

## **O dever de indenizar o Consumidor pelos prejuízos sofridos diante do tempo perdido na busca de soluções**

Somente a partir da criação do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) é que os consumidores passaram a ganhar efetivamente proteções contra os abusos sofridos. O consumidor também passou a ser ressarcido pelo tempo perdido na busca de soluções para o dano sofrido, que nem sempre é solucionado pelo fornecedor e nem amparado pelo Julgador do caso concreto, que em muitos processos considera a situação sofrida pelo Consumidor como "meros aborrecimentos" não sendo passível de indenização.

Não obstante alguns julgadores frustrarem a busca do Consumidor na solução de seus litígios e uma justa indenização, já existe uma corrente doutrinária pró consumidor, com decisões favoráveis na indenização também do tempo perdido na busca de soluções.

Como afirma Leonardo Roscoe Bessa, “acrescente-se que, mesmo na situação excepcional de aplicação do prazo de 30 dias para sanção do vício, o fornecedor, em razão do direito básico de “efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais” (artigo 6º, VI), possui o dever de indenizar os prejuízos sofridos pelo consumidor, oriundos da privação do uso do bem durante o prazo de conserto (...)”.

A Lei não prevê situações excludentes, e, portanto não justifica atrasos na realização de consertos, não se justifica a falta de peças ou se a mesma é importada e demora a entrega. O prazo de Lei deve ser cumprido e em caso negativo deve ser indenizado na proporção do dano sofrido, moral e materialmente.

Leonardo Roscoe Bessa ressalta que “embora não seja a regra, o direito privado aceita e regula situações em que o exercício normal de um direito enseja indenização a pessoas lesadas”.

Conforme as hipóteses previstas no artigo 188 cc. artigo 929, exercita-se um direito, mas há o dever de indenizar.

**Art. 929 do Código Civil/2002:** Se a pessoa lesada, ou o dono da coisa, no caso do inciso II do art. 188, não forem culpados do perigo, assistir-lhes-á direito à indenização do prejuízo que sofreram.

O mesmo ocorre com o fornecedor ao retirar o bem da posse do consumidor para realizar o reparo: há o exercício do direito e, concomitantemente, o dever de indenizar o consumidor pelos prejuízos sofridos (artigo 6º, VI).

Para tentar diminuir ou mesmo eximir-se de indenizar, o fornecedor poderá fornecer um outro produto similar para amenizar o dano ou prejuízo sofrido pelo Consumidor pela falta do produto adquirido.

No que concerne ao *quantum debeatur*, este deve ser o apurado quando da liquidação de sentença, após apurados todos os prejuízos sofridos pelo Consumidor, inclusive os honorários de sucumbência.

A matéria referente à fixação do *quantum* indenizatório pelos danos morais sofridos, no Direito Brasileiro, é delicada, e fica sujeita à ponderação do magistrado, fazendo-se necessário, para encontrar a solução mais adequada, que se observe o princípio da razoabilidade e proporcionalidade, tal como já decidido pelo Egrégio Superior Tribunal de Justiça, não havendo critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral, sendo, portanto, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação e atendendo às peculiaridades do caso concreto (RESP 435119; Relator Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira; DJ 29/10/2002).

Uma sanção punitiva ao Fornecedor que atrasa a entrega do produto ou recusa a solucionar o problema causado ao Consumidor, tem a função inibitória à reincidência. Dos diversos casos existentes, que atormentam os consumidores, como os de telefonia que são campeões de reclamação a demora em atendimento em fila de banco, desembargadores já aceitam a tese do chamado “desvio produtivo” para justificar a reparação moral do consumidor. Em síntese, os julgados responsabilizam o fornecedor pelo tempo gasto para se resolver os problemas que eles mesmos causaram.

“O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências — de uma atividade necessária ou por ele preferida — para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável”, explica o advogado capixaba **Marcos Dessaune**, autor da tese *Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado*.

Norteados este novo pensar em prol do consumidor, temos que a teoria da indenização pela perda do tempo livre, que se baseia no simples fato de que ainda que a perda do tempo não implique prejuízo econômico ou material, há de ser reconhecido o direito a indenização, pois gera um prejuízo à pessoa, uma vez que o tempo perdido da vida de alguém constitui bem irrecuperável, um tempo que é irreversivelmente tirado do convívio familiar, do lazer, do descanso ou de qualquer outra atividade de sua preferência.

Várias situações da vida cotidiana remetem-nos a uma sensação de perda de tempo, tais como a espera em filas de bancos, clínicas médicas e dentárias, espera para pagamento de contas em casas lotéricas e tantas outras obrigações que nos absorvem e tomam um tempo que gostaríamos de dedicar a outras atividades.

O mesmo se pode dizer da demora do cumprimento de contratos ou ofertas não cumpridas, da morosidade e despreocupação, na grande maioria das vezes pessoas jurídicas, fornecedoras de produtos ou serviços, que não se preocupam em formar profissionais para um bom atendimento aos seus consumidores, mas em contrapartida o que se vê são os que desenvolvem práticas abusivas, ou, ainda, que simplesmente veem os consumidores como meros números de sua contabilidade.

O que temos na maioria dos casos é consumidores se veem compelidos a sair de sua rotina e gastar seu tempo livre para tentar solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas de fornecedores, muitos dos quais não disponibilizam meios adequados para receber reclamações ou prestar informações.

O nosso tempo perdido, quer seja uma pequena fração, é um tempo de nossas vidas, que deveria ser utilizado em outros afazeres ou mesmo trabalho. Por isso, afigura-se razoável que a perda desse tempo, ainda que não implique prejuízo econômico ou material, dê ensejo a uma indenização.

Coadunando com este novo pensar, ou seja, que o consumidor deva ser indenizado pelo tempo perdido na solução de seus problemas, colaciono um julgado do TJRJ, que reformou a sentença do juízo de 1ª instância, para reconhecer os danos morais em razão da perda do tempo livre:

RITO SUMÁRIO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. OSCILAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA FORNECIDA A IMÓVEL. LAUDO PERICIAL CONSTATOU QUE OS DANOS NO EQUIPAMENTO DO CONSUMIDOR FORAM CAUSADOS EM DECORRÊNCIA DA OSCILAÇÃO DE TENSÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA DEVIDAMENTE CONFIGURADA. SENTENÇA JULGOU PROCEDENTE O PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL E IMPROCEDENTE EM RELAÇÃO AOS DANOS MORAIS. REFORMA QUE SE IMPÕE. **DANO MORAL CONFIGURADO, EM RAZÃO DA PERDA DO TEMPO LIVRE.** PROVIMENTO AO RECURSO, NA FORMA DO ARTIGO 557, § 1-A, DO CPC. AGRAVO INTERNO. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO. QUINTA CÂMARA CÍVEL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA APELAÇÃO CÍVEL Nº 0002488-38.2010.8.19.0206 2ª VARA CÍVEL REGIONAL DE SANTA CRUZ - TJRJ) 17/04/2012

Ante o julgado acima, comprova-se a mudança no pensar do julgador que reconhece a perda de tempo do Consumidor para a solução dos seus problemas, amenizando a angústia da espera, compelindo o Fornecedor a procurar soluções em tempo hábil e menos desgastante para o Consumidor.

Uberlândia, 05 de outubro de 2014  
COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR  
OAB/MG 13ª Subseção  
Autor: **Dr. Helder Edgar Mendes Rocha**