

Responsabilidade Civil pela Perda do Tempo

Pablo Stolze Gagliano¹

*“O tempo é
rei, e a vida é uma lição”*

(Senhor do Tempo, banda “Charlie
Brown Jr.”, composição:
Heitor/Chorão)

1. A Importância do Tempo em Nossas Vidas²

Existe algo inexplicável por trás desta nossa complexa realidade.

O que de fato faz a sua vida ter sentido?

A posição social que você alcança? O cargo cobiçado que você tanto almeja? O dinheiro que você acumula?

Sem menoscabar a importância dessas metas materiais de vida, o fato é que, um dia, você compreenderá a verdade cósmica dita pelo profeta RAUL SEIXAS, na música “Ouro de Tolo”:

Eu que não me sento

No trono de um apartamento

Com a boca escancarada

¹ Juiz de Direito. Mestre em Direito Civil pela PUC-SP. Pós-Graduado em Direito Civil pela Fundação Faculdade de Direito da Bahia. Professor da Universidade Federal da Bahia e da Rede LFG.

² Tópico baseado em palestra proferida por ocasião das comemorações pelos 10 anos de fundação da Rede de Ensino LFG, em 29 de janeiro de 2013, São Paulo.

Cheia de dentes
Esperando a morte chegar...

Porque longe das cercas
Embandeiradas,
Que separam quintais,
No cume calmo
Do meu olho que vê
Assenta a sombra sonora
De um disco voador...

Esta “sombra sonora de um disco voador” traduz, na linguagem da crença religiosa, física, poética ou matemática da cada um, este “algo inexplicável” que une pessoas e vidas, moldam sonhos e firmam projetos, espancando, de uma vez por todas, a falsa ideia de que a vida é um mero conjunto de coincidências.

E, por isso, o nosso tempo tem um profundo significado e um imenso valor, que não podem passar indiferentes ao jurista do século XXI.

Certamente, ao longo de todo o bacharelado, você conheceu diversas figuras jurídicas: o contrato, a família, a propriedade, a posse, a empresa.

E o tempo?

Você saberia dizer qual a sua natureza jurídica?

2. O Tempo em Dupla Perspectiva

Para bem respondermos a esta pergunta, é preciso considerar o tempo em uma dupla perspectiva:

- a) Dinâmica;
- b) Estática.

Na perspectiva mais difundida, “dinâmica” (ou seja, em movimento), o tempo é um “fato jurídico em sentido estrito ordinário”, ou seja, um acontecimento natural, apto a deflagrar efeitos na órbita do Direito, como já tivemos, inclusive, a oportunidade de escrever:

“Considera-se *fato jurídico em sentido estrito* todo acontecimento natural, determinante de efeitos na órbita jurídica.

Mas nem todos os acontecimentos alheios à atuação humana merecem este qualificativo.

Uma chuva em alto mar, por exemplo, é fato da natureza estranho para o Direito.

Todavia, se a precipitação ocorre em zona urbana, causando graves prejuízos a uma determinada construção, objeto de um contrato de seguro, deixa de ser um simples *fato natural*, e passa a ser um *fato jurídico, qualificado pelo Direito*.

Isso porque determinará a ocorrência de importantes efeitos obrigacionais entre o proprietário e a companhia seguradora, que passou a ser devedora da indenização estipulada simplesmente pelo advento de um fato da natureza.

(...)

Os fatos jurídicos ordinários são fatos da natureza de ocorrência comum, costumeira, cotidiana: *o nascimento, a morte, o decurso do tempo*³”.

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.

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.

³ GAGLIANO, Pablo Stolze e PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo Curso de Direito Civil – Parte Geral – Volume I*. 15ª ed. São Paulo: Saraiva, págs. 345-346.

3. Responsabilidade Civil pela Perda do Tempo Livre

O desperdício injusto e ilegítimo do tempo, na seara consumerista, tem sido denominado de “Desvio Produtivo do Consumidor”, segundo preleção de MARCOS DESSAUNE, em excelente obra:

“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 agencia 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 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 compete⁴”.

Em verdade, diversas são as situações de dano apontadas pelo autor, merecendo destaque uma delas, que ilustra, com as nítidas cores da perfeição, o intolerável abuso de que é vítima o consumidor, obrigado a “esperar em casa, sem hora marcada, pela entrega de um produto novo, pelo profissional que vem fazer um orçamento ou um reparo, ou mesmo por um técnico que precisa voltar para fazer o conserto malfeito⁵”.

Vasculhe a sua própria experiência de vida, caro leitor, e reflita se tal situação – pela qual talvez você já haja passado –, a par de vexatória, não traduziria um intolerável desperdício de tempo livre, com potencial prejuízo, não apenas na seara econômica e profissional, mas, até mesmo, no delicado âmbito de convivência familiar, como anotei em recente editorial:

“O tempo é o senhor de todas as coisas.

Esse dito popular encerra profunda sabedoria, na medida em que reconhece, no decurso do tempo, uma força capaz de aliviar muitas dores ou descortinar a verdade imanente à natureza humana.

(...)

Todavia, se aprofundarmos a investigação científica do tema, descobriremos que a força do tempo expande-se em diversos outros espaços do universo jurídico.

Confesso que, muitas vezes, apanho-me, nostálgico, relembrando bons momentos vividos na década de 80, em minha infância, época em que, posto não tivéssemos os confortos tecnológicos da modernidade – internet, tablet, celular – vivíamos com mais intensidade as 24 horas do nosso dia, mais próximos do calor dos nossos amigos – na alegre troca de figurinhas (como as dos inesquecíveis álbuns ‘Stamp Color’ e ‘Amar é’), em entusiasmadas disputas de ‘gude’, ou em divertidas brincadeiras como ‘picula’ ou ‘esconde-esconde’.

Atualmente, tenho a impressão de que as 24 horas do dia não suprem mais – infelizmente – as nossas necessidades.

⁴ DESSAUNE, Marcos. *Desvio Produtivo do Consumidor – O Prejuízo do Tempo Desperdiçado*. São Paulo: RT, 2011, págs. 47-48.

⁵ Idem, fl. 48.

E, se por um lado, esta falta de tempo para viver bem é algo trágico em nossa sociedade – e que merece uma autorreflexão crítica – por outro, é forçoso convir que as circunstâncias do nosso cotidiano impõem um aproveitamento adequado do tempo de que dispomos, sob pena de experimentarmos prejuízos de variada ordem, quer seja nas próprias relações pessoais, quer seja nos âmbitos profissional e financeiro.

Vale dizer, uma indevida interferência de terceiro, que resulte no desperdício intolerável do nosso tempo livre, é situação geradora de potencial dano, na perspectiva do princípio da função social.

Não faz muito, um amigo passou por um problema que bem exemplifica isso.

Uma determinada empresa passou a cobrar-lhe, indevidamente, por um determinado serviço não prestado. Eu, então, indaguei se ele já havia entrado em contato com a referida companhia. Respondeu-me, então: ‘Ainda não. Eu sei que, ao ligar, levarei a tarde inteira ao telefone. Por isso, estou tentando conseguir uma folga no trabalho, para tentar resolver isso. E se eu for à filial da empresa é pior ainda. Terei de acampar lá’.

Esta circunstancia tão corriqueira exige uma reflexão.

É justo que, em nossa atual conjuntura de vida, determinados prestadores de serviço ou fornecedores de produtos, imponham-nos um desperdício inaceitável do nosso próprio tempo?

A perda de um turno ou de um dia inteiro de trabalho – ou até mesmo a privação do convívio com a nossa família – não ultrapassaria o limiar do mero percalço ou aborrecimento, ingressando na seara do dano indenizável, na perspectiva da função social?

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

(...) Até porque, como bem lembra o poeta, ‘o tempo não para’.

E não é justo que um terceiro ‘pare’ indevidamente o nosso, segundo a sua própria conveniência⁶’.

Deve ficar claro, nesse contexto, que nem toda situação de desperdício do tempo justifica a reação das normas de responsabilidade civil, sob pena de a vítima se converter em algoz, sob o prisma da teoria do abuso de direito.

⁶ GAGLIANO, Pablo Stolze. *Responsabilidade Civil pela Perda do Tempo*. Editorial publicado no dia 25 de dezembro de 2012, disponível no: <https://www.facebook.com/pablostolze/posts/399780266768827>

Apenas o desperdício “injusto e intolerável” poderá justificar eventual reparação pelo dano material e moral sofrido, na perspectiva, como já dito, do superior princípio da função social.

E, por se tratar de conceitos abertos, caberá à doutrina especializada e à própria jurisprudência, estabelecer as balizas hermenêuticas da sua adequada aplicação.

VITOR GUGLINSKI , citando, inclusive, jurisprudência, anota esforço neste sentido:

“A ocorrência sucessiva e acintosa de mau atendimento ao consumidor, gerando a perda de tempo útil, tem levado a jurisprudência a dar seus primeiros passos para solucionar os dissabores experimentados por milhares de consumidores, passando a admitir a reparação civil pela perda do tempo livre.

(...)

Dentre os tribunais que mais têm acatado a tese da perda do tempo útil está o TJRJ, podendo-se encontrar aproximadamente 40 acórdãos sobre o tema no site daquele tribunal, alguns da relatoria do insigne processualista Alexandre Câmara, o que sinaliza no sentido do fortalecimento e consequente afirmação da teoria. Confirmam-se algumas ementas:

DES. LUIZ FERNANDO DE CARVALHO - Julgamento: 13/04/2011 - TERCEIRA CAMARA CIVEL.CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA E DE INTERNET, ALÉM DE COBRANÇA INDEVIDA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA RÉ. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DA OCORRÊNCIA DE UMA DAS EXCLUDENTES PREVISTAS NO ART. 14, §3º DO CDC. CARACTERIZAÇÃO DA PERDA DO TEMPO LIVRE. DANOS MORAIS FIXADOS PELA SENTENÇA DE ACORDO COM OS PARÂMETROS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS IGUALMENTE CORRETOS. DESPROVIMENTO DO APELO.

DES. ALEXANDRE CAMARA - Julgamento: 03/11/2010 - SEGUNDA CAMARA CIVEL Agravo Interno. Decisão monocrática em Apelação Cível que deu parcial provimento ao recurso do agravado. Direito do Consumidor. Demanda indenizatória. Seguro descontado de conta corrente sem autorização do correntista. Descontos

indevidos. Cancelamento das cobranças que se impõe. Comprovação de inúmeras tentativas de resolução do problema, durante mais de três anos, sem que fosse solucionado. Falha na prestação do serviço. Perda do tempo livre. Dano moral configurado. Correto o valor da compensação fixado em R\$ 2.000,00. Juros moratórios a contar da citação. Aplicação da multa prevista no § 2º do artigo 557 do CPC, no percentual de 10% (dez por cento) do valor corrigido da causa. Recurso desprovido⁷.” (grifei)

Em verdade, o que não se pode mais admitir é o covarde véu da indiferença mesquinha a ocultar milhares (ou milhões) de situações de dano, pela usurpação injusta do tempo livre, que se repetem, todos os dias, em nossa sociedade.

Por outro lado, não se pode negar, que, por se tratar, “a responsabilidade pela perda do tempo livre” ou pelo “desvio produtivo do consumidor⁸”, de uma tese relativamente nova - ao menos se levarmos em conta o atual grau de penetração no âmbito das discussões acadêmicas, doutrinárias e jurisprudenciais -, impõe-se, a todos nós, uma mais detida reflexão acerca da sua importância compensatória e, sobretudo, utilidade punitiva e pedagógica, à luz do princípio da função social.

Isso tudo porque o intolerável desperdício do nosso tempo livre, agressão típica da contemporaneidade, silenciosa e invisível, mata, aos poucos, em lenta asfixia, valor dos mais caros para qualquer um de nós.

⁷ GUGLINSKI, Vitor Vilela. Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade. Jus Navigandi, Teresina, ano 17, n. 3237, 12 maio 2012 . Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/21753>>. Acesso em: 25 dez. 2012

⁸ DESSAUNE, Marcos, obra citada.