RESENHA

Desvio produtivo do consumidor - O prejuízo do tempo desperdiçado, de Marcos Dessaune, 2011 (Ed. RT).

Franzolin, Cláudio José

Pontifícia Universidade Católica de Campinas

RESUMO: A resenha aborda sobre o conceito de tempo como um bem jurídico fundamental e ao ser desperdiçado em virtude de problemas ocasionados pelo fornecedor, são conduzidos e reconhecidos como um novo dano indenizável para uma tutela mais efetiva do consumidor.

Palavra chave: tempo desperdiçado, dano moral, vício.

São crescentes as situações de perturbações ocasionadas pelos fornecedores que não colocam produtos e serviços que tenham padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade ou, ainda, adotam práticas abusivas retardando, dificultando ou impedindo o exercício do direito dos consumidores. Ou seja, ocorrem situações que se sucedem no dia a dia da vida do consumidor desviando-se de seus projetos pessoais, pois é obrigado despender *energia* e *tempo* para solucionar (ou tentar) os problemas causados pelos fornecedores. Por exemplo:

1. o consumidor adquire linha celular numa operadora de acesso móvel e não consegue utilizá-lo. Ele contata o setor de atendimento ao consumidor inúmeras vezes; isso faz com que tenha de desviar e canalizar seu *tempo* livre para resolver os problemas com o fornecedor;

2. Ou, ainda, após sair do consultório, dirige-se à Operadora de Planos de Saúde com os pedidos de exames feitos pelo médico. Lá, iniciam-se um conjunto de situações que levam ao desperdício de *tempo* para que o consumidor consiga as guias necessárias para realização dos exames;

3. E mais. Diante da indisponibilidade para acessar a *internet,* o consumidor tenta contatar o fornecedor desidioso e omisso; tal tentativa de contato se prolonga por horas! Enfim, o consumidor desperdiça seu *tempo* para tentar obter auxílio e assistência sem nenhuma resposta do fornecedor;

ISSN 1679-8902

Nesta rota, notam-se hipotéticas situações, sem desconsiderar as inúmeras outras que poderiam ser citadas, como o *tempo* do consumidor é desviado para situações provocadas pelo fornecedor, quando este deveria, sim, adotar efetiva conduta de colaboração e solidariedade.

Diante dessas situações e de inúmeras outras, Marcos Dessaune, na sua obra *Desvio produtivo do consumidor*, publicado pela Revista dos Tribunais, sustenta que o consumidor desperdiça seu *tempo* quando procura solucionar conflitos e resolver problemas causados, seja pelos vícios ou defeitos dos produtos ou serviços, seja em virtude das condutas e práticas abusivas do fornecedor.

E este *tempo* desperdiçado, prossegue o autor, precisa ser valorado para ampliar o ângulo de proteção do consumidor, afinal, explica nos capítulos 8, 9 e 10, que o *tempo* deve ser considerado com um bem da pessoa[1].

Para o autor, o *tempo* se revela com uma categoria que pode ganhar contornos de juridicidade e, citando Domenico De Mais, o modelo de sociedade na contemporaneidade, não mais se funda no trabalho, mas, sim, no uso da globalização, da tecnologia, da criatividade e do tempo livre resultante, permitindo, por conseguinte, que a pessoa possa se dedicar, cada vez mais, às atividades valiosas, nos quais se destaca o *tempo* para ser dedicado, ora para o trabalho, outro para o aprendizado (que é o estudo e aperfeiçoamento) e, finalmente, ora para o entretenimento que é o tempo de lazer.

Assim, ao se interromper o que está fazendo o consumidor tem que desviar suas pretensões pessoais que seriam aquelas “atividades indispensáveis ou mais desejadas em sua vida”[2] e partir para tentar resolver os problemas ocasionados pelos fornecedores que disponibilizam produtos e serviços sem qualidade.

Significa afirmar, portanto, que o *tempo* que se leva para solucionar os problemas decorrentes dos produtos ou dos serviços os quais não atendem às suas expectativas, o consumidor precisa desviar-se de seus projetos pessoais, como por exemplo, do trabalho, do descanso, do lazer, do convívio social, do

[1] Ob cit., p. 106
[2] Dessaune, Marcos, ob cit., p. 111.

ISSN 1679-8902

estudo, para buscar o fornecedor e tentar solucionar os transtornos (seja por telefone, seja por meio telemático, seja pessoalmente) com o fornecedor.

Como ensina Marcos Dessaune, "no lugar de fornecer ao consumidor um produto final que contenha certas utilidades e incentivos que satisfaçam suas necessidades, desejos e expectativas – desse modo contribuindo para sua existência digna, promovendo seu bem-estar e liberando seus recursos produtivos – numerosos fornecedores corriqueiramente descumprem seus deveres jurídicos e entregam ao consumidor um produto final defeituoso ou exercem práticas abusivas no mercado, ocasionando-lhe problemas, enfim, danos efetivos"[3].

Ou seja, é preciso reconhecer que o *desperdício do tempo* pode ser reconhecido como um novo direito[4] do consumidor, o qual ganha contorno de juridicidade no trabalho do autor. Para isso, este rompe com a simplicidade, com as construções lógicas, com a objetividade, com a plenitude da razão para reconhecer e destacar que o *tempo* do consumidor se revela como um bem primordial e precisa ser efetivado e reconhecido como um direito digno de tutela[5].

[3] Idem p. 131.

[4] Para Antônio Carlos Wolkmer, "a conceituação de novos direitos deve ser compreendida como a afirmação contínua e a materialização pontual de necessidades individuais (pessoais), coletivas (grupos) e metaindividuais (difusas) emergem informalmente de toda e qualquer ação social, advindas de práticas conflituosas ou cooperativas, estando ou não previstas ou contidas na legislação estatal positiva, mas que acabam se instituindo formalmente".. Para ele "a proposição nuclear aqui é considerar os "novos" direitos resultantes de lutas sociais afirmadora das necessidades históricas na contextualidade e na pluralidade de agentes sociais. (....). As mudanças e o desenvolvimento no modo de viver, produzir, consumir e relacionar-se de indivíduos, grupos e classes podem perfeitamente determinar anseios, desejos e interesses que transcendem os limites e as possibilidades do sistema, propiciando situações de necessidade, carência e exclusão. Uma projeção para espaços periféricos como o brasileiro demonstra que as reivindicações e as demandas, legitimadas por sujeitos sociais emergentes, incidem, prioritariamente, sobre direitos à vida, ou seja, direitos básicos de existência e de vivência com dignidade. Claro está, portanto, que o surgimento dos "novos" direitos são exigências contínuas e particulares da própria coletividade diante das novas condições de vida e das crescentes prioridades impostas socialmente (...). Enfim, o processo histórico de criação ininterrupta dos ´novos´ direitos fundamenta-se na afirmação permanente de necessidades humanas específicas e na legitimidade de ação das novas sociabilidades, capazes de implementar práticas emergentes e diversificadas de relação entre indivíduos, grupos e natureza (Introdução aos fundamentos de uma Teoria Geral dos "Novos" Direitos. *In Os "novos" direitos no Brasil: natureza e perspectiva – uma visão básicas das novas conflituosidades jurídicas [Organzadores: Antonio Carlos Wolkmer; José Rubens Morato Leite]. São Paulo: Saraiva, 2012,* p. 34).

[5] Conforme Luiz Guilherme Marinoni, "a obrigação do jurista não é mais apenas a de revelar as palavras da lei, mas de proteger uma imagem, corrigindo-a e adequando-a ao princípio de justiça e aos direitos fundamentais" (*Curso de Processo Civil:* teoria geral do processo. V.1. 3 ed. São Paulo, Revista dos Tribunais, 2008, p.47)

ISSN 1679-8902

Destaca-se, portanto, a sensibilidade do autor em seu livro, para reconhecer que o *tempo* desperdiçado pelo consumidor para resolver problemas de consumo gerados pelos fornecedores, provoca uma perda temporal que não é mais recuperada. E essa perda de tempo pode surgir em virtude dos mais variados problemas ocasionados pelo fornecedor: 1. a falta de informações, 2. a demora de atendimento, 3. as idas e vindas à sede do fornecedor, 4. a ausência ou dificuldade para reposição de peças etc.

Mas, por outro lado, é preciso reconhecer que há julgados que consideram o *tempo* desperdiçado pelo consumidor para resolver problemas provocados pelas situações de inadimplemento contratual ou de falhas no produto ou no serviço, como costumeiramente se classifica, de "meros dissabores"[6]. Nada mais retrógrado e longe da contemporaneidade.

Afinal, a configuração do dano mudou[7]. Conforme Carlos Alberto Bittar Filho[8], a responsabilidade civil não mais se centraliza na noção de ato ilícito,

[6] **Ementa:** Bem móvel. Compra e venda de veículo automotor. Defeitos. Reparos. Paralisação do veículo nas dependências das rés. Bem utilizado em transporte de passageiros. Lucros cessantes. Danos morais e materiais. Ação reparatória de danos. 1. Embora se trate, inequivocamente, de bem utilizado em atividade remunerada, qual seja, transporte de pessoas, tal circunstância não afasta a relação de consumo entre as partes, dadas as demais características da relação entre autor e rés, como a hipossuficiência técnica e econômica. Precedentes do Superior Tribunal de Justiça. 2. Diante da aplicação do Código de Defesa do Consumidor, as rés são objetivamente responsáveis pelos vícios ou defeitos apresentados pelo produto por elas colocado à disposição no mercado, pois integram a cadeia de fornecedores, ainda que o fato seja atribuído a terceiro que também integre referida cadeia. 3. Para estadear a pretendida responsabilidade civil, impõe-se a suficiente comprovação do dano que se pretende ver ressarcido. 4. Não se admite sentença condicional. A prova do lucro cessante deve ser feita no processo de conhecimento, jamais na liquidação. Não demonstrada sua ocorrência, a sentença de mérito declarará improcedente a pretensão. Precedentes. 5.Meros dissabores e transtornos oriundos da relação negocial de compra e venda não dão azo à indenização por danos morais, visto que nenhum bem extrapatrimonial restou lesado. 6. A condenação à honorária constitui ônus da sucumbência, não cabendo a distribuição recíproca dos honorários advocatícios. 7. Negaram provimento ao recurso, por fundamentação diversa. (**0238990-46.2009.8.26.0007** Apelação. Relator: Vanderci Álvares. 25ª Cäm Dir Priv. Data juglto 7/11/2013) (www.tjsp.jus.br). Acesso: 12/11/2013). Sem contar que também há autores os quais sustentam que o tempo que o consumidor necessita para resolver problemas ocasionados pelo fornecedor também se enquadra como meros percalços ou contratempos. Entre alguns, citamos, por exemplo, Sérgio Cavalhieri Filho: "...só deve ser reputado como dano moral a dor, o vexame, sofrimento, humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. (...). Mero inadimplemento contratual, mora ou prejuízo econômico não configuram por si sós, dano moral, porque não agridem a dignidade humana. Os aborrecimentos deles decorrentes ficam subsumidos pelo dano material" (CAVALIEIRI FILHO, Sergio. *Programa de responsabilidade civil.* 7ª ed. São Paulo, Atlas, 2007, p. 81)

[7] BITTAR FILHO. Carlos Alberto. Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro. In *Revista de direito do consumidor*, n. 12: 44-62, em especial, p. 46.

[8] Ibidem.

ISSN 1679-8902

mas na de dano injusto, o que, ampliou os horizontes e a esfera de aplicação da reparação civil. Assim, permite-se verificar novas situações indenizáveis.

Enfim, ao se reconhecer os planos de vida do consumidor, seus projetos e competências, caso sejam desprezadas, atentam ao direito individual seu e, identifica-se aí que o tempo desperdiçado provocado pelo fornecedor precisa ser reavaliado para ser tutelado

Assim, o trabalho do autor traça a juridicidade do *tempo* desperdiçado e os fundamentos jurídicos para amparar a tutela do consumidor sob um prisma de reconhecimento de sua vulnerabilidade diante do poder de controle e dominação do fornecedor. Enfim, para o autor, conforme se constata, o *tempo* ganha status de um direito fundamental e que, por isso, o seu desperdício provocado pelo fornecedor provoca uma situação danosa em detrimento do consumidor e que pode ser indenizável.

Sobre o Autor

Advogado. Doutor em Direito. Professor na graduação nos Cursos de Direito da Puc-Campinas e da Universidade São Francisco (USF) e de Pós-Graduação.

ISSN 1679-8902