana.

As atividades essenciais e ininterruptas estão contidas no art. 10 da lei nº 7.783, de 28 de junho de 1989, que dispõe sobre a lei de greve, trazendo um rol de atividades e serviços essenciais, como por exemplo: água, luz, telecomunicações, controle de tráfego aéreo, compensação bancária, assistência médica hospitalar, entre outros, que estão em consonância com a Constituição Federal de 1988, bem como o Código de Defesa do Consumidor, e que ao torná-los ininterruptos, torna-os indispensáveis a vida humana.

É sabido que o serviço de telefonia é essencial, pois encurta a distância entre pessoas, facilitando a comunicação em áreas rurais e urbanas, nos quais podem ser utilizados para solicitar socorro médico, policial entre outros, já os serviços bancários, o indivíduo pode realizar inúmeras transações, como por exemplo: saques, transferências, pagamento de contas, entre outros.

Desta forma, levando-se em consideração a importância destes serviços para todas as classes sociais, justifica-se o presente estudo, da perspectiva social, uma vez que, para uma melhor compreensão se faz necessário analisar o lado do fornecedor e do consumidor, em face da enorme discrepância entre eles, que no

caso deste último, é a parte mais vulnerável na relação jurídica, nos termos do art. 4º, I do Código de Defesa do Consumidor-CDC

Nesse contexto, uma das questões que vem causando inúmeras controvérsias, é a perda de tempo útil do consumidor, provocado pelo mau funcionamento destes serviços essenciais, sobretudo nos serviços de telecomunicações e também bancários.

Nessa pesquisa será abordado o Dano pelo Desvio do Tempo Útil do Consumidor, o chamado Dano Temporal, uma nova temática de dano, porém, muito recorrente entre operadoras de telefonia, empresas bancárias, e os consumidores que fazem uso destes serviços.

Desse modo, o presente tema requer certa atenção, uma vez que o Poder Judiciário brasileiro, já vem reconhecendo o Dano Temporal como um novo tipo de dano indenizável, haja vista que as falhas provocadas pelo fornecedor de produtos e serviços, além de ferir dispositivos infraconstitucionais previstos no Código de Defesa do Consumidor, ferem também vários princípios constitucionais, em que o consumidor perde tempo que deveria ser usado em outras atividades, tais como: lazer, trabalho, educação, devendo então não ser tratado como mero dissabor, mas como dano passível de indenização, em razão da perda de tempo útil do consumidor, uma vez que o tempo perdido jamais é recuperado.

Surpreendentemente, o motivo da pesquisa surgiu exatamente pelo fato de ter vivenciado um grande transtorno com uma operadora de telefonia móvel, na qual a mesma se eximiu de resolver o problema, ocasionando perda de tempo útil, que poderia ter sido utilizado em diversas outras atividades.

Conforme exposto, surge então a problemática do trabalho:

Que elementos jurídicos devem ser levados em consideração para mensurar a perda do tempo útil do consumidor?

O desvio de tempo do consumidor, causado pelo fornecedor, configura dano indenizável ou apenas mero dissabor? Sendo assim, a indenização em consequência do desvio de tempo deve ser tratada como dano moral ou como afronta jurídica autônoma?

Os questionamentos que ora se apresentam para a solução do impasse, residem na possibilidade do reconhecimento do Dano Temporal como proteção jurídica ao consumidor no que tange a práticas abusivas. Noutro norte, deve haver inicialmente um trabalho preventivo, com uma fiscalização rigorosa e contínua por parte da Agencia Nacional de Telecomunicações (ANATEL) e dos PROCONS, com aplicação de multas quando constatadas irregularidades.

Também se faz necessário, a divulgação de dados referentes a essas fiscalizações feitas pela Agencia Reguladora e pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, com a finalidade de informar os consumidores da qualidade dos serviços oferecidos por cada operadora de telefonia móvel, bem como instituições bancárias, dando mais segurança ao consumidor na hora de adquirir os serviços das mesmas.

Caso as empresas insistam em afrontar as normas legais, os consumidores devem pleitear seus direitos constitucionais de cidadãos, por meio dos PROCONS Estaduais e Municipais, e em último caso, o Poder Judiciário.

Para realização desta pesquisa, buscou-se atingir como objetivo geral uma nova temática de dano indenizável, com a finalidade de resguardar os direitos dos consumidores que diariamente perdem tempo útil de suas vidas tentando buscar soluções junto às empresas de telefonia que não resolvem as demandas, e as longas filas que se formam nas instituições bancárias.

No que se refere ao objetivo específico, mostra que decisões do judiciário corroboram no sentido de aplicar a teoria do desvio do tempo útil do consumidor, buscando inserir tal teoria no rol na proteção contra prejuízos provocados pelo fornecedor evitando assim que os consumidores tenham seus direitos constitucionais à educação, saúde e lazer desrespeitados.

De acordo com o método de pesquisa, a mesma considera-se de método indutivo, pois Gil (2008) aduz que:

O método indutivo procede inversamente ao dedutivo: parte do particular e coloca a generalização como um produto posterior do trabalho de coleta de dados particulares. De acordo com o raciocínio indutivo, a generalização não deve ser buscada aprioristicamente, mas constatada a partir da observação de casos concretos suficientemente confirmadores dessa realidade (GIL, 2008, p.10).

E prossegue:

As conclusões obtidas por meio da indução correspondem a uma verdade não contida nas premissas consideradas, diferentemente do que ocorre com a dedução. Assim, se por meio da dedução chega-se a conclusões verdadeiras, já que baseadas em premissas igualmente verdadeiras, por meio da indução chega-se a conclusões que são apenas prováveis (GIL, 2008, p.11).

Logo, podemos concluir que: o método indutivo é o raciocínio que, após considerar um número suficiente de casos particulares, chega-se a uma verdade geral, de modo que, a presente pesquisa partiu de vários casos concretos de particulares, apresentando prováveis soluções para amenizar tais problemas.

Abordando as técnicas de pesquisa, apresentam-se de natureza exploratória, conforme Gil (2008):

As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. De todos os tipos de pesquisa, estas são as que apresentam menor rigidez no planejamento. Habitualmente envolvem levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso. Procedimentos de amostragem e técnicas quantitativas de coleta de dados não são costumeiramente aplicados nestas pesquisas (GIL, 2008, p.27).

Conforme explicitado acima, o presente trabalho é de natureza exploratória, haja vista que, serão feitos levantamentos bibliográficos e documentais, que se inserem em casos concretos.

Quanto à natureza da pesquisa, a mesma apresenta-se de forma aplicada, haja vista que, tem por objetivo gerar conhecimentos para aplicação prática, com a finalidade de solucionar problemas específicos. Já quanto a abordagem, a pesquisa classifica-se de natureza qualitativa, uma vez trabalha com dados que não têm como ser aferidos, como valores, situações concretas relativas a problemas da sociedade, avaliando causas, efeitos, e buscando possíveis soluções para tais problemas.

Outrossim, no que se refere aos procedimentos técnicos, o mesmo é considerado de fonte bibliográfico e análise jurisprudencial, em que este último tem a finalidade de embasar o entendimento jurídico de diversos tribunais brasileiros sobre o tema em questão.

No primeiro capítulo serão interpelados os aspectos históricos e também constitucionais da tutela assegurada ao consumidor, bem como a responsabilidade

civil pelo vício dos produtos e serviços oferecidos, e alguns direitos básicos que protegem o consumidor contra práticas abusivas e que acarretam perda de tempo útil.

No segundo capítulo serão analisadas a possibilidade jurídica de reconhecimento de novos danos, bem como os danos já consagrados pela doutrina e jurisprudência, trazendo a possibilidade jurídica de extensão do rol de bens protegidos pelo ordenamento pátrio. Tal questão se mostra de essencial, vez que o bem jurídico *tempo* não encontra amparo legal de forma expressa.

No terceiro capítulo, será abordado valor social e jurídico do tempo e sua aplicação por magistrados de 1º e 2º graus, e mais recentemente pelo Superior Tribunal de Justiça-STJ, que reconheceu a perda de tempo útil do consumidor como dano indenizável, amparado em vários princípios constitucionais e infraconstitucionais, que norteiam a proteção dos direitos do consumidor, também será analisada a Lei das Filas, e sua relação com o Dano Temporal, como também a perda de tempo útil do consumidor no Serviço de Atendimento ao Consumidor-SAC.

Logo, será abordada toda a fundamentação necessária sobre o que dispõe os artigos previstos no Código de Defesa do Consumidor-CDC que estabelecem a proteção dos direitos dos consumidores, visando punir de forma pedagógica os fornecedores que cometem tais ilegalidades.

## CAPÍTULO I

### 1 ASPECTOS HISTÓRICOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR

#### 1.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA TUTELA ASSEGURADA AO CONSUMIDOR

No Direito do Consumidor, é impossível não frisarmos a Revolução Industrial, em que houve uma expansão de produção e comercialização em grande e larga escala. Tal expansão fez surgir contratos de massa, em que não se tinha participação do consumidor na elaboração das cláusulas contratuais, favorecendo o fornecedor, e deixando o consumidor em situação de vulnerabilidade.

No que tange a essa situação de vulnerabilidade do consumidor, o doutrinador Sergio Cavalieri Filho (2010) aduz que:

Destarte, à falta de uma disciplina jurídica eficiente, reestruturada, moderna, proliferaram, em ambiente propício, práticas abusivas de toda ordem, como as cláusulas de não indenizar ou limitativas da responsabilidade, o controle do mercado, a eliminação da concorrência e assim por diante, resultando em insuportáveis desigualdades econômicas e jurídicas entre fornecedor e o consumidor (CAVALIERI FILHO, 2010, p. 3).

Ao término do século XIX para o início do século XX, período em que centralizavam-se os países de grande propagação industrial como a Inglaterra, Alemanha, França, e especialmente Estados Unidos, onde na cidade de Nova York, foi criada uma associação em prol do consumidor chamada “New York Consumers”. Sobre a criação dessa associação, Sergio Cavalieri Filho (2010) explica o seguinte:

Essa associação elaborava “Listas Brancas”, contendo o nome dos produtos que os consumidores deveriam escolher preferencialmente, pois as empresas que os produziam e comercializavam respeitavam os direitos dos trabalhadores, como salário mínimo, horários de trabalho razoáveis e condições de higiene condignas. Era uma forma de influenciar a conduta das empresas pelo poder de compra dos consumidores (CAVALIERI FILHO, 2010, p. 4).

Anos mais tarde, mais precisamente na década de 60, os direitos dos consumidores começaram a ser reconhecidos pelo Estado, ganhando notoriedade a partir de uma mensagem do então Presidente Kennedy, encaminhada ao Congresso dos Estados Unidos. Nesse sentido, Sergio Cavalieri Filho (2010) traz a mensagem proferida pelo então Presidente Kennedy:

[...] consumidores, por definição, somos todos nós. Os consumidores são o maior grupo econômico na economia, afetando e sendo afetado por quase todas as decisões econômicas, públicas e privadas [...]. Mas são o único grupo importante da economia não eficazmente organizado e cujos posicionamentos quase nunca são ouvidos (CAVALIERI FILHO, 2010, p. 5)

Nesse mesmo diapasão, Sergio Cavalieri Filho (2010) explica que:

Partindo, como se vê, do princípio de que os consumidores constituíam o mais importante grupo econômico e o único não efetivamente organizado, defendeu o Presidente Kennedy que eles deveriam ser considerados nas decisões econômicas e, de maneira sintética, enumerou os direitos básicos dos consumidores: à saúde, à segurança, à escolha e serem ouvidos (CAVALIERI FILHO, 2010, p. 5).

Conforme exposto, a mensagem do então Presidente Kennedy, se tornou um grande marco do movimento consumerista, uma vez que, o Estado começou a reconhecer que os consumidores são detentores de direitos, não só pelo poder de compra, mas pela proteção aos seus direitos.

No Brasil, na década de 70, após intensa discussão, foi instituído no Rio de Janeiro, para fins de proteção ao consumidor, o Conselho de Defesa do Consumidor (CONDECON), conforme Cavalieri Filho (2010).

Anos mais tarde, surgiu a Constituição Federal de 1988, em que trouxe em seu art. 5º, XXXII, a seguinte redação:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor (BRASIL, 1988).

Na década de 90, foi instituída a Lei nº 8.078/90, que versa sobre o Código de Defesa do Consumidor, o CDC atual, que para Sergio Cavalieri Filho (2010, p.10) “é o resultado de todos os movimentos consumeristas anteriormente ocorridos no Brasil e no exterior”.

Como podemos perceber, o direito do consumidor passou por várias mudanças ao longo do tempo, desde a Revolução Industrial até os dias atuais.

No entanto, tais transformações ainda não estão sendo suficientes para dar maior proteção aos consumidores, uma vez que é fácil perceber diariamente o consumidor ser lesado pelas empresas que vendem produtos ou prestam serviços de má qualidade.

## 1.2 DOS FUNDAMENTOS CONSTITUCIONAIS QUE ASSEGURAM A TUTELA AO CONSUMIDOR

A Constituição Federal de 1988 declara expressamente a defesa do consumidor em três ocasiões diversas. A primeira referência encontra-se no Capítulo I, que versa sobre os Direitos e Deveres Individuais e Coletivos, trazendo de forma

expressa em seu art. 5º, inciso XXXII, a obrigação do estado na defesa do consumidor (BRASIL, 1988). Com efeito, a defesa do consumidor é exposta como um princípio fundamental.

A mesma referência encontra-se devidamente expressa no Título VII, Capítulo I, que aborda sobre os Princípios Gerais da Atividade Econômica, ao enumerar em seu art. 170, V, a defesa do consumidor como um de seus princípios constitucionais (BRASIL, 1988).

Finalmente, o art. 48 que trata do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, o legislador ainda aplicou que “o Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor”, deixando claro mais uma vez que o consumidor se elevou a um patamar com status constitucional.

Desse modo, o legislador adotou a decisão correta, ao instituir a proteção ao consumidor, colocando o mesmo no rol pétreo de direitos garantias fundamentais expressos na Constituição Federal.

### 1.3 DO PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA NA RELAÇÃO DE CONSUMO

O Princípio da Dignidade da Pessoa Humana está insculpido no art. 1º, inciso III, da Constituição Federal de 1988, no qual constitui-se como um dos fundamentos do Estado Democrático de Direito.

Outrossim, o art. 6º da Carta Magna, que versa sobre os Direitos Sociais, traz em seu texto as condições básicas para que se possa viver com o mínimo de dignidade. Vejamos:

Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição (BRASIL, 1988).

Coadunando no mesmo entendimento, a Política Nacional de Relações de Consumo, previsto no art. 4º do Código de Defesa do consumidor-CDC, aduz 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;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal ), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo (BRASIL, 1990).

Sendo assim, o Direito do Consumidor, o Princípio da Dignidade da Pessoa Humana e os Direitos Sociais, estão indissociavelmente ligados à Dignidade no Atendimento ao consumidor, o direito à informação satisfatória e transparente, visando a proteção do consumidor que é a parte mais vulnerável na relação de consumo, pois não há dignidade da pessoa humana se não houver respeito ao consumidor.

Um exemplo da aplicação do Princípio da Dignidade da Pessoa humana na relação de consumo, encontra-se no entendimento de nossos tribunais pátrios. Vejamos:

Ementa: AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. CONTRATO BANCÁRIO. CASO CONCRETO. MATÉRIA DE FATO. DEPÓSITO EM DINHEIRO POR MEIO DE ENVELOPE. AUTO ATENDIMENTO. SEGURANÇA DO SERVIÇO. DEFEITO. DIREITO À INDENIZAÇÃO PELOS DANOS MORAIS CARACTERIZADO. AFRONTA À DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA. QUANTUM INDENIZATÓRIO ADEQUADO ÀS PECULIARIDADES DO CASO. DESCABIMENTO DA COMPENSAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA. APELO DESPROVIDO (Apelação Cível Nº 70069665735, Décima Quinta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Vicente Barrôco de Vasconcellos, Julgado em 22/06/2016).

Isto posto, o fornecedor seja de produtos ou serviços, deve realizar suas atividades em consonância Princípio da Dignidade da Pessoa Humana conforme disposto no art. 1º, inciso III, da Constituição Federal de 1988, bem como o Código de Defesa do Consumidor, passando assim a gozar de uma clientela fiel, haja vista que ao oferecer um atendimento digno ao consumidor, principalmente no que tange à informação adequada, satisfatória e transparente, o fornecedor passa a contar um instrumento útil de prevenção de ações judiciais, em que o não atendimento aos aludidos princípios, burla todo o sistema legal.

#### 1.4 DA DISTINÇÃO ENTRE CONSUMIDOR E FORNECEDOR E OS DIREITOS BÁSICOS

Inicialmente, façamos as distinções entre consumidor e fornecedor, produto e serviço, de acordo com o que prescrevem os arts. 2º e 3º, § 1º e §2º, da Lei nº. 8.078/90, que dispõe sobre o Código de Defesa do Consumidor.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se o consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista (BRASIL, 1990).

Feita a distinção acima, agora será abordada a fundamentação sobre o que dispõe os artigos previstos no Código de Defesa do Consumidor (CDC) que estabelecem a proteção dos direitos dos consumidores. E como se trata de relação de consumo, a presente discussão encontra amparo no Art. 6º do CDC, no qual o mesmo assegura uma série de direitos básicos ao consumidor. Vejamos:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos assegurados à proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências (BRASIL, 1990).

Nesse sentido, estão presentes vários elementos previstos no Código de Defesa do Consumidor que devem ser levados em consideração, no sentido de coibir práticas ilegais das empresas de telefonia móvel bem como de empresas bancárias, com a devida proteção dos direitos dos consumidores.

#### 1.5 DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

É importante destacar que a responsabilidade pelas falhas na prestação de serviços bancários, bem como das operadoras de telefonia é objetiva, pois ocorre independentemente da existência de culpa, conforme prescreve o art. 14 da Lei nº. 8.078/90, que dispõe sobre o Código de Defesa do Consumidor- CDC.

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

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (BRASIL, 1990).

Do mesmo modo, o Art. 20, do CDC, também traz as condições no que tange responsabilização do fornecedor de serviços, em caso de descumprimento das normas legais que tornam os serviços impróprios ao consumo ou que lhe diminuam o valor. Nesse sentido temos:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

§ 2º - São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade [...] (BRASIL, 1990).

No que tange a responsabilidade civil objetiva do CDC aplicada em serviços bancários, as decisões dos nossos tribunais não decidem de forma contrária ao citado diploma legal. Vejamos o entendimento do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul:

APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ART. 14 DO CDC. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR. DÉBITO DE DESPESAS PARTICULARES EM CONTA DE PESSOA JURÍDICA. DANOS MORAIS. QUANTIFICAÇÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ART. 14 DO CDC. O pagamento de despesas particulares do dirigente na conta corrente da pessoa jurídica sem a devida autorização de quem detinha poderes de gerenciamento da conta corrente configura conduta abusiva da instituição bancária, ensejando o dever de indenizar. Verificado o nexos... (BRASIL, 2016a).

Ainda sobre a responsabilidade civil objetiva, os tribunais também aplicam o referido instituto em serviços de telefonia, conforme julgado do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás-GO. *In verbis*:

APELAÇÃO CÍVEL. RETIFICAÇÃO POLO PASSIVO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DAS EMPRESAS DE TELEFONIA. BLOQUEIO INDEVIDO DA LINHA. MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. 1. Havendo bloqueio indevido e sem prévia comunicação ao autor/consumidor, fica caracterizada a má prestação do serviço. 2. Em razão da responsabilidade objetiva da empresa prestadora de serviços, segundo o art. 14, § 1º, I do CDC, mostra-se possível o reconhecimento de abalos extrapatrimoniais ao caso em tela, tendo em vista a própria ineficácia na prestação do serviço, bem como a desídia da ré perante o consumidor. 3. Deve ser retificado o polo passivo da demanda para fazer constar a empresa OI MÓVEL S/A. 4. A correção monetária relativa ao dano moral incide desde o arbitramento da sentença e juros de mora a partir da citação. APELO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO (BRASIL, 2016b).

Desse modo, partindo da hipótese de que o cidadão, na qualidade de consumidor aderiu o contrato com uma determinada operadora de telefonia ou empresa bancária, a referida empresa passa a ter total responsabilidade, tanto pela prestação adequada do serviço contratado, bem como pelas falhas na prestação do referido serviço.

## CAPÍTULO II

### 2 DA POSSIBILIDADE JURÍDICA DE RECONHECIMENTO DE NOVOS DANOS INDENIZÁVEIS

A sociedade passa por um processo contínuo de transformações. Novos problemas surgem a cada dia, exigindo a criação permanente de novas soluções. Entretanto, as alterações legislativas não acompanham tais transformações, sendo insuficientes para sanar os conflitos que se revelam no campo social.

Sobre esse ponto, em que pese a omissão do legislador em adaptar o sistema jurídico à nova realidade social, ao deixar de estabelecer determinadas situações que mereceriam uma regulamentação expressa, faz com que tais omissões sejam supridas pelo judiciário, ficando o mesmo com o encargo de interpretar a norma e aplicá-la, conforme prescrevem os arts. 4º e 5º do Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942, que dispõe sobre a Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro. *In verbis*:

Art. 4º quando a lei for omissa, o juiz decidirá o caso de acordo com a analogia, os costumes e os princípios gerais de direito (BRASIL, 1942)

Art. 5º aplicação da lei, o juiz atenderá aos fins sociais a que ela se dirige e às exigências do bem comum (BRASIL, 1942).

Firmada essa premissa, é totalmente possível o reconhecimento de novos danos indenizáveis pela doutrina e jurisprudência de nossos tribunais quando a lei for omissa, com base nos arts. 4º e 5º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro, respeitando-se sempre os costumes, os princípios gerais do direito no que tange a sua aplicabilidade.

#### 2.1 DOS DANOS JÁ CONSOLIDADOS

##### 2.1.1 Dano Moral

O direito à indenização resulta preliminarmente de norma constitucional expressa, trazendo de forma nítida que aquele que violar a honra e a imagem das pessoas é compelido a reparar, mediante compensação pecuniária, nos termos do art. 5º, X, da Constituição Federal de 1988. Senão vejamos:

Art. 5º, X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação (BRASIL, 1988).

Coadunando do mesmo entendimento, a Lei nº10. 406, de 10 de janeiro de 2002, que dispõe o Código Civil de 2002 consagra do mesmo modo, a

reparabilidade do dano moral, no qual o Art. 186 trata da reparação do dano causado por ação ou omissão:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito (BRASIL, 2016c).

Prosseguindo no mesmo diapasão, o Art. 927 do CC, também deixa clara a obrigação de indenizar independente de culpa. Desse modo temos:

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, 2016c).

Já a doutrinadora Maria Helena Diniz (2008) subdivide o dano moral como direto e indireto:

*O dano moral direto* consiste na lesão a um interesse que visa a satisfação ou gozo de um bem jurídico extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade (como a vida, a integridade corporal e psíquica, a liberdade, a honra, o decoro, a intimidade, os sentimentos afetivos, a própria imagem) ou nos atributos da pessoa (como o nome, a capacidade, o estado de família). Abrange, ainda, a lesão à dignidade da pessoa humana (CF/88, art. 1º, III).

*O dano moral indireto* consiste na lesão a um interesse tendente à satisfação ou gozo de bens jurídicos patrimoniais, que produz um monoscabo a um bem extrapatrimonial, ou melhor, é aquele que provoca prejuízo qualquer interesse não patrimonial, devido a uma lesão à um bem patrimonial da vítima (DINIZ, 2008, p. 91).

Desse modo, o dano moral é vislumbrado como uma reparação a sofrimento de ordem subjetiva sofrida por alguém, ocasionada por ato ilícito de outrem, capaz de gerar danos superiores aos do cotidiano, nos quais estão sujeitos a compensação pecuniária conforme os dispostos no Art. 5º da CF 88, no Art. 186 e Art. 927 ambos do Código Civil de 2002.

### **2.1.2 Da Perda de Uma Chance**

O dano pela perda de uma chance aos poucos ganhou reconhecimento e notoriedade por nossos tribunais. Anteriormente negado sob a premissa de se tratar de mera expectativa, atualmente é reconhecido como um dano autônomo indenizável.

Maria Helena Diniz (2008) em suas palavras, define a perda de uma chance da seguinte forma:

alusivo à privação de um ganho pelo lesado, ou seja, ao lucro que ele deixou de auferir, em razão do prejuízo que lhe foi causado. Para se computar o lucro cessante, a mera possibilidade é insuficiente, embora não se exija uma certeza absoluta, de forma que o critério mais acertado estaria em condicioná-lo a uma probabilidade objetiva, resultante do desenvolvimento normal dos acontecimentos, conjugado às circunstâncias peculiares do caso concreto (DINIZ, 2008, p 68).

De modo inequívoco, jurisprudência dos nossos tribunais pátrios tem decidido da seguinte forma:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL. RECEBIMENTO COM AGRAVO REGIMENTAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MORAIS. CONDUTA OMISSIVA E CULPOSA DO ADVOGADO. TEORIA DA PERDA DE UMA CHANCE. RAZOABILIDADE DO VALOR ARBITRADO. DECISÃO MANTIDA. 1. Responsabilidade civil do advogado, diante de conduta omissiva e culposa, pela impetração de mandado de segurança fora do prazo e sem instruí-lo com os documentos necessários, frustrando a possibilidade da cliente, aprovada em concurso público, de ser nomeada ao cargo pretendido. Aplicação da teoria da "perda de uma chance". 2. Valor da indenização por danos morais decorrentes da perda de uma chance que atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, tendo em vista os objetivos da reparação civil. Inviável o reexame em recurso especial. 3. Embargos de declaração recebidos como agravo regimental, a que se nega provimento (BRASIL, 2013a).

Nesse sentido, desde que haja comprovação de que aquela conduta omissiva e culposa provocada pelo agente, a vítima teria uma chance real de alcançar o resultado esperado, resta configurada a responsabilidade civil resultante da perda de uma chance.

Com isso, a aplicação da teoria da perda de uma chance demonstra a expansão dos danos indenizáveis no ordenamento jurídico brasileiro, tendo a finalidade de garantir a vítima uma tutela maior.

### **2.1.3 Do Abandono Afetivo**

Outro dano que tem adquirido evidência no campo jurisprudencial e doutrinário é o abandono afetivo.

O superior Tribunal de Justiça-STJ, reconhece o Abandono Afetivo como um dano indenizável já pacificado pela corte, quando em 2012 admitiu a reparação civil sobre o tema. Vejamos o seguinte julgado:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. FAMÍLIA. ABANDONO AFETIVO. COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL. POSSIBILIDADE. 1. Inexistem restrições legais à aplicação das regras concernentes à responsabilidade civil e o conseqüente dever de indenizar/compensar no Direito de Família. 2. O cuidado como valor jurídico objetivo está incorporado no ordenamento jurídico brasileiro não com essa expressão, mas com locuções e termos que manifestam suas diversas desinências, como se observa do art. 227 da

CF/88. 3. Comprovar que a imposição legal de cuidar da prole foi descumprida implica em se reconhecer a ocorrência de ilicitude civil, sob a forma de omissão. Isso porque o non facere, que atinge um bem juridicamente tutelado, leia-se, o necessário dever de criação, educação e companhia – de cuidado – importa em vulneração da imposição legal, exurgindo, daí, a possibilidade de se pleitear compensação por danos morais por abandono psicológico. 4. Apesar das inúmeras hipóteses que minimizam a possibilidade de pleno cuidado de um dos genitores em relação à sua prole, existe um núcleo mínimo de cuidados parentais que, para além do mero cumprimento da lei, garantam aos filhos, ao menos quanto à afetividade, condições para uma adequada formação psicológica e inserção social. 5. A caracterização do abandono afetivo, a existência de excludentes ou, ainda, fatores atenuantes – por demandarem revolvimento de matéria fática – não podem ser objeto de reavaliação na estreita via do recurso especial. 6. A alteração do valor fixado a título de compensação por danos morais é possível, em recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada. (BRASIL, 2012).

Já o ministro Moura Ribeiro do STJ, ao reconhecer o abandono afetivo como dano indenizável esclarece que a ausência do dever legal por parte da família pode causar danos a criança:

a doutrina especializada, com base nos princípios da dignidade da pessoa humana, da afetividade e da proteção integral da criança e do adolescente, é quase unânime no sentido de reconhecer que a ausência do dever legal de manter a convivência familiar pode causar danos a ponto de comprometer o desenvolvimento pleno e saudável do filho, razão pela qual o pai omissor deve indenizar o mal causado (ABANDONO, 2015).

O ministro Moura Ribeiro também ressalta a ausência de lei específica no Brasil no que tange ao tema em questão.

Não há legislação específica no nosso ordenamento jurídico tratando do tema abandono afetivo, mas existe uma movimentação concreta nesse sentido. Recentemente, especificamente aos 2/10/2015, o Projeto de Lei do Senado Federal nº 700, de 2007, que propõe alteração na Lei nº 8.069/1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente), após oito anos de tramitação, foi aprovado por aquela Casa Legislativa, e agora seguiu para apreciação da Câmara dos Deputados”, disse Moura Ribeiro. Caso a proposta seja alterada, explicou o ministro, o abandono afetivo passará realmente a ser previsto em lei, mas, até lá, “recomenda-se que deve haver uma análise responsável e prudente dos requisitos autorizadores da responsabilidade civil nos casos de abandono afetivo, fazendo-se necessário examinar as circunstâncias do caso concreto, a fim de se verificar se houve a quebra do dever jurídico de convivência familiar. Ou seja, é preciso provar que a conduta do pai trouxe reais prejuízos à formação do indivíduo (ABANDONO, 2015).

Noutro norte, os ministros do Superior Tribunal de Justiça-STJ, recomendaram cautela aos magistrados de todo o Brasil para que não se tenha uma indústria de indenizações. Vejamos:

Os ministros da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça recomendaram muita prudência aos magistrados de todo o país quando forem julgar casos de abandono afetivo. O alerta foi dado ao analisarem o recurso especial com o qual uma filha tentou, junto ao tribunal, receber indenização do pai, porque considera que ele não cumpriu a obrigação

paterna de cuidado e de afeto, o que caracteriza o abandono afetivo. Ela buscava a compensação econômica alegando ter sofrido danos morais com a situação. Ao negarem o recurso, os ministros alertaram para a complexidade das relações familiares e que o reconhecimento do dano moral por abandono afetivo é uma situação excepcionalíssima, por isso é preciso prudência do julgador na análise dos requisitos necessários à responsabilidade civil. Para os ministros, é preciso evitar que o Poder Judiciário seja transformado numa indústria indenizatória (ABANDONO, 2015).

A ampliação do instituto da responsabilidade civil na esfera da convivência familiar mostra a relevância do instituto, que reflete em vários ramos do direito.

Com isso, o paradigma trazido em apreço, auxilia para externar a função da responsabilidade civil, também na compensação do dano resultante do abandono afetivo, constatando a probabilidade de extensão do rol de interesses e direitos tuteláveis pelo ordenamento jurídico brasileiro.

Conforme explicitado acima, os danos já consagrados pela doutrina e jurisprudência, tais como: dano Moral, perda de uma chance, e abandono afetivo, não encontram regramento expresso em lei, entretanto, a omissão do legislador fez com que o judiciário assumisse o ônus de interpretar e aplicar a norma, utilizando os critérios da analogia, os costumes e os princípios gerais de direito, uma vez que existe a possibilidade-necessidade de se preencher a lacuna deixado pelo legislador, razão pela qual, o Dano Temporal vem passando pelo mesmo processo de consolidação na doutrina e jurisprudência de nossos tribunais.

## CAPÍTULO III

### 3 DO DANO TEMPORAL

#### 3.1 O VALOR SOCIAL E JURÍDICO DO TEMPO

Qual o valor social do tempo para o consumidor? Tal questionamento faz surgir um problema evidente da nossa sociedade, que é exatamente a perda do tempo útil, em que as pessoas vivem buscando soluções tão rápidas quanto a velocidade da luz, em que isso nos torna tão escravos do tempo quanto do capitalismo, pois assim como disse Benjamin Franklin “*tempo é dinheiro*”, razão pela qual, o consumidor não pode perder seu tempo útil de lazer ou trabalho na resolução de demandas demoradas e exaustivas com operadoras de telefonia e empresas bancárias .

O tempo, no que se refere a sua grande relevância social e individual, ainda não é reconhecido de forma expressa na legislação brasileira, possivelmente porque não seja dado o devido valor pessoal a esse bem tão importante.

Horas, dias e semanas transcorrem sem que tenhamos percepção e, sobretudo, e sem que possamos constatar a extensão que esse fato representa na vida.

Por vezes, o tempo é ignorado por seus maiores interessados. Mas essa é uma escolha própria de cada indivíduo. A grande questão reside no fato de que, tal escolha que compete exclusivamente ao indivíduo, é usurpada do seu domínio, e desempenhado por outrem, que desvia o seu tempo, lhe furtando oportunidade de poder decidir em que atividade aproveitá-lo.

Enganam-se Alguns que dizem se tratar de um mero dissabor, pois irão perceber tal desacerto no dia em que de forma impertinente, arrebataram o seu inestimável e irrecuperável tempo, que jamais será restaurado ao status quo antes.

O autor Marcos Dessaune (2017) faz uma crítica a jurisprudência tradicional que coloca a perda de tempo útil do consumidor como mero dissabor, revelando que tal entendimento jurisprudencial parte de premissas equivocadas. Vejamos:

O tempo vital, existencial ou produtivo, enquanto suporte implícito da própria vida, também é um atributo integrante da personalidade resguardado no rol aberto dos direitos da personalidade.

Diante dessas constatações, a jurisprudência tradicional – segundo a qual a via crucis percorrida pelo consumidor, ao enfrentar problemas de consumo

criados pelos próprios fornecedores, representa “mero dissabor ou aborrecimento” e não um dano moral indenizável – revela um raciocínio erigido sobre premissas equivocadas que, naturalmente, conduzem a essa conclusão falsa. A primeira de tais premissas é que o conceito de dano moral enfatizaria as consequências emocionais da lesão, enquanto ele já evoluiu para centrar-se no bem ou interesse jurídico atingido; ou seja, o objeto do dano moral era a dor, o sofrimento, a humilhação, abalo psicofísico, e se tornou qualquer atributo da personalidade humana lesado. A segunda é que, nos eventos de desvio produtivo, o principal bem ou interesse jurídico atingido seria a integridade psicofísica da pessoa consumidora, enquanto, na realidade, são o seu tempo vital e as suas atividades existenciais. A terceira é que esse tempo existencial não seria juridicamente tutelado, enquanto, na verdade, ele se encontra resguardado tanto no elenco exemplificativo dos direitos da personalidade quanto no âmbito do direito fundamental à vida (DESSAUNE, 2017, p.69-70).

O autor Marcos Dessaune (2017) prossegue trazendo o pensamento da doutrina atual, colocando a perda de tempo útil do consumidor como um dano existencial, que não pode ser recuperado:

Na perspectiva da melhor doutrina atual, a lesão antijurídica ao tempo que dá suporte à vida, enquanto atributo da personalidade humana, caracteriza o dano moral, ao passo que a lesão antijurídica às atividades existenciais da pessoa consumidora configura o dano existencial. Ocorre que a vida, que dura certo tempo e nela se desenvolve, constitui-se das próprias atividades existenciais que nela se sucedem. Consequentemente um evento de desvio produtivo traz como resultado para o consumidor, acima de tudo, um dano existencial (DESSAUNE, 2017, p.70-71).

O tempo nas palavras do autor Raduan Nassar<sup>1</sup>, é um tesouro valiosíssimo:

O tempo é o maior tesouro de que um homem pode dispor; embora inconsumível, o tempo é o nosso melhor alimento; sem medida que o conheça, o tempo é contudo nosso bem de maior grandeza: não tem começo, não tem fim; é um pomo exótico que não pode ser repartido, podendo entretanto prover igualmente a todo mundo; onipresente, o tempo está em tudo; existe tempo, por exemplo, nesta mesa antiga: existiu primeiro uma terra propícia, existiu depois uma árvore secular feita de anos sossegados, e existiu finalmente uma prancha nodosa e dura trabalhada pelas mãos de um artesão dia após dia (NASSAR, 1999, p.40).

Por essa razão, é imprescindível que a opção de escolher em quais atividades dispende seu tempo, continue cabendo exclusivamente ao consumidor, uma vez que o tempo é um bem existencial e muito valioso, como bem colocaram os autores Marcos Dessaune e Raduan Nassar respectivamente, e que sua perda não deve ser tratada como mero dissabor.

Explicitada a relevância social do tempo, passa-se agora analisar o seu reconhecimento pelo Poder Judiciário brasileiro.

---

<sup>1</sup> Raduan Nassar é paulista de Pindorama, onde passou a infância. Adolescente, veio com a família para São Paulo, onde cursou direito e filosofia na USP. Exerceu diversas atividades, estreando na literatura em 1975 com o romance *Lavoura arcaica*. Em 1978 publica a novela *Um copo de cólera* (escrita em 70). Em 1997 aparece *Menina a Caminho* reunindo contos dos anos 60 e 70. Raduan Nassar deixou de escrever logo depois de sua estreia na literatura (NASSAR, 1999).

### 3.2 DO DANO TEMPORAL E SEU RECONHECIMENTO PELO PODER JUDICIÁRIO

A teoria do desvio de tempo útil do consumidor, também conhecido como Dano Temporal, foi idealizada pelo autor e advogado Marcos Dessaune<sup>2</sup>, abordada em sua obra intitulada Teoria 'aprofundada' do Desvio Produtivo do Consumidor, 2ª ed. 2017, muito embora o autor já viesse defendendo há mais tempo tal teoria, de que o tempo útil desperdiçado pelo consumidor na resolução de um problema causado pelo fornecedor deve ser indenizado, logo após, sua teoria começou a ser aplicada por alguns magistrados de 1º e segundos graus, e também pelo Superior Tribunal de Justiça-STJ.

Sendo assim, o Dano Temporal já vem sendo reconhecido pelo Poder Judiciário brasileiro, a exemplo **Vara do Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Jales-SP, processo nº 0005804-43.2014.8.26.0297**, que culminou com a condenação do Banco Santander por Dano Temporal em uma Ação de Danos Morais em 2014, no qual o juiz fundamentou sua decisão de fls. 11, para mensurar a perda do tempo útil do consumidor como sendo “*A lesão objetiva ao tempo útil ou produtivo é que permite a reparação. O tempo produtivo constitui direito fundamental implícito*”.

Com efeito, o Magistrado da Comarca de Jales em sua sentença de fls. 11, aduz que:

Não é preciso ingressar na dor da vítima, no seu sofrimento. São aspectos de difícil mensuração, já que é impossível penetrar os escaninhos da alma humana. Assim, poderíamos sustentar que a teoria do desvio produtivo apresenta duas vertentes. A primeira, dita objetiva, reclama que se configure, apenas, a lesão ao tempo útil ou produtivo. Já a segunda, dita subjetiva, exige que se analise um dano que vá além do mero aborrecimento. Nesse caso, é preciso penetrar a dor da vítima, tarefa, como vimos, impossível de desenvolver. Por isso, preferimos adotar a teoria objetiva. Vara do Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Jales-SP, processo nº 0005804-43.2014.8.26.0297. Julgado em 2014.

---

<sup>2</sup> Marcos Dessaune é o autor da inovadora *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*, que está transformando a jurisprudência brasileira. Ele também é o autor do pioneiro *Código de Atendimento ao Consumidor (CAC)*, que estabelece um novo padrão global de atendimento e de experiência do cliente. Marcos Dessaune também é o autor do livro com as divertidas e educativas *Histórias de um Superconsumidor*, que receberam grande destaque na mídia nacional. As duas primeiras obras foram publicadas em 2011 pela Editora RT - Thomson Reuters e, em 2017, em Edição Especial do Autor, enquanto a última obra foi publicada em 2009 pela Editora Fundo de Cultura e, em 2011, pela Editora RT - Thomson Reuters. Fonte: marcos Dessaune (biografia resumida) (DESSAUNE, 2018).

Na mesma decisão de fls. 17, o juiz chega a conclusão de que, o desvio de tempo útil viola vários direitos constitucionais tais como:

a) o princípio da reparação integral (CDC, art. 6º, inciso VI); b) o direito fundamental constitucional implícito, de proteção ao tempo útil direito esse derivado da proteção constitucional ao consumidor (CF, art. 5º, inciso XXXII), do direito de liberdade de poder desfrutar do seu tempo útil da maneira como lhe aprouver (CF, art. 5º, caput), do direito constitucional e social ao lazer, ao trabalho, à educação pelo estudo (CF, 6º, caput), à convivência familiar (CF, art. 226, caput) (BRASIL, 2014).

Nesse sentido, ao fundamentar sua decisão, o MM Juiz, se coloca no lugar das pessoas que diariamente tem seus direitos desrespeitados pelas agências bancárias, conforme entendimento extraído da sentença em sua folha 17 abaixo:

É preciso que o direito seja visto na ótica não das classes mais favorecidas, mas da grande maioria da população, que precisa diariamente comparecer às agências bancárias. Por isso, o julgador precisa perguntar a si mesmo, antes de decidir: “eu mesmo precisei, nos últimos três meses, quantas vezes, de ir ao banco e enfrentar uma fila de atendimento? Se não precisou de ir nenhuma vez nos últimos três meses, deverá, então, o julgador vestir o sofrimento alheio, e enfrentar, pelo menos uma semana (o povão enfrenta o ano inteiro), a fila em banco, para, depois, concluir: houve perda do tempo produtivo, útil? Poderia tal tempo desperdiçado empregar-se em outras atividades? Vara do Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Jales-SP, processo nº 0005804-43.2014.8.26.0297. Julgado em 2014.

Em outro julgado, publicado em 2016 no site jurídico Empório do Direito, o juiz Rafael Almeida da 1ª Vara da Comarca de Maués/Amazonas, validou acordo judicial entre fornecedor e consumidor nos autos do processo nº 0000265-21.2016.8.04.5800, no qual abarcou a indenização por danos materiais, morais e temporais de forma cumulativa.

Com isso, o juízo da 1ª Vara da Comarca de Maués/Amazonas fundamentou sua decisão na “autonomia do dano temporal”. *In verbis*:

O acordo celebrado preenche todas as formalidades legais. Com efeito, o juízo da 1ª Vara da Comarca de Maués/Amazonas ainda firmou sua posição sobre a autonomia do dano temporal: “Por oportuno, ressalta-se a posição deste Magistrado no sentido de que além de ser possível a reparação pelos danos moral e material, há nítida autonomia na reparação do dano temporal” Destaca-se, do presente caso, que o autor efetuou comprovadamente 23 (vinte e três) contatos telefônicos, perdendo mais de 20 (vinte) horas de seu tempo sem obter solução definitiva de seu problema. Neste sentido leciona o Mestre Maurílio Casas Maia: “é preciso convir que o adágio popular segundo o qual “tempo é dinheiro” – frase esta atribuída também ao cientista e iluminista estadunidense Benjamin Franklin –, está defasado e anacrônico. Na sociedade pós-moderna, tempo não é só dinheiro – é ainda liberdade, dignidade e vida, aliás, qualidade de vida” 1ª Vara da Comarca de Maués/Amazonas, processo nº 0000265-21.2016.8.04.5800. Julgado em 2016.

Do mesmo modo, o egrégio Tribunal de Justiça do Paraná-TJPR aplicou a teoria do desvio tempo útil, por morosidade no atendimento de operadora de telefonia móvel, conforme julgado do egrégio Tribunal de Justiça do Paraná-TJPR:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTE DE LINHAS TELEFÔNICAS NO NOME DA AUTORA. INSCRIÇÃO INDEVIDA. TENTATIVAS DE SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA DO EQUÍVOCO. INÉRCIA. CONDUTA DESIDIOSA E ATENTATÓRIA À DIGNIDADE DO CONSUMIDOR. ATO ILÍCITO CONFIGURADO. DEVER DE INDENIZAR PRESENTE. "QUANTUM" INDENIZATÓRIO. MAJORAÇÃO. MEDIDA QUE SE IMPÕE. "VIA CRUCIS" DEMONSTRADA. PROTOCOLOS DE ATENDIMENTOS. VÁRIAS LIGAÇÕES. DETERMINAÇÃO PARA QUE AUTORA ENCAMINHASSE CORRESPONDÊNCIA COM PEDIDO DE BAIXA. INÉRCIA POR PARTE DA OPERADORA. DESVIO PRODUTIVO DO TEMPO. PERDA DO USO DO TEMPO LIVRE DO CONSUMIDOR. CAUSA DE MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO. APELAÇÃO 1 DESPROVIDA. APELAÇÃO 2 PROVIDA (BRASIL, 2013b).

Em 05 de Abril de 2018, o Ministro Marco Aurélio Bellizze, do Superior Tribunal de Justiça-STJ, reconheceu aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, em decisão monocrática, o Ministro rejeitou um Agravo no Recurso Especial interposto pelo Banco Santander. *In verbis*:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Danos morais. Contrato de mútuo com pacto adjeto de alienação fiduciária de bem imóvel. Lançamento indevido de encargos bancários, porque resultantes exclusivamente de falha operacional do banco. Situação que extrapolou o mero aborrecimento do cotidiano ou dissabor por insucesso negocial. Recalcitrância injustificada da casa bancária em cobrar encargos bancários resultantes de sua própria desídia, pois não procedeu ao débito das parcelas na conta corrente da autora, nas datas dos vencimentos, exigindo, posteriormente, de forma abusiva, os encargos resultantes do pagamento com atraso. Decurso de mais de três anos' sem solução da pendência pela instituição financeira. Necessidade de ajuizamento de duas ações judiciais pela autora. Adoção, no caso, da teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, tendo em vista que a autora foi privada de tempo relevante para dedicar-se ao exercício de atividades que melhor lhe aprofundasse, submetendo-se, em função do episódio em cotejo, a intermináveis percalços para a solução de problemas oriundos de má prestação do serviço bancário. Danos morais indenizáveis configurados. Preservação da indenização arbitrada, com moderação, em cinco mil reais. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Sentença mantida. Recurso improvido. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.260.458 - SP (2018/0054868-0). Relator: MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE. Julgado em: 05 de abril de 2018 (BRASIL, 2018).

Nesse sentido, conforme decisões proferidas por Magistrados de 1º e 2º Graus, bem como do Superior Tribunal de Justiça, que até então foram suscitados, ficaram cabalmente demonstradas ofensas a vários princípios constitucionais e infraconstitucionais, em razão da Perda do Tempo Útil do Consumidor, sendo o "Dano Temporal" reconhecido pelo judiciário brasileiro, vez que os Magistrados

tiveram a sensibilidade de se colocar no lugar do consumidor que diariamente tem seus direitos violados.

### 3.3 A LEI DAS FILAS E O DANO TEMPORAL

Embora ainda não haja uma Lei Federal que discipline a Lei das Filas para atendimento em instituições bancárias, alguns estados e municípios instituíram leis que visam proteger o direito do consumidor, na tentativa de amenizar a demora nos atendimentos com punição as instituições bancárias, com aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, a 10ª Turma Recursal de Belo Horizonte-MG, processo nº 9058428.19.2014.813.0024, condenou o Banco do Brasil por demora no atendimento, em conformidade com a Lei Estadual nº 14.235/2002, que dispõe o seguinte:

Art. 1º, que fica o estabelecimento bancário obrigado a atender o cliente no prazo de quinze minutos contados do momento em que ele entrar na fila de atendimento. (Lei nº 14.235/2002 Dispõe sobre o atendimento a clientes em estabelecimento bancário no Estado de Minas Gerais) (BRASIL, 2002c).

Desse modo, vejamos o entendimento do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais- TJMG:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS ESPERA EM FILA DE BANCO - TEMPO SUPERIOR AO PREVISTO NA LEGISLAÇÃO ESTADUAL DESGASTES - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO RESPONSABILIDADE OBJETIVA INDENIZAÇÃO - DANOS MORAIS SENTENÇA REFORMADA. 1 A instituição financeira responde objetivamente pela má prestação do serviço art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 2 A espera em fila de agência bancária, além do limite temporal definido por lei estadual, é fato capaz de gerar desgastes, afetando a honra subjetiva da pessoa e ocasionando prejuízos de ordem extrapatrimonial. 3 A imposição de multa administrativa pelos órgãos de controle das atividades bancárias não exclui a responsabilização civil pela defeituosa prestação de serviço. 4 Sentença reformada. VOTO Daniel Gustavo de Almeida Jesus acionou o Banco do Brasil S/A, visando o ressarcimento pelos danos morais suportados em razão de espera excessiva em fila de agência PROCESSO: 9058428.19.2014.813.0024 - Recurso Inominado. (10ª TURMA RECURSAL DE BELO HORIZONTE. Relator: CARLOS HENRIQUE PERPETUO BRAGA. Julgado e: 09 de Março de 2015).

No Estado da Paraíba, a lei municipal nº 8744, de 30 de dezembro de 1998, prescreve o seguinte:

OBRIGA AS AGÊNCIAS BANCÁRIAS, NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO A COLOCAR À DISPOSIÇÃO DOS USUÁRIOS, PESSOAL SUFICIENTE NO SETOR DE CAIXAS, PARA QUE O ATENDIMENTO SEJA EFETIVAMENTE EM TEMPO RAZOÁVEL E TOMA OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O Prefeito do Município de João Pessoa, Estado da Paraíba, faço saber que o Poder Legislativo aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Ficam as agências bancárias, no âmbito do Município, obrigadas a colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente, no setor de Caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, entende-se como tempo razoável para atendimento:

I - até 20 (vinte) minutos em dias normais;

II - até 35 (trinta e cinco) minutos em véspera ou após feriados prolongados;

III - até 30 (trinta) minutos nos dias de pagamento de funcionários públicos municipais, estaduais e federais, de vencimento de contas de concessionária de serviços públicos e de recebimento de tributo municipais, estaduais e federais.

§ 1º Os bancos ou suas entidades representativas informarão ao órgão encarregado de fazer cumprir esta Lei as datas mencionadas nos incisos II e III.

§ 2º O tempo máximo de atendimento referido nos incisos I, II e III leva em consideração o fornecimento normal dos serviços essenciais à manutenção do ritmo normal das atividades bancárias, tais como energia, telefonia e transmissão de dados.

Art. 3º As agências bancárias tem o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data de publicação desta Lei, para adaptarem-se às suas disposições.

Art. 4º O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às seguintes punições:

I - advertência;

II - multa de 200 (duzentas) UFIRs (Unidade Fiscais de Referência);

III - multa de 400 (quatrocentas) UFIRs (Unidade Fiscais de Referência), até a 5ª (quinta) reincidência;

IV - suspensão do Alvará de Funcionamento, após a 5ª (quinta) reincidência.

Art. 5º As denúncias dos munícipes, devidamente comprovadas, deverão ser encaminhadas à Secretaria Municipal do Meio Ambiente, órgão municipal encarregado de zelar pelo cumprimento desta Lei concedendo-se direito de defesa ao Banco denunciado.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 7º Revogam-se as disposições em contrário (BRASIL, 1998).

Do mesmo modo, ainda no Estado da Paraíba, a Lei Estadual nº 9.426 , de 12 de julho de 2011, dispõe sobre o atendimento a clientes em estabelecimentos bancários no Estado da Paraíba e dá outras providências. *In verbis*:

O GOVERNADOR DO ESTADO DA PARAÍBA:

Faço saber que O Poder Legislativo decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º As agências bancárias situadas no âmbito do Estado da Paraíba colocarão à disposição dos seus usuários pessoal suficiente e necessário no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado no prazo máximo de vinte minutos em dias normais e de trinta minutos, em véspera e depois de feriados.

Art. 2º O controle de atendimento ao cliente de que trata esta Lei será realizado mediante emissão de senhas numéricas emitidas pela instituição bancária, nas quais constarão: caixa;

I - nome e número da instituição;

II - número da senha;

UI - data e horário de chegada e de atendimento no

IV - rubrica do funcionário da instituição.

Art. 3º Os Procons Estadual e Municipais ficam encarregados de finalizar a aplicação da Lei.

Art. 4º O descumprimento das disposições contidas nesta Lei acarretará ao infrator a imposição das seguintes sanções, por cada caso comprovado, cujos valores serão recolhidos aos cofres públicos:

I - pagamento de multa no valor de 1.000 (hum mil) UFIR's',

II - pagamento de multa no valor de 1.500 (hum mil e quinhentos) UFIR' s na primeira reincidência;

III - suspensão do alvará de funcionamento após a segunda reincidência por 30 (trinta) dias.

IV - cancelamento do alvará de funcionamento após a terceira reincidência.

Parágrafo único. Os estabelecimentos bancários que estiverem utilizando todos os caixas disponibilizados para atendimento ao público não se aplicam as penalidades previstas nesta Lei.

Art. 5º As denúncias dos usuários, devidamente comprovadas serão comunicadas ao Procon Estadual ou ao órgão que o suceder.

§ 1º Ao estabelecimento disposto no caput do art. 1º desta Lei que for denunciado, será concedido direito de defesa.

§ 2º O órgão fiscalizador, além de apurar, de forma célere, as denúncias recebidas, deverá realizar, com assiduidade, verificação direta do efetivo cumprimento desta Lei, junto aos estabelecimentos dispostos no art. 1º.

Art. 6º Ficam os estabelecimentos constantes no art.

I ° obrigados a divulgar o tempo máximo de espera para atendimento nas hipóteses dos incisos do art. 2º, em local visível e acessível ao público, em suas dependências, através de cartaz com dimensão mínima de 60 cm (sessenta centímetros) de altura por 50cm( cinquenta centímetros) de largura.

Art. 7º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 8º Revogam-se as disposições em contrário (BRASIL, 2011).

Quanto a essa questão, o Tribunal de Justiça da Paraíba-TJPB proferiu o seguinte entendimento no que tange a demora no atendimento de instituição bancária:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL POR DANOS MORAIS. IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO. FILA EM BANCO. APELANTE QUE PERMANECEU NA FILA DO BANCO, EM PÉ, TEMPO EQUIVALENTE A 04 (QUATRO) VEZES O MÁXIMO PERMITIDO POR LEI MUNICIPAL. COMPROVAÇÃO DO DANO MORAL (IN RE IPSA) A AFASTAR A TESE DE MERO ABORRECIMENTO. DEVER DE INDENIZAR (ART. 927, "CAPUT", C.C/2002 C/C ART. 14, "CAPUT" DO CDC). PROVIMENTO DO APELO. Tendo o banco apelado violado a legislação municipal, ao fazer com que o apelante permanecesse na fila, em pé, pelo tempo de 02:18

horas, o equivalente a 04 (quatro) vezes o tempo máximo penitido por lei para os dias de intenso movimento bancário, conclui-se pela presença dos requisitos indenizatórios: ato ilícito, dano moral in re ipsa e nexo causal, de acordo com a jurisprudência do superior tribunal de justiça, "pacificou-se (...) o entendimento segundo o qual o dano moral é in re ipsa, ou seja, dispensa comprovação acerca da real experimentação do prejuízo não patrimonial por parte de quem o alega, bastando, para tanto, que se demonstre a ocorrência do fato ilegal." (stj: agrg no aa 1271858/rj). aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Quanto ao valor indenizatório por danos morais, impõe-se fixá-lo de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, visando-se a conceder a justa reparação pelo dano sofrido, sem provocar, todavia, enriquecimento indevido. (TJPB; AC 001.2009.002875-2/001; Terceira Câmara Especializada Cível; Rel. Des. Márcio Murilo da Cunha Ramos; DJPB 27/09/2012).

De acordo com as decisões emanadas por nossos Tribunais pátrios, a Lei das Filas, somada ao Código de Defesa do Consumidor corroboram no sentido de que, há possibilidade da aplicabilidade da Teoria do Desvio de Tempo Útil do Consumidor, por demora em atendimento bancário.

#### 3.4 A PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR EM ESPERA NO SAC

Para tentar resolver diversos problemas decorrentes das falhas na prestação dos serviços oferecidos pelas operadoras de telefonia, por exemplo, as mesmas colocam à disposição dos usuários, o Serviço de Atendimento ao Cliente-SAC, o que não são um mero "favor", mas sim uma obrigação que elas têm para prestar um atendimento que deveria ser de excelência.

Entretanto, essas Centrais de Atendimento ao Cliente também não funcionam como deveriam, pois quando o cliente liga para fazer algum tipo de reclamação, as empresas por meio de seus atendentes, ficam tentando se eximir das responsabilidades, objetivando vencer o cliente pelo cansaço, num "*jogo de empurra empurra*", colocando o encargo para vários atendentes que nada resolvem.

Além das falhas técnicas das operadoras de telefonia, o consumidor ainda tem que passar pela suprema humilhação de ficar sendo jogado de um lado para o outro nas centrais de atendimento, perdendo minutos e horas do seu tempo para resolver algo que muitas vezes seria simples. Nesse sentido, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro- TJRJ tem entendido da seguinte forma:

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZATÓRIA. SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET "VELOX". INTERRUPTÃO DO SERVIÇO. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. DANO MORAL. Busca o autor indenização por dano moral, material e repetição de indébito, em razão da falha dos serviços de acesso à internet "Velox". Cabia à ré demonstrar que os serviços foram devidamente prestados e atendidas as reclamações apresentadas pelo

autor, prova que não se produziu. Ao revés, o que se vê na demanda são inúmeras reclamações apresentadas pelo autor à ré, ora demonstradas por numerações de protocolo que apresenta em sua inicial, assim como fatura cobrando valores por serviços não prestados, o que impõe a restituição dos mesmos nos termos do parágrafo único do art. 42 do C.D.C. eis que ausente qualquer hipótese de engano justificável. Não pode o Judiciário substituir e resolver problemas de relacionamento contratual afeto a um bom serviço de "Call Center". Ao contrário, o que se tem percebido é que é composto de pessoas que mesmo querendo, não têm autorização para dar a solução adequada ao reclamo e muitas outras tratam o consumidor com desdém e desprezo. Por tais circunstâncias, não pode ser considerado como um mero aborrecimento a situação fática, ocorrida no curso ou em razão da prestação de serviço de consumo, a qual o fornecedor não soluciona a reclamação, levando o consumidor a contratar advogado ou servir-se da assistência judiciária do Estado para demandar pela solução judicial de algo que administrativamente facilmente seria solucionado quando pelo crivo Juiz ou Tribunal se reconhece a falha do fornecedor. Tal conduta estimula o crescimento desnecessário do número de demandas, onerando a sociedade e o Tribunal. Ao contrário, o mero aborrecimento é aquele resultante de situação em que o fornecedor soluciona o problema em tempo razoável e sem maiores consequências para o consumidor. O dano moral advém da postura abusiva e desrespeitosa da empresa, impondo o arbitramento de valor indenizatório justo e adequado ao caso, arcando a ré ainda com os ônus da sucumbência. Valor arbitrado a título de indenização por dano moral que não é excessivo, devendo ser mantido. Negativa de seguimento ao recurso....( TJ-RJ - APELACAO APL 00029970420128190204 RJ 0002997-04.2012.8.19.0204 (TJ-RJ) RELATOR: DES. MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES. Órgão Julgador: VIGÉSIMA SÉTIMA CAMARA CIVEL/ CONSUMIDOR. Julgado em: 28/03/2014. DATA DE PUBLICAÇÃO: 11/04/2014. grifo nosso).

Nesse sentido, é irrefutável que as operadoras de telefonia móvel venham agindo de forma dolosa, dificultando que o cliente possa usufruir do serviço oferecido com a comodidade prometida em suas propagandas, e também de extrema desídia no tratamento dispensado aos consumidores nas Centrais de Atendimento que não solucionam o problema, causando diversos aborrecimentos aos clientes, bem como o aumento de demandas judiciais, sendo, portanto, necessária à intervenção dos Órgãos de defesa do Consumidor, para que sejam aplicadas as medidas legais previstas no CDC contra as operadoras de telefonia.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Dano Temporal vem se consolidando cada vez mais no ordenamento jurídico brasileiro, entretanto, o posicionamento de alguns magistrados, muitas vezes decidem por não seguir as orientações trazidas pela Constituição Federal e demais dispositivos infraconstitucionais que asseguram a tutela ao consumidor, na medida em que consideram toleráveis a violação ao bem jurídico *tempo* do consumidor, um bem que representa um *recurso irrecuperável, limitado* e raro aos olhos do cidadão que sofre com sua perda, mas irrelevante aos olhos de alguns magistrados que toleram sua violação.

Na medida em que o Estado-juiz não dá amparo legal a reparação deste dano, ignora o entendimento de que existe uma normativa direcionada a proteção do consumidor, se torna injusto impor ao consumidor o ônus das falhas e consequente perda de tempo útil provocados pelo fornecedor.

Considerando que, o nosso ordenamento jurídico possibilita o reconhecimento de novos danos; considerando que o tempo é indiscutivelmente um bem existencial o maior e mais precioso bem, como sabiamente foi exposto pelos autores *Marcos Dessaune e Raduan Nassar*; considerando ainda que, a perda do tempo útil do consumidor acarreta danos superiores ao do cotidiano, como ficou evidenciado pelas decisões judiciais trazidas à baila; considerando que, a ordem econômica, é disciplinada pela justiça social e o princípio da dignidade da pessoa humana; considerando que existe uma norma constitucional e infraconstitucional determinando que o Estado promova a defesa do consumidor; por toda justificativa exposta, se faz necessário que o desvio do tempo útil do consumidor, seja consagrado como dano autônomo indenizável, assegurando mais um proteção jurídica ao consumidor que diariamente tem seus direitos violados.

Outrossim, uma das melhores formas de solucionar tais problemas, encontra-se inicialmente inserido num trabalho preventivo, com uma fiscalização rigorosa e contínua por parte da Agencia Nacional de Telecomunicações (ANATEL) e dos PROCONS, com aplicação de multas quando constatadas irregularidades.

Também se faz necessário, a divulgação de dados referentes a essas fiscalizações feitas pela Agencia Reguladora e pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, com a finalidade de informar os consumidores da qualidade dos

serviços oferecidos por cada operadora de telefonia móvel, bem como instituições bancárias, dando mais segurança ao consumidor na hora de adquirir os serviços das mesmas.

Caso as empresas insistam em afrontar as normas legais, os consumidores devem pleitear seus direitos constitucionais de cidadãos, por meio dos PROCONS Estaduais e Municipais, e em último caso, o Poder Judiciário.

Com isso, devem as operadoras de telefonia móvel e instituições bancárias se adequarem aos ditames legais e prestarem os serviços oferecidos com eficiência, evitando transtornos aos clientes e também desafogando o judiciário que se encontra abarrotado com inúmeros processos, resultado da ineficiência dos serviços prestados pelas mesmas.

Entretanto, deve-se ter o máximo de cautela para não banalizar a Teoria do Desvio do Tempo útil do Consumidor, “o Dano Temporal”, evitando assim que o mesmo se transforme numa indústria de indenizações, uma vez que não é qualquer perda de tempo que deve ser alçado ao patamar de dano temporal.

## REFERÊNCIAS

ABANDONO afetivo: Ministros recomendam cautela no julgamento. **Superior Tribunal de Justiça**, Brasília – DF, 28 dez. 2015. Disponível em: <[http://www.stj.jus.br/sites/STJ/default/pt\\_BR/Comunica%C3%A7%C3%A3o/noticias/Not%C3%ADcias/Abandono-afetivo:-Ministros-recomendam-cautela-no-julgamento](http://www.stj.jus.br/sites/STJ/default/pt_BR/Comunica%C3%A7%C3%A3o/noticias/Not%C3%ADcias/Abandono-afetivo:-Ministros-recomendam-cautela-no-julgamento)>. Acesso em: 13 abr. 2018.

BRASIL. **Código Civil Brasileiro e Normas Correlata**. 7 ed. Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2016c.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado, 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 03 dez. 2017.

BRASIL. Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942. **Presidência da República**, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos, Brasília, DF, 4 set. 1942. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/CCivil\\_03/Decreto-Lei/Del4657compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/CCivil_03/Decreto-Lei/Del4657compilado.htm)>. Acesso em 18 abr. 2018.

BRASIL. Lei nº 7.783, de 28 de julho de 1989. **Presidência da República**, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos, Brasília, DF, 28 jul. 1989. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L7783.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7783.htm)>. Acesso em: 15 mar. 2018.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Presidência da República**, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos, Brasília, DF, 11 set. 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)>. Acesso em: 10 set. 2017.

BRASIL. Lei nº 8.744, de 30 de dezembro de 1998. **Prefeitura de João Pessoa**, João Pessoa, PB, 30 dez. 1998. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/pb/j/joao-pessoa/lei-ordinaria/1998/874/8744/lei-ordinaria-n-8744-1998-obriga-as-agencias-bancarias-no-ambito-do-municipio-a-colocar-a-disposicao-dos-usuarios-pessoal-suficiente-no-setor-de-caixas-para-que-o-atendimento-seja-efetivamente-em-tempo-razoavel-e-toma-outras-providencias-1998-12-30>>. Acesso em: 13 abr. 2018.

BRASIL. Lei nº 9.426, de 12 de julho de 2011. **Governo do Estado da Paraíba**, Palácio do Governo, João Pessoa, PB, 12 jul. 2011. Disponível: <[http://sapl.al.pb.leg.br:8080/sapl/sapl\\_documento/norma\\_juridica/10993\\_texto\\_integral](http://sapl.al.pb.leg.br:8080/sapl/sapl_documento/norma_juridica/10993_texto_integral)>. Acesso em: 12 mar. 2018.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Presidência da República**, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos, Brasília, DF, 10 jan. 2002a. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm)>. Acesso em: 13 maio 2018.

BRASIL. Lei nº 14.235, de 26 abril de 2002. **Governo do Estado de Minas Gerais**, Palácio da Inconfidência, Assembleia Legislativa de Minas Gerais, Belo Horizonte,

MG, 26 abr. 2002. Disponível em: <[http://www.uberaba.mg.gov.br/portal/acervo/procon/legislacao/estadual/lei\\_14235\\_2002.pdf](http://www.uberaba.mg.gov.br/portal/acervo/procon/legislacao/estadual/lei_14235_2002.pdf)>. Acesso em: 15 maio 2018.

BRASIL. Poder Judiciário do Estado do Amazonas, Juizado Especial Cível, 1ª Vara da Comarca de Maués - JE Cível. **Processo nº 0000265-21.2016.8.04.5800**. Assunto Principal: Perdas e Danos. Reclamante: Rafael de Souza Cardoso. Reclamado: VIVO S.A. Juiz(a) de Direito: Dr(a). Rafael Almeida Cró Brito. Maués – AM, 11 de agosto de 2016d. Disponível em: <[http://emporiododireito.com.br/wp-content/uploads/2016/08/Senten%C3%A7a\\_Homologat%C3%B3ria\\_Dano\\_Temporal\\_Emp.pdf](http://emporiododireito.com.br/wp-content/uploads/2016/08/Senten%C3%A7a_Homologat%C3%B3ria_Dano_Temporal_Emp.pdf)>. Acesso em: 15 maio 2018.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). **Recurso Especial nº 1.159.242 - SP (2009/0193701-9)**. Assunto: Compensação por Dano Moral – Abandono Afetivo. Recorrente: Antonio Carlos Jamas Dos Santos. Recorrido: Luciane Nunes de Oliveira Souza. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 24 abr. 2012. Disponível em: <[http://www.migalhas.com.br/arquivo\\_artigo/art20120510-02.pdf](http://www.migalhas.com.br/arquivo_artigo/art20120510-02.pdf)>. Acesso em: 13 abr. 2018.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (4. Turma). **Processo EDcl no REsp: 1321606 MS 2011/0237328-0**. Assunto: Embargos de Declaração no Recurso Especial. Relator: Ministro Antonio Carlos Ferreira, 23 abr. 2013. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/23280614/embargos-de-declaracao-no-recurso-especial-edcl-no-resp-1321606-ms-2011-0237328-0-stj>>. Acesso em: 30 mar. 2018.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo em Recurso Especial nº 1.260.458 - SP**. Assunto: Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito. Agravante: Banco Santander (Brasil) S.A.. Agravado: Marcia Renata de Nobre. Relator: Relator: Ministro Marco Aurélio Bellize, Brasília, DF, 05 abr. 2018. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/dl/decisao-stj-min-bellize-teoria-desvio.pdf>>. Acesso em: 13 maio 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, 27ª Câmara Cível Consumidor. **Processo: 00083829420138190042**. Assunto: Apelação Cível Indenizatória. Apelante(s): TELEMAR Norte Leste S.A.; Fátima Maria dos Santos. Apelados: Os mesmos. Relator: Marcos Alcino de Azevedo Torres. Petrópolis – RJ, 09 de junho de 2014b.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Sentença nº 0005804-43.2014.8.26.0297**. Classe - Assunto Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral. Requerente: Ivair Antonio Vazon. Requerido: Banco Santander s.a. Juiz(a) de Direito: Dr(a). Fernando Antonio de Lima. Jales – SP, 28 de agosto de 2014a. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/dl/sentenca-reconhece-indenizacao-tempo.pdf>>. Acesso em: 15 maio 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Minas Gerais, 10ª Turma Recursal de Belo Horizonte. **Processo: 9058428.19.2014.813.0024**. Assunto: Ação de Indenização por Danos Morais. Recorrente(s): Daniel Gustavo de Almeida Jesus. Recorrido(s): Banco do Brasil S/A. Relator: Carlos Henrique Perpetuo Braga. Belo Horizonte –

MG, 09 de março de 2015. Disponível em: <<http://politica.estadao.com.br/blogs/fausto-macedo/wp-content/uploads/sites/41/2015/03/decisao-bb.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça da Paraíba, 15ª Vara Cível da Comarca da Capital. **Apelação Cível nº 200.2010.033613-6/001**.. Assunto: Apelação Cível Indenizatória. Apelante(s): Banco Santander Brasil S.A .Apelados: Lucileni Honorata Agostinho. Relator: Wolfram da Cunha Ramos. João Pessoa – PB, 07 de dezembro de 2012. Disponível: < <http://tjpb-jurisprudencia.tjpb.jus.br/00/03/0Z/0000030ZU.PDF>>. Acesso em: 30 mar. 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, 10ª Câmara Cível. **Processo: 1055184-7 (Acórdão)**. Assunto: Contratação Fraudulenta de Linhas Telefônicas no Nome da Autora. Apelante(s): Claro S/A; Bruna Ferreira da Rocha. Apelada: Os mesmos. Relator: Des. Arquelau Araujo Ribas, Curitiba, PR, 7 nov. 2013b. Disponível em: <<https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/11577581/Ac%C3%B3rd%C3%A3o->>>. Acesso em: 15 maio 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, 15ª Câmara Cível. **Processo: AC 70069665735 RS**. Assunto: Ação de Indenização. Apelante: ITAÚ Unibanco S/A. Apelada: Celina de Souza Franskoviak. Relator: Vicente Barrôco de Vasconcellos, Uruguaiana, RS, 22 jun. 2016a. Disponível em: <<https://tj-rs.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/353821212/apelacao-civel-ac-70069665735-rs->>>. Acesso em: 13 maio 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Goiás, 6ª Câmara Cível. **Processo: AC 02590923120138090134**. Assunto: Apelação Cível. Apelante: Oi Móvel S/A. Apelada: Renato de Souza Melo. Relator: Marcos da Costa Ferreira, [S.I.], GO, 28 jun. 2016b. Disponível em: <<https://tj-go.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/359476948/apelacao-civel-ac-2590923120138090134->>>. Acesso em: 18 abr. 2018.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

CREPALDI, Thiago. STJ reconhece Aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. **Consultor Jurídico**, [S.I.], 1 maio 2018. Disponível em: <[https://www.conjur.com.br/2018-mai-01/stj-reconhece-aplicacao-teoria-desvio-produtivo-consumidor?utm\\_source=dlvr.it&utm\\_medium=facebook](https://www.conjur.com.br/2018-mai-01/stj-reconhece-aplicacao-teoria-desvio-produtivo-consumidor?utm_source=dlvr.it&utm_medium=facebook)>. Acesso em: 12 maio 2018.

DESSAUNE, Marcos. **Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: O Prejuízo do Tempo Desperdiçado e da Vida Alterada**. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017.

DESSAUNE, Marcos. Biografia Resumida. **Marcos Dessaune**, [S.I., 2018?]. Disponível em: <<http://www.marcosdessaune.com.br/>>. Acesso em: 12 maio 2018.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. 22 ed. São Paulo: Saraiva, 2008. vol 7.

FRANKLIN, Benjamin. **Benjamin Franklin**, Frase. <https://www.recantodasletras.com.br/discursos/3836781>. Acesso em: 18 de junho de 2018.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

NASSAR, Raudan. **Lavoura Arcaica**. 3 ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1999.

**ANEXO A - APELAÇÃO CÍVEL Nº 001.2009.002875-2/00**



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAIBA**  
**GABINETE DO DES. MÁRCIO MURILO DA CUNHA RAMOS**

**ACÓRDÃO**

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 001.2009.002875-2/001 — Juízo de Direito da 8ª Vara Cível da Comarca de Campina Grande**

**RELATOR:** Exmo. Des. Márcio Murilo da Cunha Ramos

**APELANTE:** Antônio Pedro da Silva

**ADVOGADO:** Francisco Sylas Machado Costa

**APELADO:** Banco do Brasil S/A.

**ADVOGADOS:** Mércia Carlos de Souza e outros

**APELAÇÃO CÍVEL — RESPONSABILIDADE CIVIL POR DANOS MORAIS — IMPROCEDÊNCIA — IRRESIGNAÇÃO — FILA EM BANCO — APELANTE QUE PERMANECEU NA FILA DO BANCO, EM PÉ, TEMPO EQUIVALENTE A 04 (QUATRO) VEZES O MÁXIMO PERMITIDO POR LEI MUNICIPAL — COMPROVAÇÃO DO DANO MORAL (IN RE IPSA) A AFASTAR A TESE DE MERO ABORRECIMENTO — DEVER DE INDENIZAR (ART. 927, “CAPUT”, C.C/2002 c/c ART. 14, “CAPUT” DO CDC) — PROVIMENTO DO APELO.**

Tendo o banco apelado violado a legislação municipal, ao fazer com que o apelante permanecesse na fila, em pé, pelo tempo de 02:18 horas, o equivalente a 04 (quatro) vezes o tempo máximo permitido, por lei para os dias de intenso movimento bancário, conclui-se pela presença dos requisitos indenizatórios: ato ilícito, dano moral *in re ipsa* e nexó causal.

De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, *“pacificou-se (...) o entendimento segundo o qual o dano moral é in re ipsa, ou seja, dispensa comprovação acerca da real experimentação do prejuízo não patrimonial por parte de quem o alega, bastando, para tanto, que se demonstre a ocorrência do fato ilegal.” (STJ: AgRg no Ag 1271858/RJ).*

Aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Quanto ao valor indenizatório por danos morais, impõe-se fixá-lo de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, visando-se a conceder a justa reparação pelo dano sofrido, sem provocar, todavia, enriquecimento indevido.

**VISTOS, RELATADOS E DISCUTIDOS** os presentes autos acima identificados.

**ACORDA** a Terceira Câmara Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado, por maioria, em conceder provimento à apelação cível.

**RELATÓRIO:**

*Antônio Pedro da Silva*, devidamente qualificado nos autos em epígrafe, interpôs *apelação cível (fls. 69/79)* contra o *Banco do Brasil S/A.*, pretendendo modificar a sentença de mérito que, proferida pelo Juízo de Direito da 8ª Vara Cível da Comarca de Campina Grande, julgou a demanda improcedente, denegando-lhe pretensão indenizatória a título de danos morais.

Em suas razões recursais, o apelante afirma que sofreu dano moral passível de indenização, pois teve que esperar, na fila do banco, em pé, durante 02:18 hs (duas horas e dezoito minutos), apesar da existência da Lei Municipal n. 4.330/2005 que prevê o tempo máximo de espera de 20 (vinte) minutos em dias normais e de 35 (trinta e cinco) minutos nos dias de intenso movimento bancário. Destarte, afirmando ter sofrido danos morais – e não mero aborrecimento – pugna o apelante pela concessão de verba indenizatória.

Apesar de intimado, o recorrido não apresentou contrarrazões ao apelo, conforme certificado às fls. 83.

O Ministério Público, através de parecer às fls. 88/89, opinou pelo desprovimento do recurso.

É o relatório.  
**VOTO.**

Analisando os autos, vejo ser fato incontroverso que, no dia 29/12/2008, o apelante permaneceu na fila bancária, em pé, durante o tempo de 02:18 hs (duas horas e dezoito minutos), pois, embora tenha entrado na fila às 15:00 horas, somente foi atendido às 17:18 horas, conforme provado pelo comprovante de depósito em conta corrente (fls. 11).

O fato, ademais, não foi negado pela banco apelado, que, em sua apelação, limitou-se a expor (fls. 29/30):

“Outro aspecto que se deve ser levado em consideração, é que no dia 29 de dezembro de 2008, foi uma segunda-feira, véspera de festa de final de ano, onde a agência absorveu uma infinita quantidade de serviços, constituindo-se, um dia totalmente atípico, sob todos os aspectos. Por isso, era de se esperar maiores dificuldades para atender toda a demanda.

Sem a menor dúvida, não houve de forma deliberada ou espontânea qualquer afronta a direito dos consumidores, o que ocorreu foi pura e simplesmente, um expediente bancário totalmente atípico.

Mesmo com todas estas opções, o requerente optou por prosseguir na fila apesar de estar muito grande, em função até da data escolhida pelo mesmo (29 de dezembro de 2008) já no final do ano, próximo da festa de *reveillon*, onde o movimento é atípico.

(...).

Um outro aspecto a se considerar para o caso vertente, diz respeito ao horário escolhido pelo autor para buscar o serviço, isto é, pelas 15:00 horas, exatamente na chamada 'hora de pico', em que o funcionalismo, por conveniência, busca a agência bancária nesse horário, já sabendo que ocorrerá a maior aglutinação em filas”.

Assim sendo, é fato incontroverso que o apelante permaneceu 02:18 hs (duas horas e dezoito minutos) na fila da agência do Banco do Brasil S/A., tendo o mau atendimento bancário naquele dia respaldado, inclusive, a lavratura do Auto de Infração n. 001873 pelo PROCON de Campina Grande (fls. 12).

Nessa senda, vejo que o apelado praticou ato ilícito ao violar o art. 1º e o art. 2º, incisos II e III, da Lei Municipal n. 4.330/2005, que dispõe:

**“Art. 1º Ficam as Agências Bancárias, Supermercados e Lojas de Departamentos no Município de Campina Grande obrigados a colocar, à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas, para que o atendimento seja feito em prazo hábil, respeitada a dignidade e o tempo do usuário.”**

**Art. 2º. Para os efeitos desta Lei, entende-se como tempo hábil para o atendimento o prazo de até:**

**I – 20 (vinte) minutos em dias normais, para todas as instituições mencionadas no art. 1º desta Lei;**

**II – 35 (trinta e cinco) minutos às vésperas e após os feriados prolongados, para todas as instituições mencionadas no art. 1º desta Lei;**

**III – 35 (trinta e cinco) minutos, para as Agências Bancárias, nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, não podendo ultrapassar esse prazo, em hipótese alguma”**

Quanto ao dano moral sofrido pelo apelante, reputo-o provado.

Com efeito, a cidadania é um dos fundamentos da República Federativa do Brasil enquanto Estado Democrático de Direito, consoante firmado pelo art. 1º, inciso II, da Constituição Federal. Portanto, o apelante – ao permanecer, em pé, numa fila de banco, pelo tempo de 02:18 hs (duas horas e dezoito minutos) – foi ferido em sua cidadania, ao tempo em que a conduta do apelado ainda violou sua dignidade enquanto pessoa humana e o seu tempo, objetos jurídicos expressamente tutelados pelo art. 1º, *parte final*, da Lei Municipal n. 4.330/2005.

O consumidor tem direitos que devem ser resguardados dentro de uma relação de hipossuficiência. Assim, quem presta o serviço dentro de um sistema de comércio, possui deveres com o consumidor, principalmente as instituições, órgãos e pessoas jurídicas que desenvolvam atividades de interesse público.

No caso das instituições financeiras, existe, inclusive, uma peculiaridade que deve ser sopesada. O consumidor, às vezes, não possui poder de escolha do banco, pois há ocasiões em que é compelido a travar relação jurídica com determinada instituição bancária para fins de pagamento de títulos ou para fins de depósitos em conta, sem que possa escolher o banco que lhe ofereça melhores condições de conforto e segurança, descortinando-se, no particular, toda a sua hipossuficiência.

É o que ocorre no caso dos autos: o apelante necessitou realizar um depósito na conta corrente de uma empresa, cujo valor tinha que ser exato, inclusive nos centavos (R\$ 324,38), para que o seu pagamento pudesse ser identificado corretamente. Na ocasião, foi compelido a travar relação jurídica com o banco apelado, porém foi violado em sua dignidade e em sua cidadania, sem que nada pudesse fazer.

Dentro desse contexto, reputo provado o dano moral *in re ipsa*, pois – ao ser compelido a travar uma relação jurídica com o Banco do Brasil S/A. – o recorrente teve que esperar durante mais de 02 (duas) horas, em pé, apesar da existência de lei municipal que impunha o atendimento no prazo máximo de 35 (trinta e cinco) minutos.

Reputo, portanto, que o apelante foi ofendido em sua dignidade, em sua cidadania e em seu tempo, tudo por falta de educação cívica e jurídica do banco apelado, que ignorou a força cogente da norma jurídica em vigor.

Quanto à alegação de que o apelante entrou na fila de propósito, com a finalidade de postular futura indenização, esta tese não prospera, pois:

a) a má-fé não pode ser presumida contra o consumidor, não havendo prova de que o apelante tenha decidido permanecer 02:18 hs (duas horas e dezoito minutos) em pé, numa fila bancária, com o propósito de auferir indenização a título de danos morais;

b) o apelante prova que – no dia do fato – realizou um depósito no valor de R\$ 324,38 (trezentos e vinte e quatro reais e trinta e oito centavos), sendo notório que o pagamento de centavos não é realizável em caixas de auto-atendimento, os quais apenas recebem papel-moeda.

Analisando demanda indenizatória decorrente de espera em fila bancária, o Superior Tribunal de Justiça já decidiu que “o pouco tempo de espera em fila de banco” – no caso concreto de apenas 47 (quarenta e sete) minutos – é que não gera danos morais, conforme retratado pelo aresto abaixo:

AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. POUCO TEMPO DE ESPERA EM FILA DE BANCO. MERO DISSABOR. DANO MORAL. NÃO CARACTERIZADO.

1. O **pouco tempo** de espera em fila de banco não tem o condão de expor a pessoa a vexame ou constrangimento perante terceiros, não havendo que se falar em intenso abalo psicológico capaz de causar aflições ou angústias extremas.

2. Situação de mero aborrecimento ou dissabor não suscetível de indenização por danos morais.

3. Agravo regimental a que se nega provimento.”

(AgRg no Ag 1422960/SC, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 27/03/2012, DJe 09/04/2012)

O julgamento supracitado retrata caso em que “*uma espera de apenas 17 minutos superior ao tempo legalmente recomendável para atendimento não apresenta (...) lesão relevante aos direitos de personalidade e forte abalo à requerente, a tal ponto de sustentar a ocorrência de danos morais.*”

No caso presente, todavia, não se trata de simples aborrecimento decorrente de pouco tempo na espera em fila. É mais. **Trata-se do frontal desrespeito à legislação municipal e à pessoa humana, fazendo-se com que o consumidor permanecesse em fila, em pé, sem qualquer amparo, pelo prazo de 02:18 horas, o equivalente a 04 (quatro) vezes o tempo máximo permitido por lei para os dias de intenso movimento bancário.**

Assim sendo, reputo que o recorrente restou aviltado em sua dignidade, em sua cidadania, em seu tempo, razão por que – ao sofrer danos morais *in re ipsa* – merece receber a justa indenização civil, nos termos do art. 927, *caput*, do Código Civil c/c art. 14, *caput*, do CDC.

Registro, por oportuno, que de acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, “pacificou-se (...) o entendimento segundo o qual o dano moral é *in re ipsa*, ou seja, dispensa comprovação acerca da real experimentação do prejuízo não patrimonial por parte de quem o alega, bastando, para tanto, que se demonstre a ocorrência do fato ilegal.” (STJ: AgRg no Ag 1271858/RJ).

Quanto ao valor indenizatório por danos morais, este deve ser hábil a promover a compensação dos danos sofridos e a coibir eventuais reincidências

do apelado, sem provocar, todavia, enriquecimento indevido do apelante. Assim, o valor deve ser fixado com fulcro nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, razão por que o fixo no valor de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais).

Isto posto, **CONCEDO PROVIMENTO AO APELO** para condenar o recorrido ao pagamento de indenização, por danos morais, no valor de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), devendo ser atualizado pela Taxa SELIC (a título de juros de mora e de correção monetária) a partir do evento danoso, nos termos da Súmula 54 do STJ.

Condeneo o apelado a pagar honorários de sucumbência no equivalente a 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 20, §3º, do CPC, além do pagamento das custas processuais.

**É como voto.**

Presidiu a Sessão o Exmo. Sr. Des. Genésio Gomes Pereira Filho. Participaram do julgamento, o Dr. Francisco Francinaldo Tavares, com jurisdição limitada em substituição ao Exmo. Des. Saulo Henriques de Sá e Benevides, o Exmo. Des. Genésio Gomes Pereira Filho e o Exmo. Des. Márcio Murilo da Cunha Ramos.

Presente ao julgamento o Dr. Doriel Veloso Gouveia, Procurador de Justiça.

João Pessoa, 28 de agosto de 2012

  
*Exmo. Des. Márcio Murilo da Cunha Ramos*  
Desembargador Relator

**ANEXO B - APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.055.184-7****APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.055.184-7 DA 1ª VARA  
CÍVEL DO FORO CENTRAL DA COMARCA DA  
REGIÃO METROPOLITANA DE CURITIBA.**

APELANTE 1: CLARO S/A

APELANTE 2: BRUNA FERREIRA DA ROCHA

APELADOS: OS MESMOS

RELATOR: DES. ARQUELAU ARAUJO RIBAS

**APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL.  
CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE LINHAS  
TELEFÔNICAS NO NOME DA AUTORA.  
INSCRIÇÃO INDEVIDA. TENTATIVAS DE  
SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA DO EQUÍVOCO.  
INÉRCIA. CONDOTA DESIDIOSA E  
ATENTATÓRIA À DIGNIDADE DO  
CONSUMIDOR. ATO ILÍCITO CONFIGURADO.  
DEVER DE INDENIZAR PRESENTE. "QUANTUM"  
INDENIZATÓRIO. MAJORAÇÃO. MEDIDA QUE  
SE IMPÕE. "VIA CRUCIS" DEMONSTRADA.  
PROTOCOLOS DE ATENDIMENTOS. VÁRIAS  
LIGAÇÕES. DETERMINAÇÃO PARA QUE AUTORA  
ENCAMINHASSE CORRESPONDÊNCIA COM  
PEDIDO DE BAIXA. INÉRCIA POR PARTE DA  
OPERADORA. DESVIO PRODUTIVO DO TEMPO.  
PERDA DO USO DO TEMPO LIVRE DO**



Apelação Cível nº 1.055.184-7 da 10ª Câmara Cível. 2

**CONSUMIDOR. CAUSA DE MAJORAÇÃO DA  
INDENIZAÇÃO.**

**APELAÇÃO 1 DESPROVIDA.**

**APELAÇÃO 2 PROVIDA.**

**VISTOS**, relatados e discutidos, estes autos de apelação cível nº 1.055.184-7 da 1ª Vara Cível do Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba, em que figura como apelante 1 CLARO S/A, apelante 2 BRUNA FERREIRA DA ROCHA e apelados OS MESMOS.

**RELATÓRIO**

1. Cuidam-se de recursos de apelação interpostos em face da decisão de primeiro grau que julgou procedentes os pedidos para reconhecer a inexigibilidade do débito, condenando a requerida no pagamento de indenização por danos morais arbitrados em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos pelo INPC e acrescido de juros de mora arbitrados em 1% (um por cento) ao mês, contados a partir da data da prolação da sentença; custas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação. (fls. 100/103)



Apelação Cível nº 1.055.184-7 da 10ª Câmara Cível. 3

**1.1.** Aduz, resumidamente, a apelante, que sempre toma todas as medidas ao seu alcance para evitar que haja fraude, pois é, de fato, a principal vítima no caso de contratações fraudulentas; que é a maior prejudicada, visto que presta serviços sem receber a contraprestação; o "quantum" indenizatório está exacerbado. (fls. 106/111)

**1.2.** A autora pretende a majoração dos danos morais. (fls. 116/125)

É o relatório.

## **FUNDAMENTOS DE FATO E DE DIREITO**

### **BREVE RELATO DOS FATOS**

**2.** Com a exordial os fatos foram assim descritos:

*'Ao tentar efetivar uma compra a crédito, a autora foi verdadeiramente surpreendida pela notícia de que a venda não poderia ser liberada pelo motivo de que seu nome estava incluso nos cadastros de inadimplentes da SERASA, fato este que lhe causou vexame e vergonha incalculável.*

*Sendo assim, ao retirar a certidão expedida pela SERASA, a autora finalmente descobriu que foi a Operadora Claro que incluiu seu nome nos cadastros de maus pagadores, em face de um suposto débito no valor de R\$ 798,63 (doc. anexo).*



Apelação Cível nº 1.055.184-7 da 10ª Câmara Cível. 4

*Ocorre que a autora nunca efetivou qualquer contrato com a ré que justificasse a emissão da referida dívida, sendo que, ao entrar em contato com a requerida, a requerente, foi surpreendentemente informada de que tal débito originou-se de uma suposta linha telefônica que foi aberta na cidade de Londrina – PR (cidade nunca residida pela autora) e se, caso a requerente quisesse que seu CPF fosse excluído da SERASA, teria que, obrigatoriamente, arcar com o valor de R\$ 798,63 cobrado pela ré.*

*A autora, estando logicamente indignada pela situação absurda imposta pela ré, realizou inúmeras reclamações, pedidos e protocolos, até que, finalmente, a requerida orientou a consumidora a, então, protocolar uma carta de solicitação de baixa de restrição perante uma das lojas da Operadora Claro, procedimento este, que foi rigorosamente realizado pela autora (doc. anexo), sem, porém obter qualquer sucesso, haja vista que, conforme extratos em anexo, o nome da requerente, ainda permanecia incluído nos cadastros de maus pagadores da SERASA (doc. anexo).*

*A requerente, estando totalmente inconformada com o descaso perpetrado pela ré, resolveu, então, registrar um Boletim de Ocorrência sobre o ocorrido (doc. anexo), isso tudo, na esperança de que a Operadora Claro tomasse alguma providência em relação aos danos que a autora vinha sofrendo.*

*Entretanto, tal medida não foi suficiente para que a ré realizasse a baixa da restrição, sendo que, em que pesassem os vários contatos, pedidos e protocolos realizados pela autora ao longo desses anos, o CPF da consumidora*



Apelação Cível nº 1.055.184-7 da 10ª Câmara Cível. 5

*permanece incluso nos cadastros de inadimplentes desde 26.10.2007 (doc. anexo). (fls. 03/04)*

### APELAÇÃO

**3.** Compulsando os autos, em análise das razões esposadas no recurso em apreço, confrontadas com o conjunto probatório produzido no presente caderno, verifica-se que não assiste razão à operadora de telefonia, senão vejamos:

**3.1.** Aduz a apelante, que se cerca de todos os cuidados no intuito de evitar fraudes, contudo, o alegado zelo não foi suficiente para evitar que uma linha telefônica fosse instalada no nome da autora, sem que esta sequer tivesse conhecimento, resultando inclusive na inscrição do seu nome no rol dos inadimplentes. (fatos incontroversos)

**3.2.** Anote-se que os contratos, objetos da questão posta, não foi trazido à colação pela requerida que, diga-se, não trouxe nenhum documento a corroborar sua versão, quedando-se no campo estéril das meras alegações.

**3.3.** Vem daí que o ato ilícito, negado pela requerida, reside justamente na contratação em nome da autora, com pessoa diversa, evidenciando-se a falha na



Apelação Cível nº 1.055.184-7 da 10ª Câmara Cível. 6

prestação do serviço, ensejador de reparação por responsabilidade civil.

**3.4.** Não bastasse tal alegação, a requerida ainda afirma que inexistente conduta capaz de ensejar reparação por danos morais, contudo, a autora descreveu sua "via crucis", que já dura anos, pois a inscrição ocorreu em 26.10.2007 (fls. 28).

**3.5.** Note-se que a autora afirma ter, em atendimento às determinações da requerida, com vários protocolos, enviado carta de solicitação de baixa da restrição, sem que lograsse êxito em resolver a questão administrativamente, o que não foi em momento algum impugnado pela requerida.

**3.6.** Mesmo assim, nada foi feito pela requerida para solucionar o problema, permanecendo seu nome incluso no rol dos inadimplentes durante anos, como dito alhures.

**3.7.** Ora, a requerida, mesmo em juízo, não envidou nenhum esforço no sentido de identificar as razões da sua conduta, dos motivos de nada fazer para dar solução a questão, não impugnando em nenhum momento os fatos postos em discussão.



Apelação Cível nº 1.055.184-7 da 10ª Câmara Cível. 7

**3.8.** Ao contrário, a requerida, além de causar todos os transtornos descritos na inicial (em nenhum momento impugnados), de inscrever indevidamente o nome da autora no rol de inadimplentes e só retirá-lo mediante determinação judicial.

**3.9.** Assim, é de se negar provimento ao recurso da requerida, passando-se à análise do “*quantum*” indenizatório.

#### DO QUANTUM INDENIZATÓRIO

**4.** No que pertine ao “*quantum*” indenizatório, enquanto a requerida pretende sua redução, a autora recorreu, pleiteando seja majorado.

**4.1.** Em análise pormenorizada da situação fática que permeia o caso dos autos, verifica-se que a assiste razão a autora, na medida em que, o valor fixado em primeiro grau, não é suficiente para compensar os tormentos causados, nem sequer atender ao caráter punitivo da compensação e, também, compensar o desperdício do tempo, bem jurídico que deve também ser tutelado em casos como o em tela.

**4.2.** Como restou bastante claro na exordial que, diga-se, a requerida sequer se deu ao trabalho de impugnar, vez que sua peça de defesa parece cópia genérica para qualquer



Apelação Cível nº 1.055.184-7 da 10ª Câmara Cível. B

caso que guarde alguma semelhança com o caso em tela. A autora durante dias pleiteava, mais do que isso, suplicava por uma solução para seu problema que, inegavelmente, foi causado pela falta de critério, de cuidado na contratação das suas linhas telefônicas, mas, principalmente, pela desídia com que atendeu as súplicas da sua consumidora.

**4.3.** Ora, já não é novidade para ninguém, a forma como os sistemas de telemarketing das operadoras de telefonia tratam seus consumidores, a dificuldade para lograr êxito em falar com uma operadora (telefonista), o tempo que se desperdiça com mensagens pré-gravadas, que direcionam o consumidor para as mais variadas operações, sempre no intuito desvelado de desestimular os pleitos e reclamações.

**4.4.** Pois bem, no caso da autora, além dos vários protocolos que afirma ter feito (sem impugnação), que indicam as muitas tentativas de solução, ainda lhe foi determinado que encaminhasse correspondência com solicitação de baixa, o que jamais lhe foi respondido.

**4.5.** Vem daí que, se foi solicitado da autora, envio de correspondência com pedido de baixa, nada mais natural do que, já em juízo, para demonstrar a lisura de conduta, deveria a requerida ter então colacionado ao menos os protocolos feitos



Apelação Cível nº 1.055.184-7 da 10ª Câmara Cível. 9

pela autora; contudo, além de não fazê-lo, sequer nega sua existência, limitando-se a alegar que age sempre com zelo no intuito de evitar prejuízos ao consumidor.

**4.6.** Explica-se: a requerida apresentou defesa genérica, que não se refere necessariamente ao caso da autora, o qual possui peculiaridades próprias, as quais não foram sequer avençadas. O recurso de apelação, da mesma forma, é tão genérico quanto e, para piorar, é raso e não trata de explicar as razões de seu agir, o que por si só, já demonstra-se suficiente para majorar o “*quantum*” indenizatório fixado em primeiro grau em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

**4.7.** Outro fato que deve ser considerado para a majoração do valor da indenização, é o desperdício do tempo do consumidor, bem jurídico que passou a ser tutelado recentemente pelos nossos Areópagos, senão vejamos, a lição de Pablo Stolze sobre o tema:

*“Em perspectiva “estática”, o tempo é um valor, um relevante bem, passível de proteção jurídica.*

*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.*



Apelação Cível nº 1.055.184-7 da 10ª Câmara Cível. 10

*Sucedo que, nos últimos anos, este panorama tem se modificado.*

*As exigências da contemporaneidade têm nos defrontado com situações de agressão inequívoca à livre disposição e uso do nosso tempo livre, em favor do interesse econômico ou da mera conveniência comercial de um terceiro.*

*E parece que, finalmente, a doutrina percebeu isso, especialmente no âmbito do Direito do Consumidor.*

(disponível: <http://jus.com.br/revista/texto/23925/responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo>)

**4.8.** Do referido texto ainda se extraem as lições de Marcos Dessaune:

*“Mesmo que o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8,078/1990) preconize que os produtos e serviços colocados no mercado de consumo devam ter padrões adequados de qualidade, de segurança, de durabilidade e de desempenho – para que sejam úteis e não causem riscos ou danos ao consumidor – e também proíba, por outro lado, quaisquer práticas abusivas, ainda são ‘normais’ em nosso País situações nocivas como:*

- Enfrentar uma fila demorada na agência bancária em que, dos 10 guichês existentes, só há dois ou três abertos para atendimento ao público;*
- Ter que retornar à loja (quando ao se é direcionado à assistência técnica autorizada ou ao fabricante) para*



Apelação Cível nº 1.055.184-7 da 10ª Câmara Cível. 11

*reclamar de um produto eletroeletrônico que já apresenta problema alguns dias ou semanas depois de comprado;*

*(...)*

*- Telefonar insistentemente para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de uma empresa, contando a mesma história várias vezes, para tentar cancelar um serviço indesejado ou uma cobrança indevida, ou mesmo pra pedir novas providências acerca de um produto ou serviço defeituoso renitente, mas repetidamente negligenciado;*

*(...)*

*- Levar repetidas vezes à oficina, por causa de um vício recorrente, um veículo que frequentemente sai de lá não só com o problema original intacto, mas também com outro problema que não existia antes;*

*- Ter a obrigação de chegar com a devida antecedência ao aeroporto e depois descobrir que precisará ficar uma, duas, três, quatro horas aguardando desconfortavelmente pelo voo que está atrasado, algumas vezes até dentro do avião – cansado, com calor e com fome – sem obter da empresa responsável informações precisas sobre o problema, tampouco a assistência material que a ela compete.” (DESSAUNE, Marcos. Desvio Produtivo do Consumidor – O Prejuízo do Tempo Desperdiçado. São Paulo: RT, 2011, págs. 47-48.) **idem**.*

**4.9.** Como se observa, a doutrina já se debruça em esmiuçar situações, em que não só a falha na prestação regular do serviço que resulta em inscrição indevida, mas o “*modus operandi*” das concessionárias de serviços de telefonia e seus



Apelação Cível nº 1.055.184-7 da 10ª Câmara Cível. 12

afamados sistemas de telemarketing, que resultam em horas desperdiçadas, devem ser considerados na fixação do valor da indenização por danos morais.

**4.10.** Assim, considerando as peculiaridades do caso concreto, no intuito de atender ao caráter punitivo/compensatório da condenação, assim como, aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, é de se majorar o valor da indenização para R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), que deverão ser corrigidos pelo INPC e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde esta data, entendimento no sentido do qual, este relator vem reiteradamente julgando, vez que, assim como na correção monetária, não há falar em mora do devedor antes do arbitramento do valor da indenização.

**5.** Quanto à majoração da verba honorária, não assiste razão à autora, na medida em que já fixada em 15% (quinze por cento), ou seja, acima do mínimo legal, sendo que inexistente justificativa para sua fixação em grau máximo, considerando a inexistência de dilação probatório, a pouca complexidade da causa, o tempo, lugar e qualidade dos serviços, tudo nos termos do artigo 20º, §3º do CPC.



Apelação Cível nº 1.055.184-7 da 10ª Câmara Cível. 13

**6.** Diante do exposto, é de se negar provimento ao recurso de apelação 1 e dar provimento ao recurso 2 para majorar o valor da indenização por danos morais.

**DECISÃO:**

**ACORDAM** os integrantes da 10ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, por **unanimidade** de votos em negar provimento ao recurso de apelação 1 e dar provimento ao recurso 2, nos termos do voto relatado.

Participaram do Julgamento: **Des. Luiz Lopes** (Presidente com voto) e **Juíza Substituta em 2º Grau Elizabeth de F. N. Calmon de Passos.**

Curitiba, 07 de novembro de 2013.

**ARQUELAU ARAUJO RIBAS**

Desembargador Relator

**ANEXO C - PROCESSO: 9058428.19.2014.813.0024**

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS  
 PODER JUDICIÁRIO  
 BELO HORIZONTE  
 10ª TURMA RECURSAL DE BELO HORIZONTE  
 RUA PADRE ROLIM, 424, EDIFÍCIO ANEXO 1º ANDAR, SANTA EFIGÊNIA, BELO HORIZONTE - MG, FONE:  
 (31) 3289-9416

**VOTO DE SESSÃO**

PROCESSO: 9058428.19.2014.813.0024 - Recurso Inominado

**Recorrente(s):**

DANIEL GUSTAVO DE ALMEIDA JESUS

**Recorrido(s):**

BANCO DO BRASIL S/A

**EMENTA**

-

-

-

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS ESPERA EM FILA DE BANCO - TEMPO SUPERIOR AO PREVISTO NA LEGISLAÇÃO ESTADUAL DESGASTES - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO RESPONSABILIDADE OBJETIVA INDENIZAÇÃO - DANOS MORAIS SENTENÇA REFORMADA.*

*1 A instituição financeira responde objetivamente pela má prestação do serviço art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.*

*2 A espera em fila de agência bancária, além do limite temporal definido por lei estadual, é fato capaz de gerar desgastes, afetando a honra subjetiva da pessoa e ocasionando prejuízos de ordem extrapatrimonial.*

*3 A imposição de multa administrativa pelos órgãos de controle das atividades bancárias não exclui a responsabilização civil pela defeituosa prestação de serviço.*

*4 Sentença reformada.*

**VOTO**

Daniel Gustavo de Almeida Jesus acionou o Banco do Brasil S/A, visando o ressarcimento pelos danos morais suportados em razão de espera excessiva em fila de agência.

A r. sentença vergastada julgou improcedente o pedido inicial, sob o fundamento de que a espera em fila de banco por tempo superior ao estipulado pela legislação estadual configura mero aborrecimento e enseja sanção de ordem meramente administrativa.

O autor, inconformado, recorreu, asseverando que compareceu à agência do Banco do Brasil e aguardou na fila por uma hora e quarenta e três minutos até que fosse atendido pelo caixa, quando a legislação estadual estipula em quinze minutos o tempo máximo de espera pelo usuário. Aduziu que o tempo excessivo de espera na fila do caixa bancário ocasionou-lhe transtornos de ordem moral, que devem ser indenizados. Pugnou pelo provimento do recurso para, reformando-se a sentença, julgar procedente o pedido inicial.

O recorrente não efetuou o preparo do recurso, por ter sido agraciado com os benefícios da gratuidade judiciária pela MM. Juíza *a quo*.

O recorrido apresentou contrarrazões, pugnando pela manutenção da sentença.

Relatados, na essência, delibero.

Recebo o recurso, eis que presentes os pressupostos de sua admissibilidade.

Consta da inicial que o autor compareceu à agência do Banco do Brasil S/A, no dia 04 de setembro de 2014, para efetivar o saque de um depósito judicial, retirando a sua senha e se postando no final da fila do caixa às 10h30, somente sendo atendido às 11h45.

Segundo o autor, a demora excessiva configurou desrespeito exacerbado ao consumidor e ensejou danos de ordem extrapatrimonial, que devem ser indenizados.

Devidamente citado, o réu apresentou contestação, asseverando, sem negar a demora no atendimento do autor, que tal fato ensejaria mero aborrecimento.

A responsabilidade civil das instituições financeiras é tema que atravessa décadas no cenário jurídico brasileiro, já tendo merecido profunda análise dos legisladores, os quais, visando dar maior segurança e proteção aos consumidores, editaram o Código de Defesa do Consumidor.

O mencionado diploma legal, em seu art. 14, definiu que o fornecedor de serviços responde objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos verificados na sua prestação, só podendo ser ilidida na hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Nesse sentido:

*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.*

*[...]*

*§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:*

*[...]*

*II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.*

No caso, a responsabilidade do banco decorre, evidentemente, de uma violação a um dever contratualmente assumido, qual seja, o de proporcionar aos clientes, por meio de funcionários qualificados e em número proporcional à demanda dos usuários, os meios necessários para a fruição dos seus serviços.

Regulamentando a questão, editou-se a Lei Estadual nº 14.235/2002, dispondo, em seu art. 1º, que *fica o estabelecimento bancário obrigado a atender o cliente no prazo de quinze minutos contados do momento em que ele entrar na fila de atendimento.*

Assim, comprovado pelo autor, por meio dos documentos que instruíram a inicial, a espera por uma hora e quinze minutos, ou seja, por tempo quatro vezes superior ao estipulado por lei, é devida a reparação pelos danos morais.

Referidos danos, frisa-se, independem de comprovação, porque a experiência comum sinaliza, de forma inequívoca, que a espera por mais de uma hora em fila de banco para acessar o caixa enseja, além de desgaste físico excessivo, aborrecimento exacerbado.

Nesse sentido:

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ESPERA EM FILA DE BANCO. PERÍODO DE TOLERÂNCIA ESTIPULADO EM LEI MUNICIPAL EXCEDIDO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. CONDUTA ILÍCITA E NEXO DE CAUSALIDADE COMPROVADOS. DANO MORAL CARACTERIZADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. MAJORAÇÃO. POSSIBILIDADE. RECURSO PROVIDO EM PARTE. 1. A espera em fila de agência bancária, além do limite temporal imposto por lei municipal, é fato capaz de gerar profundo desgaste físico, emocional, aborrecimentos e incertezas, capaz de afetar a honra subjetiva da pessoa e atingir direito imaterial seu, ensejador, portanto, de dano moral passível de reparação pecuniária Precedentes. 2. A fixação da indenização por danos morais pauta-se pela aplicação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, buscando-se, em cada caso específico, a determinação de um valor adequado a, de um lado, compensar o constrangimento sofrido pelo ofendido e, de outro, desestimular o ofensor a, no futuro, praticar atos semelhantes. 3. In casu, o quantum deve ser majorado para o importe de R\$ 5.000,00, a fim de se observar os parâmetros da jurisprudência pátria em casos análogos, bem como sua natureza e as condições das partes.*

(TJ-BA - APL: 00053099720128050088 BA 0005309-97.2012.8.05.0088, Relator: José Edivaldo Rocha Rotondano, Data de Julgamento: 17/12/2013, Quinta Câmara Cível, Data de Publicação: 20/12/2013)

*CÍVEL. RECURSO INOMINADO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ESPERA EM FILA DE BANCO POR TEMPO SUPERIOR A SESENTA MINUTOS. DANO MORAL CONFIGURADO. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. APLICAÇÃO DO ENUNCIADO 2.7 DA TRU/PR. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA REFORMADA. 1. Nos termos do Enunciado 2.7 da TRU/PR, a espera em fila de*

*agência bancária, em tempo excessivo, caracteriza falha na prestação de serviço e enseja reparação por danos morais. 2. Conforme atual entendimento majoritário desta Turma Recursal, a espera em fila de banco para atendimento, por tempo superior a sessenta minutos, causa dano moral e deve ser indenizado. 3. Para a fixação da indenização por danos morais, necessária a análise das circunstâncias do caso concreto, tais como a gravidade do fato, o grau de culpa do ofensor e a situação econômico-financeira dos litigantes, atentando-se para que a indenização não se torne fonte de enriquecimento sem causa, nem seja considerada inexpressiva. Dita indenização deverá atender ao duplo objetivo de compensar a vítima e afligir, razoavelmente, o autor do dano. Assim, voto para que seja fixada a indenização por dano moral em R\$ 2.000,00 (dois mil reais). 4. Nos termos do Enunciado 12.13 das Turmas Recursais do Paraná, nas indenizações por danos morais, a correção monetária incide a partir da decisão condenatória e os juros moratórios desde o evento danoso. RECURSO PROVIDO. , esta Turma Recursal resolve, por unanimidade de votos, CONHECER E DAR PROVIMENTO ao recurso.*

(TJ-PR - RI: 000526209201481600690 PR 0005262-09.2014.8.16.0069/0 (Acórdão), Relator: GIANI MARIA MORESCHI, Data de Julgamento: 13/11/2014, 2ª Turma Recursal, Data de Publicação: 17/11/2014)

Enfim, tenho que a má prestação de serviço, em flagrante violação a texto legal, enseja, para além de multa administrativa, justo ressarcimento àquele que se julgar ofendido.

Somente assim será possível sensibilizar esse importante seguimento da economia a dispensar um tratamento ao consumidor à altura dos bons, sólidos e propalados lucros que auferem nas operações realizadas no Brasil. Além disso, fomentará a contratação de pessoas para melhor atender ao público, o que é salutar para a dinâmica das relações econômicas.

O arbitramento do dano moral, como se sabe, cria situações controvertidas, já que o legislador pátrio optou, em detrimento à tarifação, pela adoção do sistema aberto, entregando a tarefa ao magistrado. Imperam, então, o bom senso e a razoabilidade.

O Superior Tribunal de Justiça tem decidido que se deve realizar o arbitramento do dano moral com moderação, em atenção à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes. Ademais, não se pode olvidar, consoante parcela da jurisprudência pátria, acolhedora da tese punitiva acerca da responsabilidade civil, da necessidade de desestimular o ofensor a repetir o ato.

No caso dos autos, entendo que o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) está adequado à situação tratada nos autos, pois compensa o ofendido, sem enriquecê-lo injustamente, e admoesta a instituição financeira, que auferiu lucros exorbitantes, a dispensar maior cuidado com o consumidor.

Com tais considerações, **dou provimento ao recurso** para, reformando a r. sentença, julgar procedente o pedido inicial, condenando o réu ao pagamento de indenização por danos morais ao autor, fixados em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos monetariamente pelos índices fixados pela Corregedoria Geral de Justiça, a partir da publicação deste acórdão, e acrescidos de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir do evento danoso (04/09/2014), nos termos da súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça.

Sem condenação em custas e em honorários advocatícios.

É como voto.

**BELO HORIZONTE, 9 de Março de 2015**

**CARLOS HENRIQUE PERPETUO BRAGA**

**Relator**

**ANEXO D – Lei nº 14.235/2002**

LEI 14235 2002 Data: 26/04/2002 Origem: LEGISLATIVO

**DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO A CLIENTES EM ESTABELECIMENTO BANCÁRIO.**

O povo do Estado de Minas Gerais, por seus representantes, aprovou, e eu, em seu nome, nos termos do § 8º do art. 70 da Constituição do Estado de Minas Gerais, promulgo a seguinte lei:

Art. 1º - Fica o estabelecimento bancário obrigado a atender

cliente no prazo de quinze minutos contados do momento em que ele entrar na fila de atendimento.

Parágrafo único - Para os efeitos desta lei, considera-se :

I - cliente a pessoa que utiliza o caixa e os equipamentos de auto-atendimento em agência bancária ou posto de atendimento;

II - fila de atendimento a que conduz o cliente ao caixa e aos equipamentos de auto-atendimento;

III - tempo de espera o computado desde a entrada do cliente na fila até o início do efetivo atendimento.

Art. 2º - A agência ou o posto de atendimento do estabelecimento bancário fornecerá ao cliente senha de atendimento, na qual constem o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada no estabelecimento.

Art. 3º - O estabelecimento bancário implantará, no prazo de noventa dias, os procedimentos necessários para o cumprimento do disposto no art. 1º desta lei.

Art. 4º - O estabelecimento bancário é obrigado a instalar banheiro e bebedouro para os clientes.

Art. 5º - O descumprimento do disposto nesta lei sujeita o estabelecimento infrator às seguintes penalidades:

I - advertência escrita;

II - multa de R\$5.320,00 (cinco mil trezentos e vinte reais) em caso de reincidência.

Art. 6º - Não será considerada infração à lei a não observância do tempo de espera decorrente de problemas na transmissão de dados ou na telefonia, de falta de energia elétrica ou de greve de pessoal.

Art. 7º - O Poder Executivo regulamentará esta lei no prazo de noventa dias contados da data da sua publicação.

Art. 8º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 9º - Revogam-se as disposições em contrário.

Palácio da Inconfidência, em Belo Horizonte, aos 26 de abril de 2002.

Antônio Júlio - Presidente da ALMG

## ANEXO E – Processo nº 0005804-43.2014.8.26.0297

fls. 1



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
COMARCA DE JALES  
FORO DE JALES  
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL  
RUA 09, 2231, Jales - SP - CEP 15700-018

## SENTENÇA

Processo nº: **0005804-43.2014.8.26.0297**  
Classe - Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral**  
Requerente: **Ivaír Antonio Vazon**  
Requerido: **Banco Santander s.a.**

## CONCLUSÃO:

Em 28 de agosto de 2014, faço conclusão destes autos ao(à) MM(ª). Juiz(a) de Direito da Vara do Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Jales. Eu, (Emerson de Moura Cordeiro), Escrevente Técnico Judiciário, digitei.  
Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Fernando Antonio de Lima**

## VISTOS.

"Mas também, cair não prejudica demais. A gente levanta, a gente sobe, a gente volta. O correr da vida embrulha tudo. A vida é assim: esquenta e esfria, aperta e daí afrouxa, sossega e depois desinquieta. O que ela quer da gente é coragem."

**Guimarães Rosa**

FATOS

Relatório dispensado, na forma da lei.

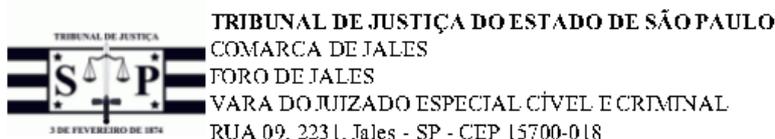
Trata-se de ação de reparação de danos morais, por demora demasiada no atendimento ao consumidor, em agência bancária.

Não há se falar em carência da ação por falta de interesse de agir, tampouco em ausência dos documentos indispensáveis a propositura da ação. Isso porque o simples fato de o réu ter contestado a ação já demonstra a sua resistência ao pedido do autor, justificando o seu interesse processual.

Além disso, a inicial não é inepta, pois o pedido decorre logicamente da causa de pedir, ambos sendo claros e bem formulados pela digna e competente Advogada do requerente.

Quanto ao mérito, os documentos revelam a verossimilhança das alegações, em ordem a permitir a inversão do ônus da prova, nos termos do que dispõe o art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, não provando a parte-requerida o contrário, o certo é que a parte-autora foi atendida apenas após o transcurso de **3 horas e 02 minutos**, nas dependências da



instituição financeira ora requerida.

Isso traduz hipótese de reparação, autônoma, se a parte-autora assim o desejasse, ou por danos morais, nos termos pleiteados na inicial – **em razão da perda de tempo produtivo ou útil** – direito, esse, de cunho fundamental, extraído do regime e princípios adotados pela Constituição Federal.

#### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA**

“Ninguém caminha sem aprender a caminhar, sem aprender a fazer o caminho caminhando, refazendo e retocando o sonho pelo qual se pôs a caminhar” – Paulo Freire.

#### **1- DESPERDÍCIO DE TEMPO, POR PROBLEMAS NA RELAÇÃO DE CONSUMO, COMO CATEGORIA AUTÔNOMA DE DANO DIFERENTE DO DANO MORAL – TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR**

“Onde quer que há mulheres e homens, há sempre o que fazer, há sempre o que ensinar, há sempre o que aprender.” – Paulo Freire.

#### **2- PRIMEIRAS LINHAS – O TEMPO E AS MUDANÇAS PROVOCADAS PELO TEMPO COMO COMPONENTES DA ESSÊNCIA HUMANA IMUTÁVEL**

O tempo “não ficará às nossas ordens para que fiqueamos eternamente na vida” – Machado de Assis, *Memorial de Aires*, p. 81.

“O mais importante e bonito do mundo é isto: que as pessoas não estão sempre iguais, mas que elas vão sempre mudando” – Guimarães Rosa.

**O tempo passa**, e nós mudamos. Mudar faz parte da nossa essência, para que o ontem seja diferente do hoje, e o hoje diferente do amanhã<sup>1</sup>.

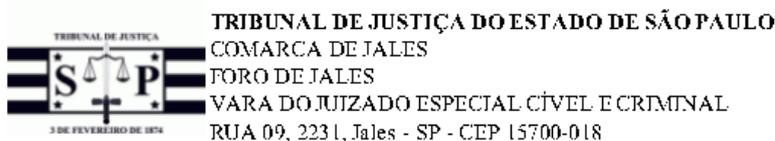
Mudar é a nossa essência, mesmo sabendo-se que a nossa essência não muda nunca.

Nossa essência não muda nunca, para permitir que possamos mudar sempre, sem mudarmos a essência imutável de nós mesmos.

A mudança na essência imutável tem que ver com esperança.

Mudamos, porque acreditamos em algo diferente. Em algo diferente que **só o tempo**, aliado à

<sup>1</sup> “A melhor maneira que a gente tem de fazer possível amanhã alguma coisa que não é possível de ser feita hoje é fazendo hoje aquilo que hoje pode ser feito. Mas se eu não fizer hoje aquilo que hoje pode ser feito e tentar fazer hoje aquilo que hoje não pode ser feito, dificilmente eu faço amanhã aquilo que hoje não pude fazer” - Paulo Freire.



possibilidade de mudança, permite-nos alcançar. A esperança é uma busca de mudança, o desejo inescapável da nossa imutável essência.

Vejamos o papel do amor. Rebolamos os nossos desejos, ora com um beijo, com o sexo, com frases de efeito. Mudamos todo o tempo, provamos nas vicissitudes do tempo a essência imutável de nós mesmos, na magia incansável do amor, que nos força à esperança.

Mudamos para manter imutável a nossa essência de aspirar constantemente à mudança.

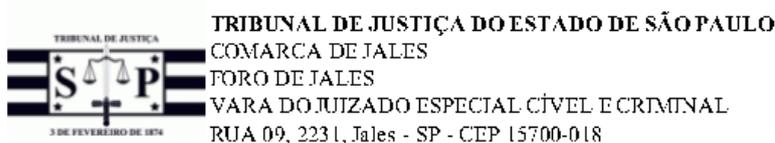
Essa aspiração inescapável de mudança **precisa do tempo**. Temos o **direito ao tempo**, assim como ao ar. Se perdemos o ar, perdemos a vida física. Se **nos escapa o tempo**, perdemos o intangível da nossa substância. O eu físico se perde com a falta de ar; o eu espiritual se perde com a **falta do tempo**.

**O tempo, essência do eu**, que promete um ontem diverso do hoje e um hoje diferente do amanhã, vai com a liberdade, e com o amor, e com o afeto, e com o trabalho, e com a sobrevivência. **O tempo vai com a essência de nós mesmos**. Subtrair o tempo é tirar-nos a liberdade, o amor, o afeto, o trabalho, a sobrevivência. É tirar-nos a possibilidade de mudança, da mudança que nos diferencia de nós mesmos nas fases diversas e evolutivas da existência, nesse caminhar que nos descolore dos vícios e nos agrega novas virtudes. Quem nos subtrai o tempo, subtrai nossa essência imutável de mudança, nossa aspiração à esperança, nosso contato profundo com a vida e com as mais diversas manifestações que o amor nos provoca no manuseio do tempo. Sem tempo, não há amor, nem esperança, sem tempo não há vida em sua profundidade espiritual, em sua espiritualidade essencial.

As sociedades tecnológicas, típicas da pós-modernidade, que atravessamos na fluidez deste século XXI, subtraem-nos o tempo, o desfrute de nossa essência como seres humanos.

As informações desencontradas, desesperadas, umas atrás das outras, prendem a nossa curiosidade. O tempo, estático, transmuda na rapidez da nova era, o mar dá lugar aos prédios, as árvores ao asfalto, o asfalto ocupa a terra batida, a terra batida não se faz mais ver na amplitude dos grandes shoppings.

E o tempo, escasso, perde-se na rapidez dos acontecimentos repetitivos, das fôfocas ambulantes que perambulam nos semblantes carcomidos dos apressados ansiosos destes tempos modernos, tonificados pela falta de tempo. A economia de tempo, que o



gresso assegura, sufoca o bom tempo que se desfrutava em tempos de antanho<sup>2</sup>.

### 3- CATEGORIA AUTÔNOMA, DIVERSA DO DANO MORAL

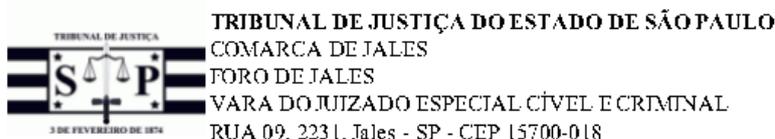
“É fundamental diminuir a distância entre o que se diz e o que se faz, de tal forma que, num dado momento, a tua fala seja a tua prática” – Paulo Freire

O tempo tem que ver com liberdade, convivência familiar, afeto, disponibilidade para o trabalho, para o lazer, estudos. Constitui elemento indispensável à formação da psique humana.

A sociedade pós-moderna, tecnológica, subtrai, de diversas

<sup>2</sup> O tempo sobrava quando a rapidez do progresso ainda não invadira nossas vidas, o progresso, que prometera economia de tempo, hipocritamente nos consumira o tempo de convivência, o tempo de experiência humana, o tempo de liberdade, o tempo de amor. Machado de Assis, em *Memorial de Aires* (pág. 13 e 14) assim pintou esse progresso: “Ao subir a serra as nossas impressões divergiram um tanto. Campos achava grande prazer na viagem que iam fazendo em trem de ferro. Eu confessava-lhe que tivera maior gosto quando ali ia em caleças <carruagem de quatro rodas e dois lugares, puxadas por cavalos> tiradas a burros, umas atrás das outras, não pelo veículo em si, mas porque ia vendo, ao longe, cá embaixo, aparecer a pouco e pouco o mar e a cidade com tantos aspectos pinturescos. O trem leva a gente de corrida, de atôgadilho, desesperado, até à própria estação de Petrópolis. E mais lembrava as paradas, aqui para beber café, ali para beber água na fonte célebre, e finalmente a vista do alto da serra, onde os elegantes de Petrópolis aguardavam a gente e a acompanhavam nos seus carros e cavalos até à cidade; alguns dos passageiros de baixo passavam ali mesmo para os carros onde as famílias esperavam por eles.

“Campos continuou a dizer todo o bem que achava no trem de ferro, como prazer e como vantagem. **Só o tempo que a gente poupa!** (grifei). Eu, **se retorquisse dizendo-lhe bem do tempo que se perde** (grifei), iniciaria uma espécie de debate que faria a viagem ainda mais sufocada e curta. Preferi trocar de assunto e agarrei-me aos derradeiros minutos, falei do progresso, ele também, e chegamos satisfeitos à cidade da serra”.



maneiras, o tempo. Desde despejando informações comerciais, até subtraindo das pessoas o desfrute de tempo na resolução de problemas de consumo.

“As coisas mudam no devagar depressa dos tempos”, disse Guimarães Rosa. O tempo de hoje, depressa, que esvai, contrapõe-se ao tempo de ontem, estático, que permanece.

Dai que a rapidez que despeja o tempo, típica da pós-modernidade, exige que o tempo, no templo do Direito, seja admitido como categoria própria, para ser protegida.

O Advogado Marcos Dessaune escreveu o livro *Desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado*. Desenvolveu a notável tese de que não basta a introdução de produtos e serviços de qualidade, seguros e reunidos com as informações devidas<sup>3</sup>.

É que, segundo o ilustre estudioso, o fornecedor tem o dever implícito (subjacente) de liberar os recursos produtivos do consumidor, para que o consumidor empregue seu tempo nas atividades de sua preferência.

O tempo é recurso produtivo. A Ciência Econômica ensina que os recursos disponíveis são escassos para satisfação das necessidades desejadas. As pessoas fazem escolhas a todo momento, para satisfazer o máximo de carência com o mínimo possível de recursos.

T havendo poucos recursos, os seres humanos são obrigados a fazer escolhas, para conseguirem o máximo de bem-estar – aquilo que os economistas denominam de “utilidade”.

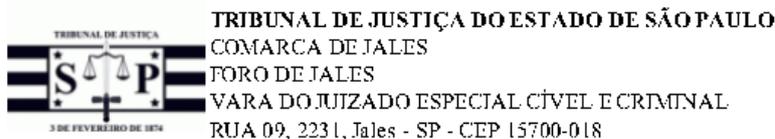
O problema da escassez tem que ver com a Lei da Oferta e da Procura, que rege a dinâmica da quantidade e do preço dos bens econômicos. A escassez faz o preço (*rarity pretium facit*).

Assim, quanto mais escasso um bem de consumo, maior o preço; quanto mais abundante no mercado econômico, menor o preço.

A Lei da Oferta e Procura aplica-se também ao recurso produtivo tempo, porque as pessoas querem sempre mais tempo, para investir em *qualidade de vida*. Trata-se de um “bem” também escasso, ou seja, as pessoas detêm menos tempo do que desejam.

Além de *escasso*, o tempo ostenta estas outras características: a) *intangibilidade*: não é passível de ser tocado; b) *ininterrompibilidade*: não pode ser parado; c) *irreversibilidade*: não pode ser revertido; d) *irrecuperabilidade*. Assim, diferentemente dos bens

<sup>3</sup> Dessaune, Marcos. *Desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado*. São Paulo: Ed. RT, 2011.



materiais, o tempo não pode ser acumulado nem recuperado durante uma vida humana.

Em razão dessas características (escassez, inacumulabilidade, irrecuperabilidade), o tempo se revela um bem primordial, tão ou tão valioso quanto à saúde física e mental.

Nesse sentido, o tempo – útil ou produtivo – deveria compor o rol dos direitos tutelados pela Constituição, ao lado da vida, saúde, liberdade, igualdade, privacidade, honra, imagem – o que não ocorre expressamente na CF/88.

O mercado de consumo é abastecido com inúmeros produtos e serviços defeituosos (em sentido amplo). O consumidor não é atendido em suas necessidades, o bem-estar do vulnerável não é alcançado.

Para resolver esses problemas de consumo, o consumidor despoja do seu tempo produtivo ou útil, desviando suas competências (trabalho, estudo, descanso, lazer, convivência familiar).

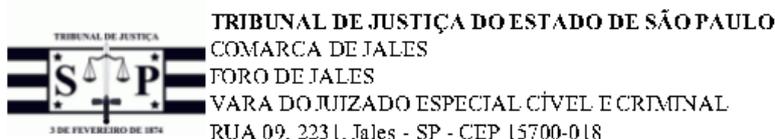
Cumpra, pois, que o consumidor seja indenizado pela subtração de seu tempo produtivo, sob a dupla perspectiva de compensação da vítima e punição do ofensor de modo que condutas semelhantes não se repitam<sup>1</sup>.

A reparação pelo desvio produtivo do consumidor situa-se na órbita dos danos morais, ou constitui categoria autônoma?

Marcos Dessuane defende que, pelas características singulares e pelo valor supremo de que desfruta, o tempo merece tratamento jurídico especial, com tutela constitucional própria. Considera, porém, que a Constituição Federal é formal, dogmática, analítica e rígida – do que deriva sua supremacia política e jurídica. Assim, para ser tutelado como categoria própria, o tema merecia um tratamento específico no capítulo constitucional dos “Direitos e Garantias Fundamentais”, nestes termos: “O tempo de que cada indivíduo dispõe na vida, caracterizado pela escassez, inacumulabilidade e irrecuperabilidade, é recurso produtivo primordial e inviolável da pessoa, assegurando-se a ela o direito à indenização do dano de desvio produtivo decorrente da lesão desse seu tempo pessoal”.

Nesse sentido, esclarece o estudioso, não é possível conferir ao desvio produtivo do consumidor um tratamento autônomo, mas sim enquadrar a lesão como um

<sup>1</sup> Marcos Dessuane. Anotações a acórdão do TJSP que entendeu passível de reparação, por danos morais, o desvio produtivo do consumidor. In: Revista de Direito do Consumidor, ano 23, nº 93, p. 399 a 408.



novo fato gerador” de dano moral, como séria violação da dignidade humana<sup>3</sup>.

Consideramos, porém, desnecessário inserir o tempo produtivo como um direito fundamental, para dar ao tema tratamento autônomo e próprio.

É certo que a Constituição Federal seja formal, dogmática, analítica e rígida. Esse terreno é o da classificação das Constituições, que não se confunde com a possibilidade de abertura aos direitos fundamentais.

É que os direitos fundamentais não são apenas aqueles enunciados expressamente na Constituição. São também aqueles “outros decorrentes do regime e dos princípios por ela adotados, ou dos tratados internacionais em que República Federativa do Brasil seja parte”, nos termos da cláusula de abertura contida no art. 5º, §2º, da Constituição Federal.

O desperdício de tempo produtivo do consumidor – assim como o genérico direito fundamental do consumidor (CF, art. 5º, inciso XXXII) – traduz verdadeiro **direito fundamental social**, porque voltado ao grupo vulnerável na relação de consumo, direito de solidariedade social.

A abertura material do catálogo dos direitos fundamentais, segundo a jurisprudência do STF e nos termos da doutrina majoritária, abrange não só os direitos individuais, mas também os direitos políticos e os direitos sociais.

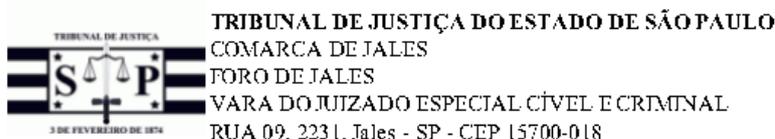
Em primeiro lugar, porque a cláusula de expansividade faz menção aos direitos e garantias expressos nesta Constituição (CF, art. 5º, §2º), sem aludir apenas aos direitos individuais.

Além disso, a Constituição Federal é compromissária com os direitos fundamentais, vindo a inseri-los também no título dos direitos fundamentais, apenas regrados em outro capítulo.

Acresça-se que a localização topográfica do dispositivo de abertura – no capítulo dos direitos individuais e coletivos – é irrelevante diante da finalidade desse dispositivo e das peculiaridades do subsistema dos direitos fundamentais considerados em seu conjunto.

Assim, o art. 5º, §2º, encerra uma autêntica norma geral inclusiva (Juarez de Freitas), a moldura de um processo de permanente aquisição de novos direitos

<sup>3</sup> Ob. cit., p. 402 e 403. Também defende a tese de que a perda do tempo útil configura danos morais: Milena Donato Oliva, *Dano moral e inadimplemento contratual nas relações de consumo*, Revista do Direito do Consumidor (RDC), Ano 23, vol. 93.



fundamentais (Menelick de Carvalho Netto)<sup>6</sup>.

Relevante anotar o tema dos direitos fundamentais implícitos. Implícito é aquilo que está subentendido.

Já pelo menos duas formas de reconhecer direitos fundamentais implícitos. A primeira é deduzindo certo direito fundamental de outro direito fundamental já expressamente previsto.

Assim, quando o constituinte reconheceu o direito do consumidor como direito fundamental (CF, art. 5º, inciso XXXII), subteceu a proteção de todos os direitos dos consumidores, no que se inclui a proteção contra o desperdício de tempo útil.

Outra maneira de reconhecer um direito fundamental implícito é estendendo, dilatando o âmbito de proteção de certo direito.

Assim, no direito constitucional alemão, o art. 2º, inciso I, da Lei Fundamental prevê o direito geral de liberdade e de personalidade. A liberdade e a personalidade dilatam-se, estendem seu âmbito de proteção, para alcançar a liberdade contratual, a autonomia privada, a liberdade de ação na seara econômica<sup>7</sup>.

Por essa segunda forma de compreendermos os direitos fundamentais implícitos, poderíamos dizer que o direito de reparação pelo tempo perdido se insere na proteção alargada da dignidade da pessoa humana (CF, art. 1º, inciso III), da liberdade (de dispor de seu tempo livremente) (CF, art. 5º, *caput*)<sup>8</sup>, do direito fundamental à convivência familiar (CF, art. 226, *caput*), do direito social ao lazer, à saúde, ao trabalho (CF, art. 7º, *caput*).

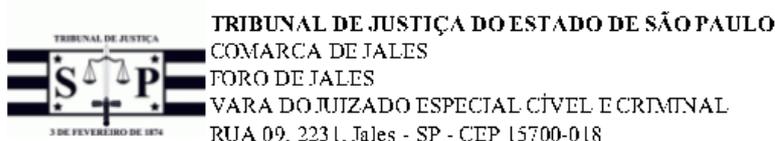
Exige-se, apenas, que o direito implícito, para ser fundamental, decorra do regime e dos princípios adotados pela Constituição (CF, art. 5º, §2º) – como o é o caso do direito à reparação pela perda do tempo produtivo ou útil, revelação básica de direitos fundamentais já expressamente previstos, como a proteção do consumidor, do trabalho, do lazer, da saúde, da dignidade humana, da liberdade.

Dá que o direito à proteção do tempo útil ou produtivo do

<sup>6</sup> Sobre os argumentos para situar os direitos sociais nessa cláusula geral de abertura de novos direitos fundamentais, sobre o posicionamento da doutrina e da jurisprudência a respeito e sobre a citação dos dois autores, confira: Ingo Wolfgang Sarlet. *Curso de Direito constitucional*, p. 271 e 272.

<sup>7</sup> Essas duas formas de apreendermos os direitos fundamentais implícitos foi bem desenvolvida por: Ingo Sarlet, ob. cit., p. 275 e 276.

<sup>8</sup> Maurício Casas Maia alarga o conceito de dignidade humana e propõe que a proteção ao tempo útil traduz consequência direta da dignidade humana e da liberdade do consumidor (*O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro – é dignidade e liberdade*. Revista de Direito do Consumidor, ano 23, vol. 92, p. 163).



consumidor revela-se como verdadeiro direito fundamental implícito.

Possui nítida autonomia no que toca à proteção contra os danos morais (CF, art. 5º, inciso V).

Em primeiro lugar, dano moral é aquele que ofende direitos extrapatrimoniais, voltados à personalidade humana, como honra, imagem, privacidade, liberdade.

A reparação por danos morais tutela, no mais das vezes, nas situações corriqueiras, um ou alguns poucos direitos de personalidade.

Assim, quando o nome do consumidor é indevidamente encaminhado a cadastros de inadimplentes, é possível valer-se da reparação por danos morais, para obtenção da tutela da honra e às vezes da imagem.

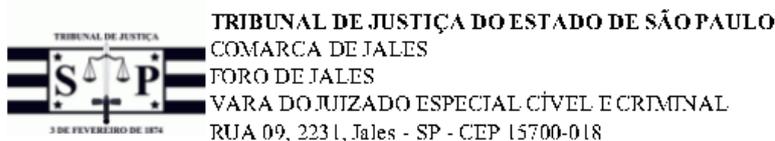
Já, quando em jogo o desperdício de tempo produtivo, o consumidor é violado na sua essência inmutável, de carregar consigo a possibilidade de sentir e viver as mudanças da vida, as mudanças da vida que só o desfrute do tempo poderá propiciar-lhe.

É por isso que, ao contrário do que se passa na reparação dos danos morais, a reparação pelo desperdício de tempo produtivo envolverá, sempre, a conjugação de vários direitos da personalidade, indevidamente violados: liberdade, trabalho, lazer, às vezes saúde, convivência familiar, estudos<sup>9</sup>.

Assim, enquanto na reparação dos danos morais a violação de vários direitos da personalidade é *contingente*, pode ou não ocorrer, na reparação pelo tempo desperdiçado, ao contrário, é *imanente*, pois sempre envolverá o menoscabo a vários direitos da personalidade.

Imaginemos que um consumidor tenha, injustamente, seu nome encaminhado a órgãos de proteção ao crédito. Foi vítima dos danos morais. Imagine que, nessa mesma situação, o consumidor ligou várias vezes ao fornecedor, procurou órgãos de proteção ao consumidor, e a violação permaneceu. Houve, portanto, duas violações: à honra; e ao tempo produtivo ou útil.

<sup>9</sup> “Assim, em um cenário constitucional de dignificação do ser humano, de patente constitucionalização do meio jurídico e de repersonalização do direito, tutelar o tempo vai muito além do adágio popular segundo o qual 'tempo é dinheiro', pois *tempo*, na atual sociedade tecnológica e da informação, é *vida* e é *vida digna*. Com razão Pablo Stolze ao aduzir que a indevida perda de tempo útil não acarreta efeitos negativos somente no viés econômico-profissional, mas também repercute negativamente na esfera afetiva, familiar e social, de modo a extirpar do ser humano tempo que lhe seria precioso e, por vezes, raro para viver com dignidade” (Maurilio Casas Maia. *O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro – é dignidade e liberdade*. Revista de Direito do Consumidor, ano 23, vol. 92, p. 165).



Punir apenas uma vez o fornecedor, com uma só indenização, significa desprezar vários direitos da personalidade envolvidos, em afronta básica ao direito fundamental implícito de proteção ao tempo produtivo ou útil do consumidor.

A par dessa violação constitucional, acaba-se por degingolar o princípio da reparação integral do dano, previsto no art. 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

A autonomia do direito à proteção do tempo útil ou produtivo concretiza a função compensatória e punitiva da responsabilidade civil, bem assim o princípio do solidarismo consumerista, neste último caso quando envolver distribuição de renda de grandes corporações econômicas para os consumidores.

Em nosso sistema, já se reconhece a autonomia dos danos materiais e morais (STJ, Súmula 37), bem assim a autonomia dos danos estéticos em relação aos danos morais (STJ, Súmula 387).

O avanço tecnológico e o monopólio capitalista – com o surgimento de gigantes conglomerados econômicos, que fixam preços, estabelecem cláusulas contratuais, ao sabor dos seus desejos irrefreáveis pelo lucro – reclamam a constante evolução do direito, exatamente para que o direito se fortaleça e proteja com efetividade a personalidade humana<sup>16</sup>.

Dai que a autonomia do direito à reparação pelo tempo útil ou produtivo desperdiçado confere inegável realização do sistema de proteção do direito do consumidor.

#### **4- VERTENTE OBJETIVA NA REPARAÇÃO PELO TEMPO PRODUTIVO SUBTRAÍDO AO CONSUMIDOR – IMPOSSIBILIDADE DE ANÁLISE DO “MERO ABORRECIMENTO”, VERTENTE SUBJETIVA, IMPENETRÁVEL, RELACIONADA À VÍTIMA**

<sup>16</sup> “Dessa forma, o direito à *tutela do tempo* para desenvolvimento da personalidade humana representa consequência direta dos direitos fundamentais à *dignidade* e à *liberdade* do ser humano. Destarte, o dano injusto a esse bem jurídico representa *ofensa distinta* da esfera patrimonial ou mesmo moral em sentido estrito do cidadão. Aliás, o reconhecimento da autonomia do dano temporal ensejará maior *repercussão pedagógica* entre os fornecedores na seara da responsabilização civil por perda indevida de tempo, uma vez que o *tempo humano passará a ter valor em si mesmo* considerado e *não por eventuais consequências econômicas ou morais* de sua violação – as quais poderão ser reparadas conjuntamente, atirne-se *in passanti*” (Maurilio Casas Maia. *O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro – é dignidade e liberdade*. Revista de Direito do Consumidor, ano 23, vol. 92, p. 163).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
COMARCA DE JALES  
FORO DE JALES  
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL  
RUA 09, 2231, Jales - SP - CEP 15700-018

“Desrespeitando os fracos, enganando os incautos, ofendendo a vida, explorando os outros, discriminando o índio, o negro, a mulher, não estarei ajudando meus filhos a ser sérios, justos e amorosos da vida e dos outros” – Paulo Freire

A lesão objetiva ao tempo útil ou produtivo é que permite a reparação. O tempo produtivo constitui direito fundamental implícito, conforme já explanamos. Desconsiderá-lo implica a possibilidade de reparação.

Não é preciso ingressar na dor da vítima, no seu sofrimento. São aspectos de difícil mensuração, já que é impossível penetrar os escaninhos da alma humana.

Assim, poderíamos sustentar que a teoria do desvio produtivo apresenta duas vertentes.

A primeira, dita objetiva, reclama que se configure, apenas, a lesão ao tempo útil ou produtivo.

Já a segunda, dita subjetiva, exige que se analise um dano que vá além do mero aborrecimento. Nesse caso, é preciso penetrar a dor da vítima, tarefa, como vimos, impossível de desenvolver.

Por isso, preferimos adotar a teoria objetiva.

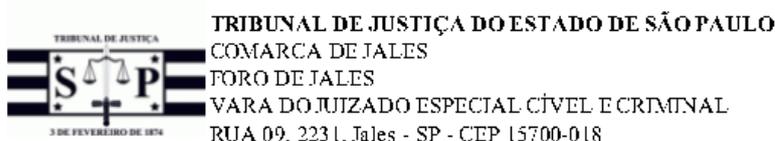
A doutrina mais moderna faz o mesmo com a reparação por danos morais: dispensa aspectos subjetivos da vítima. Nesse sentido o Enunciado nº 445 da V Jornada de Direito Civil, CJF/STJ: “O dano moral indenizável não pressupõe necessariamente a verificação de sentimentos humanos desagradáveis, como dor ou sofrimento”.

Em notável artigo, MILENA DONATO OLIVA critica a tese subjetiva na configuração dos danos morais. Explica doutora em Direito Civil pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) que os danos morais se caracterizam pela simples violação a interesses extrapatrimoniais (honor, imagem etc.). Critica, assim, o posicionamento jurisprudencial que descaracteriza o dano moral, quando em jogo apenas o mero aborrecimento.

Aprofunda mais o seu raciocínio. É comum associar-se o inadimplemento contratual como hipótese de simples aborrecimento. Sem dano moral. No entanto, argumenta a estudiosa, a questão do simples aborrecimento ingressa nos escaninhos do sentimento da vítima, questão impossível de se investigar pelo Juiz.

Por isso, é preciso verificar se, na relação contratual inadimplida, existe lesão a direitos extrapatrimoniais. Sem entrar no mérito do sofrimento da vítima. É a adoção da vertente objetiva dos danos morais.

Assim, para dizer se uma situação caracteriza ou não



possibilidade de reparação do tempo útil, não é o caso de perquirir o *mero aborrecimento*, situações próprias da vítima, que podem fazer-se presentes no íntimo do julgador, mas não no íntimo da vítima, ou vice-versa.

Alguns aspectos subjetivos, quando muito, ligados a aspectos que possam ser objetivamente avaliados, sem necessidade de perquirir o sentimento da vítima, poderão servir no momento da quantificação do pleito reparatório.

Assim, uma vítima idosa, ou uma pessoa com necessidades especiais (consumidores não apenas vulneráveis, mas hipervulneráveis), que aguardem por muito tempo numa fila de banco, terão direito a uma indenização maior do que um homem de 24 anos.

Aqui, analisa-se *objetivamente uma situação peculiar da vítima*, - a idade avançada, as necessidades especiais. Não se entra na questão do mero aborrecimento, da dor da vítima.

Em resumo, a possibilidade de reparação do dano ao tempo útil reclamará uma análise objetiva. Houve o desprezo ao tempo útil, caracterizada está a reparação. Eventuais aspectos, vistos objetivamente, em relação à vítima, servirão para aumentar o valor reparatório. Jamais avaliaremos aspectos relacionados ao íntimo da vítima (dor, aborrecimento), a não ser que exista algum laudo psicológico ou psiquiátrico, ou outro meio de prova, a demonstrar a efetiva lesão ao sentimento, a aspectos íntimos do consumidor. Neste último caso, aí sim poderemos valer dos aspectos íntimos da vítima, para fins de aumentar o valor reparatório.

É interessante que a mesma estudiosa sustenta que o direito ao tempo livre constitui um interesse extrapatrimonial que, por si só, merece a proteção reparatória. É desnecessário adentrar a esfera psicológica do indivíduo. Havendo violação a esse direito, a reparação se impõe.

A única divergência que temos com a inteligente Advogada é que consideramos, ao contrário dela, a reparação pelo direito ao tempo livre categoria autônoma aos danos morais<sup>11</sup>.

**5- DESPROPORCIONALIDADE OU NÃO RAZOABILIDADE NA PERDA DE TEMPO ÚTIL COMO CRITÉRIO IMPORTANTE PARA A REPARAÇÃO – TEMPO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR QUE EXCEDE A QUANTIDADE NORMAL, RAZOÁVEL, PROPORCIONAL, COLIDA DAS REGRAS ORDINÁRIAS DE EXPERIÊNCIA, DAQUILO QUE NORMALMENTE ACONTECE**

<sup>11</sup>Contra a íntegra do excepcional artigo de Milena Donato Oliva. *Dano moral e inadimplemento contratual nas relações de consumo*, Revista do Direito do Consumidor (RDC), Ano 23, vol. 93, p. 13 a 28.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
COMARCA DE JALES  
FORO DE JALES  
VARA DO JUZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL  
RUA 09, 2231, Jales - SP - CEP 15700-018

“Desrespeitando os fracos, enganando os incautos, ofendendo a vida, explorando os outros, discriminando o índio, o negro, a mulher, não estarei ajudando meus filhos a ser sérios, justos e amorosos da vida e dos outros” – Paulo Freire

Nem todas as situações da vida frequentam a possibilidade de reparação por desperdício de tempo útil ou produtivo.

Já situações insignificantes, subtração de pouquíssimos segundos, que não reavivam a presença do instituto.

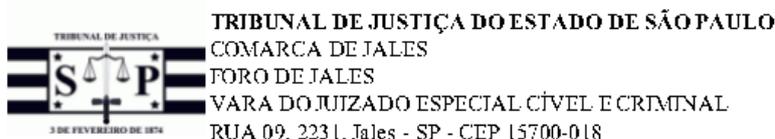
Por isso, a fixação de algumas balizas, norteará com segurança o intérprete, sem que, com isso, queiramos apreender todas as situações. A vida e sua enchente de volubilidades nem sempre são perfeitamente enquadráveis no feixe restrito das balizas aqui enunciadas. Tais balizas são apenas um guia, algumas linhas norteadoras, nem sempre plenamente abundantes para abarcar a abundância das vicissitudes da vida.

Assim, para que a reparação seja possível, é importante que haja um desperdício não razoável ou desproporcional do tempo útil ou produtivo. As regras de experiência, do que normalmente acontece, do tempo esperável razoavelmente para a solução do problema de consumo, fluem como o guia para entendermos como caracterizado o dever de reparar.

Suponha-se um vício num celular. O sujeito telefona, uma única vez, para o fornecedor. A conversa dura trinta segundos. O consumidor ajuíza uma demanda. Nem aguarda o conserto do aparelho. Aqui, não há desvio produtivo de tempo. Imagine-se, por outro lado, que ele telefona três ou mais vezes, cada ligação dura mais de 15 minutos. Por quinze dias, ou mais, persiste o consumidor nas ligações. Não é atendido. Nesse caso, a reparação é de rigor. Não pelo aborrecimento causado (vertente subjetiva, de difícil constatação), mas sim pelo tempo desperdiçado (vertente objetiva, conforme já vimos).

Já um critério, mais ou menos seguro. Um problema simples de consumo, como o conserto de um celular, poderia ser resolvido com uma ligação de 2 minutos. Se o consumidor teve de fazer três ou mais ligações, cada uma de 15 minutos, houve um desperdício não razoável, desproporcional de tempo.

Por sua vez, temos o grande problema das filas em banco ou do atendimento nas agências bancárias. Geralmente, as legislações municipais determinam que o atendimento não pode superar 15 minutos. Cumpre aos bancos investir no seu quadro de pessoal, para que os consumidores sejam bem-atendidos. As instituições financeiras têm a obrigação constitucional de promover o desenvolvimento equilibrado do País e a servir aos interesses da



coletividade (CF, art. 192). A política das instituições financeiras, porém, vai na contramão. Funcionários são demitidos. A demora no atendimento do consumidor é cada vez maior. Os lucros dos bancos crescem, a avalanche do dinheiro sobre o desprotegido direito do consumidor. A reparação, portanto, serve não apenas ao direito do consumidor individual, mas também à coletividade, já que as instituições financeiras se verão obrigadas a investir em pessoal qualificado e a atender melhor à população.

Nesse sentido, quanto às filas em bancos ou ao atendimento nas agências bancárias, a superação dos 15 minutos, comumente fixados nas legislações municipais, implicará reparação por perda do tempo útil ou produtivo. Situações pessoais da vítima (idade, necessidades especiais), maior quantidade de tempo desperdiçado, denotarão apenas o aumento na quantidade indenizatória.

Assim, segundo as regras de experiência, daquilo que comumente acontece no dia a dia, é possível traçar uma baliza. Se o tempo desperdiçado excede o normal, o esperado, o razoável, o proporcional, a reparação será de rigor.

A quantidade maior de tempo, as situações peculiares da vítima (hipervulnerabilidade decorrente da idade, necessidades especiais, analfabetismo), conforme o caso, poderão servir para aumentar o valor reparatório. No exemplo mencionado do celular viciado, poderíamos citar como acréscimo de tempo, além das já consideradas ligações ao fornecedor, a procura a órgãos de proteção ao crédito. A perda de tempo foi maior ainda. Nesse caso, o Juiz deverá elevar o valor indenizatório.

Consideramos a reparação por desperdício de tempo útil hipótese de reparação autônoma. Não obstante, a jurisprudência considera situação de dano moral, uma evolução já no tratamento do tempo.

## **6- JURISPRUDÊNCIA – HIPÓTESES DE REPARAÇÃO PELO TEMPO ÚTIL DESPERDIÇADO**

“Se, na verdade, não estou no mundo para simplesmente a ele me adaptar, mas para transformá-lo; se não é possível mudá-lo sem um certo sonho ou projeto de mundo, devo usar toda possibilidade que tenha para não apenas falar de minha utopia, mas participar de práticas com ela coerentes” – Paulo Freire.

### **6.1- DEMORA NO CONSERTO DE PRODUTO – VÁRIAS RECLAMAÇÕES**

O egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, por



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
COMARCA DE JALES  
FORO DE JALES  
VARA DO JUZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL  
RUA 09, 2231, Jales - SP - CEP 15700-018

exemplo, enfrentou uma situação corriqueira. Uma mulher adquiriu uma máquina de lavar, tentou inúmeras vezes consertar a máquina, dirigiu-se ao Procon, mas o fornecedor deu as costas à consumidora.

Havia, ainda, situações peculiares – hérnias discais, o que tornava mais essencial ainda o produto para a consumidora. Essas situações, subjetivas, não servem para caracterizar o direito reparatório, mas apenas para incrementar o valor reparatório. É que adotamos a vertente objetiva na caracterização do dano ao tempo produtivo, aspectos subjetivos são reservados para a quantificação indenizatória.

Eis o importante julgado do TJSP:

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – VÍCIO DO PRODUTO** - Máquina de lavar – Aquisição em decorrência de a consumidora ser portadora de 04 (quatro) hérnias discais extrusas e, por orientação médica, foi privada de realizar esforços físicos – **Inúmeras tentativas de resolução do problema que restaram infrutíferas (grifei)** – Tentativa de resolução por intermédio do processo administrativo junto ao Procon, onde avençou-se acordo que não foi cumprido pelo fornecedor – Nítida ocorrência do “Venire contra factum proprium” - Fixação de cláusula penal – Dano material que não se confunde com o dano moral - Tempo demasiado sem o uso do referido produto – **Desídia e falta de respeito para com o consumidor** – **Tempo perdido do consumidor para tentativa de solução do infortúnio, que acarreta dano indenizável** – **Inteligência da tese do Desvio Produtivo do Consumidor. Danos morais Configurados (grifei)**. Afonta à dignidade da pessoa humana Caso dos autos que não se confunde com um “mero aborrecimento” do cotidiano Indenização fixada em R\$5.000,00 (cinco mil reais). Sentença de improcedência reformada. Recurso provido.

(TJSP, 5ª Câmara de Direito Privado, APELAÇÃO nº 0007852-15.2010.8.26.0038, Relator FÁBIO PODESTÁ, julgamento proferido no dia 13 de novembro de 2013).

## **6.2- DEMORA NO REEMBOLSO DE MENSALIDADE**

“Quando eu morrer, que me enterrem na beira do chapadão, contente com minha terra, cansado de tanta guerra, crescido de coração” – Guimarães Rosa.

O caso era de um consumidor que buscava o devido reembolso de parte de mensalidade escolar. Houve inúmeras tentativas, sem solução. Também aqui a configuração jurídica foi no seio dos danos morais, e não do direito reparatório autônomo. Eis o julgado do egrégio TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO<sup>12</sup>:

<sup>12</sup> TJRJ, 27ª Câmara Cível, Relator FERNANDO ANTÔNIO DE ALMEIDA, julgamento proferido no dia 27 de janeiro de 2014.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
COMARCA DE JALES  
FORO DE JALES  
VARA DO JUÍZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL  
RUA 09, 2231, Jales - SP - CEP 15700-018

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0460569-74.2012.8.19.0001 APELANTE: ALINE ALMEIDA PERES APELADO: INSTITUTO BRASILEIRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO LTDA RELATOR: DES. FERNANDO ANTONIO DE ALMEIDA  
APELAÇÃO CÍVEL – DIREITO DO CONSUMIDOR – **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS – RESCISÃO DO CONTRATO – CLÁUSULA CONTRATUAL QUE PREVÊ A DEVOLUÇÃO DE 50% DA MENSALIDADE AOS ALUNOS QUE EFETUAREM O CANCELAMENTO ATÉ O 15º DIA APÓS O INÍCIO DAS AULAS – AUTORA REQUER A DEVOLUÇÃO DE 50% DE SUA MENSALIDADE, CONFORME PREVISTO CONTRATUALMENTE** (grifei), BEM COMO INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA QUE MERECE REFORMA – A AUTORA PREENCHE AS CONDIÇÕES PARA SER RESSARCIDA EM 50% DA MENSALIDADE PAGA, SENDO ABSOLUTAMENTE INDEVIDA A SUA RETENÇÃO – APLICAÇÃO DO ARTIGO 42 DO CDC – DEVOLUÇÃO EM DOBRO – A AUTORA TENTOU DIVERSAS VEZES, SEM SUCESSO, RESOLVER SEU PROBLEMA COM A RÉ, QUE PERMANECEU **INERTE** (grifei) - CONSUMIDORA OBRIGADA A AJUIZAR AÇÃO PARA REAVER QUANTIA A QUAL FAZIA JUS – **DEMORA INJUSTIFICADA NO REEMBOLSO – DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR - DANO MORAL CONFIGURADO** (grifei) - QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE DEVE SER FIXADO DE FORMA A ATENDER AOS CRITÉRIOS DE RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE – CONDENAÇÃO AO PAGAMENTO DE R\$5.000,00 PELOS DANOS MORAIS CAUSADOS À CONSUMIDORA. RECURSO, EM PARTE, MANIFESTAMENTE PROCEDENTE, APLICAÇÃO DO ARTIGO 557, §1º-A, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL.

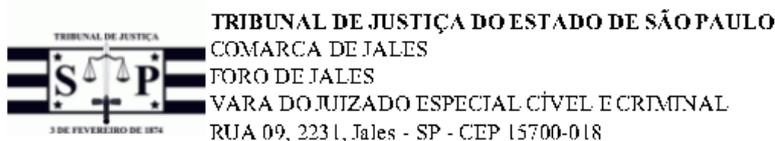
### 6.3- DEMORA – FILA EM BANCO/ATENDIMENTO EM AGÊNCIA BANCÁRIA – DANO MORAL CARACTERIZADO

Um sentir é o do sentente, mas o outro é do sentidor." – Guimarães Rosa.

Conforme já explicitado, em excedendo o **tempo normal, razoável, segundo as regras de experiência, para o atendimento**, a reparação é medida que se impõe.

Legislações municipais pelo País fixam 15 minutos como prazo razoável de atendimento. Cumpre às instituições financeiras investir em pessoal, não promover as corriqueiras demissões em massa. Tais corporações submetem-se aos superiores interesses desenvolvimentistas do País e da coletividade (CF, art. 192).

A reparação, por tempo de atendimento que exceda os 15 minutos, tempo ordinário corrente, implica preservação do direito individual do consumidor e, também, do direito da coletividade. Além disso, obriga-se, com as reparações, a que as



instituições financeiras se equipem melhor, para melhor atendimento à população.

Já uma parte da jurisprudência, para a qual a espera, por si só, maior do que estipula a legislação municipal, não caracteriza dano moral:

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - ESPERA EM FILA DE BANCO POR TEMPO SUPERIOR AO DE MEIA HORA FIXADO POR LEGISLAÇÃO LOCAL - INSUFICIÊNCIA DA SÓ INVOCÇÃO LEGISLATIVA ALUDIDA - OCORRÊNCIA DE DANO MORAL AFASTADO PELA SENTENÇA E PELO COLEGIADO ESTADUAL APÓS ANÁLISE DAS CIRCUNSTÂNCIAS FÁTICAS DO CASO CONCRETO - PREVALÊNCIA DO JULGAMENTO DA ORIGEM. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ - RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO.** 1.- A só invocação de legislação municipal ou estadual que estabelece tempo máximo de espera em fila de banco não é suficiente para ensejar o direito à indenização, pois dirige a sanções administrativas, que podem ser provocadas pelo usuário. 2.- Afastado pela sentença e pelo Acórdão, as circunstâncias fáticas para configuração do dano moral, prevalece o julgamento da origem (Súmula 7/STJ). 3.- Recurso Especial improvido.(REsp 1340394/SP, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 07/05/2013, DJe 10/05/2013).

Esse entendimento viola, flagrantemente: a) o princípio da reparação integral (CDC, art. 6º, inciso VI); b) o direito fundamental constitucional implícito, de proteção ao tempo útil – direito esse derivado da proteção constitucional ao consumidor (CF, art. 5º, inciso XXXII), do direito de liberdade de poder desfrutar do seu tempo útil da maneira como lhe aprouver (CF, art. 5º, *caput*), do direito constitucional e social ao lazer, ao trabalho, à educação pelo estudo (CF, 6º, *caput*), à convivência familiar (CF, art. 226, *caput*).

**É preciso que o direito seja visto na ótica não das classes mais favorecidas, mas da grande maioria da população, que precisa diariamente comparecer às agências bancárias.**

**Por isso, o julgador precisa perguntar a si mesmo, antes de decidir: “eu mesmo precisei, nos últimos três meses, quantas vezes, de ir ao banco e enfrentar uma fila de atendimento? Se não precisou de ir nenhuma vez nos últimos três meses, deverá, então, o julgador vestir o sofrimento alheio, e enfrentar, pelo menos uma semana (o povão enfrenta o ano inteiro), a fila em banco, para, depois, concluir: houve perda do tempo produtivo, útil? Poderia tal tempo desperdiçado empregar-se em outras atividades?**

A respeito, o entendimento do egrégio TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ, que corretamente enfrentou o tema na linha do desvio do tempo produtivo do consumidor:

RESPONSABILIDADE CIVIL. RELAÇÃO DE CONSUMO. PRELIMINAR EM CONTRARRAZÕES. PRINCÍPIO DA



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
COMARCA DE JALES  
FORO DE JALES  
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL  
RUA 09, 2231, Jales - SP - CEP 15700-018

DIALETICIDADE. RECURSO QUE ATACA OS FUNDAMENTOS DA SENTENÇA. PRELIMINAR REJEITADA. MÉRITO. **DEMORA EM FILA DE INSTITUIÇÃO BANCÁRIA PARA ATENDIMENTO NO CAIXA** (grifêi). REITERAÇÃO DE CONDUITA EM DIAS DISTINTOS. **ESPERA EM TORNO DE 77 MINUTOS. DESPERDÍCIO DE TEMPO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DESCASO. OFENSA À DIGNIDADE DO CONSUMIDOR** (grifêi). APLICAÇÃO DO ART. 14 DO CDC. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. NÃO COMPROVAÇÃO DE CAUSA EXCLUDENTE. **DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS)** (grifêi). JUROS E CORREÇÃO MONETÁRIA A CONTAR DO ACÓRDÃO. SENTENÇA REFORMADA. REDISTRIBUIÇÃO DOS ÔNUS SUCUMBENCIAIS. APELAÇÃO PROVIDA. (TJPR - 10ª C.Cível - AC - 1086176-8 - Umuarama - Rel.: Arquelaui Araújo Ribas - Unânime - J. 27.03.2014)

Nessa mesma linha, do desvio produtivo do consumidor, o entendimento do egrégio TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, quanto à demora na fila de banco:

APELAÇÃO CÍVEL – DIREITO DO CONSUMIDOR – AÇÃO SOB O RITO SUMÁRIO – **DEMORA NA FILA DO BANCO – CONSUMIDOR QUE PERMANECEU ESPERANDO POR APROXIMADAMENTE UMA HORA E MEIA NA FILA DO BANCO** - SENTENÇA QUE JULGOU PROCEDENTE O PLEITO AUTURAL PARA CONDENAR O RÉU AO PAGAMENTO DE R\$3.110,00 DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - APELA A EMPRESA RÉ AFIRMANDO QUE SE O CONSUMIDOR FICOU NA FILA, FOI POR SUA ESCOLHA, JÁ QUE OFERECE TERMINAIS DE AUTO-ATENDIMENTO – CONTINUA AFIRMANDO QUE NÃO HÁ PROVAS DE QUE O AUTOR FICOU REALMENTE NA FILA DO BANCO POR DUAS HORAS, POIS PODERIA TER PEGO A SENHA, SAÍDO DA FILA E RETORNADO MAIS TARDE – POR FIM, ALEGA QUE A DEMORA NA FILA CONSTITUI MERO ABORRECIMENTO, O QUAL NÃO GERA DANO MORAL, NOS TERMOS DA SÚMULA 75 DO TJRJ – NÃO ACOLHIMENTO – O RÉU NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS DE DEMONSTRAR FATO IMPEDITIVO DO DIREITO DO AUTOR - **RESTOU CARACTERIZADA A VIOLAÇÃO AO DEVER DE QUALIDADE – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR** - SÃO INACEITÁVEIS AS ALEGAÇÕES DO APELANTE DE QUE O AUTOR PODERIA TER REALIZADO O PAGAMENTO DAS CONTAS POR TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO, UMA VEZ QUE CABE A ESTE OPTAR PELO MEIO QUE AVALIE MAIS CONVENIENTE, CABENDO, POR CONSEQUENTE, AO BANCO DISPONIBILIZAR UM SERVIÇO DE QUALIDADE, O QUE NÃO SE VERIFICOU - DESSA FORMA, ENTENDE-SE QUE OS FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR ULTRAPASSAM O MERO ABORRECIMENTO COTIDIANO, EM RAZÃO DE TER ESPERADO NA FILA DO BANCO POR QUASE 02 HORAS, PERDENDO TEMPO PRODUTIVO, ENSEJANDO O DEVER DE INDENIZAR.  
DESPROVIMENTO DO RECURSO.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
COMARCA DE JALES  
FORO DE JALES  
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL  
RUA 09, 2231, Jales - SP - CEP 15700-018

(TJRJ, 27ª Câmara Cível, APELAÇÃO CÍVEL Nº 0035092-08.2012.8.19.0004, Relator Desembargador FERNANDO ANTÔNIO DE ALMEIDA, julgamento no dia 12 de fevereiro de 2014).

#### **6.4- DEMORA NO ATENDIMENTO POR OPERADORA DE TELEFONIA CELULAR**

“Quem elege a busca, não pode recusar a travessia” – Guimarães Rosa.

Também aqui houve a aplicação da teoria do desvio produtivo ou do tempo útil, por demora no atendimento por operadora de telefonia celular. Eis o entendimento do egrégio TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ:

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

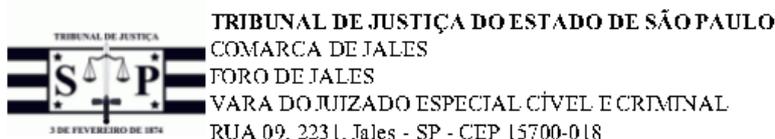
#### **7- QUANTIFICAÇÃO DO DANO MORAL**

“Reze e trabalhe, fazendo de conta que esta vida é um dia de capina com sol quente, que às vezes custa muito a passar, mas que sempre passa. E você ainda pode ter um muito pedaço bom de alegria (...) Cada um tem a sua hora e a sua vez: você há de ter a sua.” – Guimarães Rosa.

“Quem ama não precisa dizê-lo. A dança do olhar diz mais do que qualquer palavra” – Fernando Lima.

A natureza dos danos morais – ou objetivo da reparação – destina-se a compensar a vítima e também punir o ofensor. Quanto a este último aspecto, objetiva-se evitar que condutas semelhantes tornem a repetir-se.

Na linha dos estudos recentes que venho desenvolvendo, há uma



terceira função. A solidarista. As indenizações por danos morais, quando os violares são grandes corporações econômicas, destinam à distribuição de renda, em homenagem ao solidarismo. Assim, nessa particular função, as reparações, ao distribuir renda, reduzem as desigualdades sociais e ao mesmo tempo encarnam o solidarismo – a solidariedade (CF, art. 3º, inciso I) e a redução das desigualdades sociais (CF, art. 3º, inciso III) compõem dois objetivos constitucionais da República brasileira.

Levando em conta essa tripla função das reparações por danos morais – compensatória, punitiva e solidarista -, e **tendo em conta o elevadíssimo capital econômico da parte-requerida**, o valor não pode ser insignificante. Senão, amesquinharemos os citados objetivos constitucionais, as citadas funções reparatórias, e, também, o direito do consumidor, encartado como direito fundamental (CF, art. 5º, inciso XXXII).

Nesse catálogo de diretrizes e mandamentos constitucionais, fixa-se a reparação no valor de R\$ 10.000,00.

#### **DISPOSITIVO**

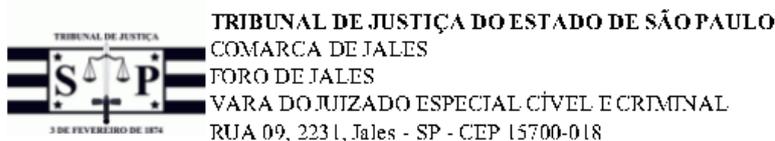
"Vou ensinar o que agorinha eu sei, demais: é que a gente pode ficar sempre alegre, alegre, mesmo com toda coisa ruim que acontece acontecendo. A gente deve de poder ficar então mais alegre, mais alegre, por dentro" – Guimarães Rosa.

Posto isso, JULGA-SE PROCEDENTE o pedido, para condenar a parte-requerida na reparação por danos morais, no valor de R\$10.000,00, com atualização monetária a partir desta sentença e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.

**Extraia-se cópia desta sentença, ao Ministério Público do Estado de São Paulo, para fins de, se o caso, instaurar inquérito civil, e apurar: a) constante demora no atendimento dos consumidores, dentro da Agência do Banco Santander, de Jales-SP; b) demissão de funcionários e diminuição no seu quadro de pessoal, em favor dos lucros incalculáveis dessa instituição financeira e em desfavor do péssimo atendimento à população de Jales-SP, sem, obviamente, culpa dos seus zelosos bancários, constantemente submetidos a pressões por metas, péssima remuneração, no seu quadro reduzidíssimo de funcionários.**

**Caso o Ministério Público deseje, no sítio eletrônico do TJSP é possível encontrar diversas demandas semelhantes, com o mesmo problema das filas bancárias.**

**Notifique a Prefeitura, para adotar as providências**



necessárias, inclusive a imposição de multa. Também aqui poderá a Prefeitura Municipal de Jales consultar o sítio eletrônico do TJSP e verificar a demora no atendimento dos consumidores de Jales.

Oficie-se, por fim, ao Procon municipal, para adotar as providências cabíveis.

Sem condenação em custas e despesas processuais, bem assim em honorários advocatícios – incabíveis na sentença proferida no processo de conhecimento dos Juizados Especiais Cíveis.

Defereim-se à parte-autora os benefícios da assistência judiciária gratuita.

P. R. I. C.

Jales, 28 de agosto de 2014.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006, CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**

**DATA:**

Em 28 de agosto de 2014, recebo os presentes autos em Cartório. Eu, (Emerson de Moura Cordeiro), Escrevente Técnico Judiciário, digitei.

## ANEXO F – Sentença nº 0005804-43.2014.8.26.0297



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO AMAZONAS**  
**CÔMARCA DE MAUÉS**  
**1ª VARA DA CÔMARCA DE MAUÉS - JE CÍVEL - PROJUDI**  
 Rua Guaranópolis, 107 - Maués/AM

### SENTENÇA

Trata-se de ação de indenização por danos morais e temporais em que [REDAZIDA] ingressou contra [REDAZIDA] em virtude do constrangimento causado pelo reclamado ao reclamante.

As partes apresentaram acordo, como denota-se no Termo de Audiência de item 13.1.

#### **Decido.**

O acordo celebrado preenche todas as formalidades legais. Por oportuno, ressalta-se a posição deste Magistrado no sentido de que além de ser possível a reparação pelo dano moral e material, há nítida autonomia na reparação do dano temporal.

Destaca-se, do presente caso, que o autor efetuou comprovadamente 23 (vinte e três) contatos telefônicos, **perdendo mais de 20 (vinte) horas de seu tempo sem obter solução definitiva de seu problema.**

Neste sentido leciona o Mestre Maurílio Casas Maia: *"é preciso convir que o adágio popular segundo o qual "tempo é dinheiro" – frase esta atribuída também ao cientista e iluminista estadunidense Benjamin Franklin –, está defasado e anacrônico. Na sociedade pós-moderna, tempo não é só dinheiro – é ainda liberdade, dignidade e vida, aliás, qualidade de vida"* (CASAS, Maia. Tempo é vida e liberdade: entre um acórdão catarinense e uma sentença paulista, a autonomia do dano temporal ou cronológico, 13/06/2015, Disponível em <http://emporiododireito.com.br/tempo-e-vida-e-liberdade-entre-um-acordao-catarinense-e-uma-sentenca-paulista-a-autonomia-do-dano-temporal-ou-cronologico-por-maurilio-casas-maia-2/>).

Diante do exposto, Homologo para que surta seus efeitos jurídicos e legais o acordo feito entre as partes nos presentes autos e, com fundamento no artigo 487, III "b", do Código de Processo Civil, JULGO EXTINTO O PROCESSO COM RESOLUÇÃO DO MÉRITO. Publique-se. Registre-se. Arquivando-se os autos com as cautelas de praxe.

Maués, 11 de Agosto de 2016.

Rafael Almeida Cró Brito  
 Juiz de Direito