

O MAL ATENDIMENTO DOS FORNECEDORES ATRAVÉS DE CALL CENTER É UM FATO GERADOR DE MERO ABORRECIMENTO OU DE UM ABORRECIMENTO RELEVANTE?

Gleydson da Costa Silva¹

Gustavo Grossi²

RESUMO

Tem-se tornado prática comum no mercado de consumo pequenas lesões ao tempo disponível do consumidor, ou seja, por diversas vezes o consumidor tem que dispende tempo de seu dia para resolver problemas com o fornecedor do produto ou serviço. Desta forma, a doutrina desenvolveu uma tese, intitulada desvio produtivo do consumidor, para sustentar a necessidade de compensação para o consumidor dos danos ao seu tempo produtivo desperdiçado pelo fornecedor. No entanto, os tribunais que analisaram esse fato, ora entendem que é um mero dissabor do dia-a-dia, ora entendem como um aborrecimento relevante. Diante disso, o presente trabalho busca analisar a jurisprudência sobre a matéria e sugerir balizas que tragam segurança jurídica para aplicação da responsabilidade civil pela perda do tempo útil do consumidor.

Palavras-chave: Consumidor. Perda do Tempo útil. Mero aborrecimento. Aborrecimento relevante.

¹Gleydson da Costa Silva, Aluno concludente do curso de Bacharel em Direito da Faculdade Doctum da Serra – Rede de Ensino Doctum – Unidade Serra. E-mail: gleydscs@gmail.com

²Especialista em Direito Securitário e Ressecuritário pela PUC/MG; Especialista em Direito Civil e Processual Civil pela Fundação do Ministério Público de Minas Gerais; Bacharel em Direito pela Faculdade de Direito do Vale do Rio Doce; Presidente do Conselho de Administração da Viação RiodoceLtda; Membro da AIDA (Associação Internacional de Direito do Seguro); Membro da ABAMI (Associação Brasileira de Advogados do Mercado Imobiliário);

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como escopo estudar a jurisprudência dos tribunais brasileiros, no que tange a aplicabilidade da tese do desvio produtivo do consumidor, a fim de tentar traçar balizas pelas quais se possa definir, com um mínimo de segurança jurídica, quando há mero aborrecimento ou quando este aborrecimento é relevante, busca-se ainda os dispositivos legais que garantem a proteção do consumidor em face de práticas abusivas.

Assim, a Constituição Federal de 1988 (CF), bem como o Código de Defesa do Consumidor de 1990 (CDC), são as principais fontes normativas que sustentam esta pesquisa. Analisa-se também as principais obras doutrinárias a respeito da tese da perda do tempo útil, com o objetivo de delinear melhor o objeto de análise, repise-se que no presente trabalho a jurisprudência é o objeto da pesquisa.

Os casos concretos, com os diversos entendimentos contraditórios sobre a mesma questão de fundo, é a principal fonte de onde se extrai o debate deste trabalho. Vê-se as práticas comerciais, que influenciam a todos em certa medida, da mais tenra idade ao mais idoso, uma vez que todos em determinada etapa da vida consome produtos e serviços, demonstra a importância social dos estudos sobre o desvio produtivo do consumidor.

Assim, somado ao fato acima descrito, observa-se também que a perda do tempo útil é uma tese que surgiu a pouco tempo, possui ainda poucas obras debatendo o assunto, o que ressalta a importância de constantes estudos sobre o tema.

A escolha da abordagem metodológica perpassa pelo objeto em estudo, assim como se busca extrair uma regra geral através de diversos casos concretos, utiliza-se de uma metodologia indutiva.

A pesquisa bibliográfica e empírica (reportagens e entrevista) auxiliam na definição e interpretação apropriada dos motivos extraídos dos julgados.

Em relação ao marco teórico deste projeto, em um primeiro momento, contextualizou-se as práticas existentes no mercado de consumo, mais especificamente a relação entre os consumidores na busca de resolver problemas que não causaram junto aos fornecedores, através do *callcenter*. A partir de então, desenvolve-se uma análise sobre a teoria do desvio produtivo do consumidor e a

sua correta aplicação a má prestação do serviço pelo fornecedor através de *callcenter*.

Na segunda parte, desenvolveu-se um estudo de casos concretos analisando em um primeiro momento, decisões que julgaram ter havido mero aborrecimento ou dissabores cotidianos que não ensejam indenização por danos morais, e em seguida, analisa-se decisões que por outro lado entendem que a má prestação do serviço desviando o consumidor de suas tarefas habituais resultam em prática abusiva indenizável.

2 CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA: O CONSUMIDOR NA ATUALIDADE

O direito do consumidor é um ramo da ciência jurídica relativamente novo que está em constante desenvolvimento, estas modificações são notadamente potencializadas com a dinamicidade que o mercado se apresenta, com as evoluções tecnológicas e a grande demanda existente por parte dos consumidores.

Diante deste quadro é imperioso que o legislador e o aplicador do direito acompanhem a realidade social para salvaguardar os vulneráveis nas relações de consumo em face das novas práticas surgidas nessas relações, atuação necessária para buscar evitar a proteção deficiente do direito fundamental estampado no art. 5, inc. XXXII da Constituição da República que diz: “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;”³.

Desta forma, no estágio atual do mercado é nítida a elevada massificação do consumo e dos contratos, o que tem levado inúmeros empresários, principalmente aqueles que exploram atividades que são consideradas essenciais aos indivíduos, e aqueles que exploram sob regime de monopólio determinado produto ou serviço, estes agentes realizam um verdadeiro planejamento sobre o custo-benefício em tratar ou não o consumidor de forma leal, adequada, nos termos estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor, nesse sentido:

³ BRASIL. **CONSTITUIÇÃO DA REPUBLICA FEDERATIVA DO BRASILDE 1988**, promulgada em 05 de outubro de 1988 Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 17, maio e 2018.

A sociedade contemporânea tem vivenciado situações de agressão inequívoca à livre disposição e uso do tempo livre do consumidor, em favor do interesse econômico ou da mera conveniência negocial do fornecedor⁴.

Essa situação de má-fé por parte do fornecedor pode ser detalhadamente observada em informações hodiernamente publicada pela mídia, e nesse sentido é interessante a reportagem divulgada pelo site do G1⁵, onde atendentes de telemarketing relatam as técnicas utilizadas para enganar clientes. Assim diz um dos entrevistados da reportagem: “Na hora que o cliente tá muito irritado, porque eles obrigam a gente fazer isso com o cliente, aí a gente pega e transfere o cliente pra outro setor, passa o número de protocolo errado. As vezes, até chega ao ponto de desligar o cliente”⁶.

Nesse sentido também, observa-se do boletim Sindec 2017 divulgado pela secretaria nacional do consumo (Senacon) do Ministério da Justiça que houve nos procons 195.194 reclamações versando sobre problemas com sac o que representa 8.8% do total de reclamações⁷.

Dessa forma, desenvolve-se na doutrina a tese do desvio produtivo do consumidor, essa teoria é construída argumentando que no estágio atual da sociedade a produção de bens e serviços é extremamente especializada, de forma que um indivíduo por si só não conseguiria produzir para si todos os bens que necessita. Desta forma, esses produtores especialistas teriam um dever implícito de ao fornecer produtos e serviços seguros e adequados, e assim liberar os recursos produtivos do consumidor para que ele possa utilizar da forma que melhor lhe aprouver⁸.

Não obstante o desenvolvimento desta nova tese, a configuração do dano moral é condicionada a existência de um dano que atinja direitos da personalidade do consumidor, e, não raro, observa-se que os tribunais vêm entendendo reiteradas

⁴ ANDRADE, Adriano; MASSON, Cleber; ANDRADE, Landolfo. **Interesses difusos e coletivos**. Edição 6. São Paulo: Método, 2016. p. 556.

⁵ G1 MINAS GERAIS. **Atendentes de telemarketing relatam técnicas para tentar enganar clientes**. G1, Minas Gerais. 2011, Disponível em: <<http://g1.globo.com/minas-gerais/noticia/2011/10/atendentes-de-telemarketing-relatam-tecnicas-para-tentar-enganar-clientes.html>>. Acesso em 17 maio 2018.

⁶ G1 MINAS GERAIS. Loc. Cit.

⁷ MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. **Boletins Sindec 2017**. Secretaria Nacional do Consumidor. Brasília, 2017. Disponível em: <<http://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/sindec/boletim-sindec-2017.pdf>>. Acesso em 17 maio 2018.

⁸ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. Edição 2. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 56-57.

vezes que situações envolvendo a perda do tempo não passam de meros dissabores, ou aborrecimentos cotidianos.

4. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de estabelecer que aborrecimentos comuns do dia a dia, meros dissabores normais e próprios do convívio social, não são suficientes para originar danos morais indenizáveis” (STJ, 3ª T., AgInt no AREsp. 863.644/RS, Rel. Min. Ricardo Villas BôasCueva, ac. 17.11.2016, DJe 25.11.2016)⁹.

Diante dessa realidade, o presente trabalho buscará compreender, através de análise da doutrina e jurisprudência, o liame existente entre um mero aborrecimento e um aborrecimento relevante, notadamente na situação envolvendo a perda do tempo útil nas relações de consumo de serviços de telefonia.

2.1 Evolução da sociedade e o surgimento de novos danos extrapatrimoniais: O tempo como bem jurídico

Nos dizeres de Pablo Stolze¹⁰ o tempo pode ser visto por duas perspectivas diferentes, numa primeira em seu aspecto dinâmico é um fato jurídico em sentido estrito ordinário, ou seja, um fato da natureza que tem relevância para o direito e esperado que aconteça, são exemplos o nascimento e a morte.

Neste aspecto o tempo produz consequências de diversas ordens para o direito, o decurso do tempo pode gerar efeitos aquisitivos, por exemplo usucapião; pode produzir efeitos modificativos, por exemplo capacidade civil, ou seja, pode modificar a situação de um indivíduo de menor impúbere para púbere, deste para plenamente capaz de exercer os atos da vida civil; pode ainda o tempo produzir efeitos extintivos, exemplo prescrição e decadência.

No entanto, e de criação mais recente traz o autor que começa a doutrina a analisar o tempo em seu aspecto estático, ou seja, o tempo é visto como um valor, um bem jurídico tutelável.

⁹BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça**. AgInt no AREsp. 863.644/RS. Relator: Min. Ricardo Villas BôasCueva. Brasília, 25 de novembro de 2016. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/doc.jsp?processo=863644&b=ACOR&p=true&t=JURIDICO&l=10&i=1>>. Acesso em 17 maio 2018.

¹⁰ STOLZE, Pablo; Op. Cit.

Interessante neste aspecto são as palavras de Marcos Dessaune, este autor elabora sua tese dizendo que uma das grandes missões implícitas do fornecedor é liberar o tempo do consumidor, ou seja, o tempo que em tese o indivíduo disporia para fabricar, para si próprio, determinado produto ou realizar determinado serviço, ele opta por adquirir do fornecedor a fim de liberar-se deste encargo podendo investir seu tempo na atividade de sua escolha, assim diz o autor:

A verdadeira razão de existir de qualquer fornecedor é dar ao consumidor, por meio de um produto ou serviço de qualidade, condições de empregar o seu tempo e as suas competências nas atividades de sua livre escolha e preferência, que geralmente são atividades existenciais¹¹.

Um feliz exemplo que ilustra bem a função social exercida por este dever imposto ao fornecedor é trazido pelo autor supracitado que diz:

Um exemplo dessa liberação de recursos produtivos ocorre quando duas pessoas decidem casar e, para não se afastar de suas atividades pessoais e profissionais habituais, contratam uma empresa especializada (...) A empresa, ao ultimar com qualidade todas as providências para a realização da festa de casamento, retira do casal o ônus produtivo de organizá-la, podendo os nubentes, então, utilizar o seu tempo e as suas competências em atividades indispensáveis e em outras mais desejadas¹².

Assim, as agressões a livre disposição de tempo em favor de interesses meramente econômicos vêm sendo motivo de lesões indenizáveis. E nesse sentido a doutrina traz o surgimento de novos danos e da constante mutação da responsabilidade civil ampliando sua área de abrangência diz Farias, Netto e Rosenvald: “Podemos dizer que a responsabilidade civil passa por um processo de funcionalização. O instituto renova-se, de modo significativo, a partir das mudanças (não só normativas, mas sobre tudo sociais)”¹³.

Desta forma, no desenvolvimento atual da sociedade, marcada pela velocidade em que as relações contratuais são formadas, torna-se um ato injusto e abusivo criar entraves que ocasionam o desvio produtivo do consumidor, conforme será mais detidamente analisado no trabalho.

¹¹ DESSAUNE, Marcos; Op. Cit. p. 57.

¹² DESSAUNE, Marcos; Op. Cit. p. 59-60

¹³ FARIAS, Cristiano; NETTO, Felipe; ROSENVALD, Nelson. **Manual de direito civil**: Volume único. Edição 2. Salvador: Ed. JusPodivm, 2018. p.110.

3 TEORIA DA PERDA DO TEMPO ÚTIL

Nessa toada que surge a teoria da perda do tempo útil na doutrina, tenta esta teoria proteger a parte vulnerável das novas práticas tidas como abusivas pelo fornecedor, ancoradas no art. 6, VI do CDC¹⁴ que prevê o princípio da reparação integral. Neste sentido são as palavras de Flavio Tartuce:

Assim, deve-se atentar para louvável ampliação dos casos de dano moral, em que está presente um aborrecimento relevante, notadamente pela perda do tempo útil. Essa ampliação de situações danosas, inconcebíveis no passado, representa um caminhar para a reflexão da responsabilidade civil sem dano, na nossa opinião¹⁵.

A jurisprudência também vem mostrando uma evolução quanto a essa temática, ainda tímida e em poucas situações, nesse sentido, pode ser observada na edição 42 de 2015 da jurisprudência em teses do STJ que diz: “é cabível indenização por dano moral quando o consumidor de veículo zero-quilômetro necessita retornar à concessionária por diversas vezes para reparo de defeitos apresentados no veículo”¹⁶.

Observa-se do julgado que formou a tese acima exposta que o motivo da lesão a personalidade do consumidor que justificara a reparação a título de danos morais é justamente o fato de o consumidor ter de se deslocar por diversas vezes até o fornecedor para resolver um problema que era da responsabilidade do último, o que causou um aborrecimento além do comum do dia a dia.

Ora, observando a *ratiodecidenda* tese acima transcrita, numa hipótese onde o consumidor é obrigado a ligar reiteradamente para o fornecedor de serviços de telefonia, consumindo seu tempo de descanso para resolver problemas oriundos da má prestação do serviço pelo fornecedor, sendo que muitas das vezes sequer

¹⁴ BRASIL. **CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (CDC)**. Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm>. Acesso em: 17, maio e 2018.

¹⁵ TARTUCE, Flávio; ASSUMPÇÃO, Daniel. **Manual de direito do consumidor**: direito material e processual. Edição 6. Rio de Janeiro: Ed. Método, 2017. p. 123.

¹⁶SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Jurisprudência em teses**. Edição n. 42. Brasília, 2015. Disponível em:<http://www.stj.jus.br/internet_docs/jurisprudencia/jurisprudenciaemteses/Jurisprud%C3%Aancia%20em%20teses%2042%20-%20CONSUMIDOR%20II.pdf>. Acesso em: 06/03/2018.

consegue ao final obter êxito na reclamação, há que se aplicar o mesmo direito a espécie.

Ainda analisando a hipótese acima aventada, outra circunstância pode acentuar ainda mais a extensão do dano, imagine-se que o consumidor em questão seja um hipervulnerável¹⁷, ou seja, um idoso, ou uma pessoa portadora de necessidades especiais ligando reiteradamente para um prestador de serviço de telefonia, o dano é potencialmente maior.

Frise-se que o CDC na seção IV intitulada das práticas abusivas adota um sistema aberto que pode ser observado no texto do *caput* do art. 39 que diz: “É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, **dentre outras práticas abusivas:**”¹⁸ (grifo nosso), essa cláusula geral possibilita ao interprete identificar outras situações como sendo abusivas, neste sentido:

Não poderia o legislador, de fato, listar, à exaustão, as práticas abusivas. O mercado de consumo é de extremada velocidade e as mutações ocorrem da noite para o dia. Por isso mesmo é que se buscou deixar bem claro que a lista do art. 39 é meramente exemplificativa, uma simples orientação ao interprete¹⁹.

Vê-se nesse mesmo sentido, no mesmo diploma normativo, em seu art. 51 quando trata das cláusulas abusivas, mais especificamente em seu inciso IV, que prever expressamente a aplicabilidade da boa-fé objetiva como mecanismo de abertura do sistema para o fim de possibilitar uma maior aplicabilidade da vedação de outras cláusulas abusivas não aquelas previstas no rol do artigo em análise.

Além dos tipos legais expressos de cláusulas abusivas, o Código de Defesa do Consumidor fixou a boa-fé como cláusula geral de abertura, que permite ao aplicador ou intérprete o teste de compatibilidade das cláusulas ou condições gerais dos contratos de consumo. No inciso IV do art. 51, contudo, a boa-fé está associada ou alternada com a equidade (...com a boa-fé ou a equidade)²⁰

¹⁷Hipervulnerável é uma classificação de consumidor desenvolvida por Antonio Herman Benjamin para destacar dentre os consumidores, categoria expressamente presumida pela lei, art. 4, inc. I do CDC, como vulnerável, um grupo ainda mais frágil, uma vez que cumula o fato de ser consumidor com o de ser criança, idoso, portador de necessidades especiais. BENJAMIN, Antonio; MARQUES, Claudia; BESSA, Leonardo. **Manual de direito do consumidor**. Edição 6. São Paulo: Ed. Revistas dos Tribunais, 2014. p.72.

¹⁸ CDC; Op. Cit.

¹⁹ BENJAMIN, Antonio; MARQUES, Claudia; BESSA, Leonardo; Op. Cit. p.297.

²⁰ LOBO, 2005, apud NETTO, Felipe Braga. **Manual de Direito do Consumidor** à luz da jurisprudência do STJ. Edição 13. Salvador: Editora JusPodivm. 2018. p. 90.

Assim, extrai-se como corolário da boa-fé objetiva que, os contratantes devem observar os deveres anexos do contrato de consumo. Destaque-se dentre esses deveres aquele que diz que as partes devem abster-se de realizar condutas que possam frustrar as legítimas expectativas criadas ao realizar o contrato de consumo.

Diante disso, vê-se que há uma possibilidade legal, além do reconhecimento doutrinário, e até certo ponto aceitação jurisprudencial para a aplicação desta teoria para os casos de abuso pelo fornecedor em face da parte vulnerável.

3.1 Aplicação da Teoria da perda do tempo útil pelo mal atendimento por *callcenter*

É fato notório, inclusive podendo ser extraído do ranking de reclamações divulgado pelo Procon-ES²¹, o descaso que prestadores de serviços como o de TV a cabo, e especialmente os fornecedores de serviço de telefonia (que serão analisados mais a fundo neste trabalho), possuem em relação aos consumidores. É nítido, por exemplo, o desinteresse existente quando os consumidores são obrigados a permanecer aguardando por horas para conseguirem exercer, pelo telefone, o direito de não mais adquirir os serviços do fornecedor, nesse sentido colaciona-se trecho do voto do desembargador Marcondes D'Angelo:

(...) no mais das vezes obrigadas a efetuar reclamações a programas de computadores ("call center" informatizados) sem obter digno tratamento pessoal, e, quando o conseguem, recebem atendimento que não pode ser qualificado como digno, respeitoso, prestativo, sendo obrigados a ter que efetuar diversas ligações (muitas delas simplesmente "derrubadas") sem que o vício do serviço seja sanado, como o que se vê no caso.

(...)

Esse tipo de ocorrência afeta negativamente o humor, a tranquilidade, a paz e, muitas vezes, o sono de suas vítimas, que passam a ter desnecessária preocupação com um problema criado exclusivamente pelo fornecedor desrespeitoso que não se dispõe a corrigir suas falhas de serviço voluntariamente²².

²¹ SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA. **Cadastro de reclamações fundamentadas**. Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor. Espírito Santo, 2017. Disponível em: <<https://procon.es.gov.br/cadastro-de-reclamacoes-fundamentadas>>. Acesso em: 06/03/2018.

²² SÃO PAULO. **Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo**. Recurso de apelação com revisão nº 1002729-47.2015.8.26.055. Relator: Des. MARCONDES D'ANGELO. São Paulo, 16 de março de

A doutrina também alerta para a existência do abuso praticado pelo fornecedor através de *callcenter*, nesse sentido diz Leonardo Medeiros Garcia:

Muitas situações do cotidiano nos trazem a sensação de perda de tempo: o tempo em que ficamos “presos” no trânsito; o tempo para cancelar a contratação que não mais nos interessa; o tempo para cancelar a cobrança indevida do cartão de crédito; a espera de atendimento em consultórios médicos etc. A maioria dessas situações, desde que não cause outros danos, deve ser tolerada, uma vez que faz parte da vida em sociedade. Ao contrário, a indenização pela perda do tempo livre trata de situações intoleráveis, em que há desídia e desrespeito aos consumidores, que muitas vezes se veem compelidos a sair de sua rotina e perder o tempo livre para solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas dos fornecedores. Tais situações fogem do que usualmente se aceita como “normal”, em se tratando de espera por parte do consumidor. **São aqueles famosos casos de call center e em que se espera durante 30 minutos ou mais, sendo transferido de um atendente para o outro. Nesses casos, percebe-se claramente o desrespeito ao consumidor, que é prontamente atendido quando da contratação, mas, quando busca o atendimento para resolver qualquer impasse, é obrigado, injustificadamente, a perder seu tempo livre**²³. (grifo nosso)

Vê-se assim, seja através de reclamações junto ao PROCON, seja pela divulgação satírica pela televisão e internet, ou por fim através de ações judiciais, que algumas empresas adotam políticas de mal atendimentos através de *callcenter* com o intuito de criar obstáculos, dificuldade aos consumidores, principalmente quando pretende deixar de consumir o produto ou serviço.

2016. Disponível em: <<https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/322820134/apelacao-apl-10027294720158260554-sp-1002729-4720158260554/inteiro-teor-322820154?ref=juris-tabs#>>. Acesso em 06março 2018.

²³GARCIA, Leonardo de Medeiros; **Código de Defesa do Consumidor Comentado**: Artigo por Artigo. Edição 13. Salvador: Editora JusPodivm. 2016, p. 92.

4 APLICAÇÃO DA TEORIA DA PERDA DO TEMPO ÚTIL PELOS TRIBUNAIS

4.1 A perda do tempo útil como aborrecimento relevante

A teoria da perda do tempo útil fora expressamente utilizada pela quarta câmara civil do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo como pode ser visto da ementa abaixo transcrita:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEVISÃO VIA SATÉLITE (SKY). SUSPENSÃO INDEVIDA DO SINAL. INÚMERAS TENTATIVAS DE REESTABELECIMENTO POR PARTE DO CONSUMIDOR. POSTERIOR CANCELAMENTO PELO CONTRATANTE. COBRANÇAS INDEVIDAS APÓS O ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL. DEFEITOS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EVIDENCIADOS. **CONSTRANGIMENTOS DE ORDEM PSÍQUICA QUE ULTRAPASSAM O MERO DISSABOR DO COTIDIANO. INTELIGÊNCIA DA TEORIA DA PERDA DO TEMPO ÚTIL. DANOS MORAIS CONFIGURADOS.** QUANTUM MANTIDO. RECURSO IMPROVIDO.

(...)

2. Havendo prova de que os sinais foram indevidamente suspensos, sem qualquer justificativa prévia pela operadora, fato que obrigou o consumidor a solicitar, por inúmeras oportunidades, o seu reestabelecimento, mas sem sucesso, e que, após todas as tentativas, pugnou pelo cancelamento do contrato, restam configurados os danos morais alegados, porque evidenciado que os transtornos sofridos ultrapassam o mero dissabor do cotidiano, notadamente porque, após o encerramento do vínculo contratual, o consumidor fora indevidamente cobrado por mensalidades posteriores.

3. Tal circunstância fática dá ensejo à aplicação da Teoria da Perda do Tempo Útil, que legitima a condenação das empresas prestadoras de serviços a repararem moralmente os consumidores pelos defeitos na prestação dos seus serviços, após a efetiva demonstração das inúmeras tentativas sem sucesso de resolução extrajudicial do problema, somado ao desprezo da empresa em dar efetiva solução ao ocorrido.

(...)

4. Recurso improvido.

(TJES, Classe: Apelação Nº 0008626-15.2015.8.08.0024, Relator: DES. JORGE DO NASCIMENTO VIANA, Órgão julgador: QUARTA CÂMARA CÍVEL, Data de Julgamento: 12/06/2017, Data da Publicação no Diário: 12/06/2017)²⁴. (grifo nosso)

²⁴ESPIRITO SANTO. **Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo**. Recurso de Apelação Nº 0008626-15.2015.8.08.0024. Relator: Des. Jorge do Nascimento Viana. Espírito Santo, 12 de junho de 2017. Disponível em: <http://www.tjes.jus.br/wp-content/uploads/Ementario_Trimestral_TJES_AMJ_2017.pdf>. Acesso em 06 de março de 2018.

O fundamento central do acórdão supracitado é que motiva a responsabilização do fornecedor é o fato de que o consumidor buscou por cinco vezes em dias alternados, a solução com o fornecedor recebendo a informação de que o problema seria resolvido em 72 horas, sem, no entanto, ver seu problema resolvido, além disso teve que buscar o judiciário para impugnar uma cobrança indevida após ter passado pela tormentosa tentativa de resolver o contrato.

Vê-se também que a primeira câmara civil do mesmo tribunal também reconhece a existência de danos morais pela perda do tempo útil do consumidor, conforme ementa abaixo:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL AÇÃO REGRESSIVA DE EVICÇÃO COMPRA E VENDA DE AUTOMÓVEL IMPORTADO VEÍCULO APREENDIDO PELA RECEITUA FEDERAL POR SER VEÍCULO USADO DIREITO DE EVICÇÃO RECONHECIDO DANO MATERIAL DANO MORAL HONORÁRIOS RÉCURSAIS CORREÇÃO MONETÁRIA E JUROS DE MORA ALTERADOS DE OFÍCIO - RECURSO DESPROVIDO.

4. - Havendo a apreensão do bem e recusando-se a apelante a indenizar a compradora cabível indenização por danos morais em razão da recusa imotiva, da perda de tempo útil da apelada e do fato da privação do veículo pelo qual pagou valor considerável.²⁵

No julgado acima referenciado a importadora ao invés de trazer para a consumidora um veículo novo como contratado, trouxe um veículo usado que fora apreendido pela receita federal, fatos que privaram a consumidora do bem adquirido causando perda do tempo útil.

4.2 A perda do tempo útil como mero aborrecimento

Não obstante o desenvolvimento desta nova tese, a existência do dano moral é condicionada a existência de um dano que atinja direitos da personalidade do consumidor, e, não raro, observa-se que os tribunais vêm entendendo reiteradas

²⁵ESPIRITO SANTO. **Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo**. Recurso de Apelação Nº 0004346-69.2013.8.08.0024. Relator: Des. Fabio Clem de Oliveira. Espírito Santo, 29 de maio de 2018. Disponível em: <http://aplicativos.tjes.jus.br/sistemaspublicos/consulta_jurisprudencia/temp_pdf_juris/13266621240.pdf?CFID=96522658&CFTOKEN=22892626>. Acesso em 10 de outubro de 2018.

vezes que situações envolvendo a perda do tempo não passam de meros dissabores, ou aborrecimentos cotidianos.

Ementa: CONSUMIDOR. PROMOÇÃO NATAL VIVO. PROBLEMA OPERACIONAL. AUSÊNCIA DE INTERRUPÇÃO NO FORNECIMENTO DO SERVIÇO OU OUTRA INCONVENIÊNCIA ENSEJADORA DE LESÃO À PERSONALIDADE. LIGAÇÕES AO CALL-CENTER DA EMPRESA. MERO DISSABOR DA VIDA COTIDIANA. INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL. RECURSO IMPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71000850131, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Heleno Tregnago Saraiva, Julgado em 30/03/2006)²⁶.

No voto do acórdão supracitado o relator diz: “O recorrente repisa com veemência os argumentos lançados na prefacial, ressaltando a “via crucis” por que passou ao tentar clarificar a situação. Não alega, e muito menos produz prova, que teria sofrido algum dano irreparável”²⁷

Não obstante a análise feita pelo julgador dos autos e principalmente das provas, a afirmação genérica, em tese de que quando o autor descreve uma “via crucis” pela qual passou para ver entendida sua pretensão, por este simples fato não seria capaz de causar um dano indenizável indica uma interpretação extremamente restritiva da responsabilidade civil, ora, se a parte vulnerável teve que dispor significativamente tempo para resolver um problema causado pelo fornecedor, já está configurado um dano indenizável.

E continua o relator dizendo referindo se ao dano moral: “deve tal instituto possuir interpretação restritiva, sob pena de banalização”²⁸

Com o devido respeito, mas esta afirmação vai de encontro com a tendência atual da doutrina e da jurisprudência como se observa nas palavras de Cristiano Chaves e Nelson Rosendal:

A responsabilidade civil dos nossos dias pode ser comparada a um edifício em construção. Se já temos, de um lado, conceitos e categorias assentados, temos, de outro, espantosa dinâmica social, muita velocidade

²⁶ RIO GRANDE DO SUL. **Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul**. Recurso inominado nº 71000850131. Relator: Dr. Heleno Tregnago Saraiva. Rio Grande do Sul, 30 de março de 2006. Disponível em: <
http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=&proxystylesheet=tjrs_index&client=tjrs_index&filter=0&getfields=* &aba=juris&entsp=a__politica-site&wc=200&wc_mc=1&oe=UTF-8&ie=UTF-8&ud=1&sort=date%3AD%3AS%3Ad1&as_qj=CALL-CENTER+e+MERO+DISSABOR&site=juris&as_epq=&as_oq=&as_eq=&partialfields=n%3A71000850131&as_q=+#main_res_juris>. Acesso em 10 de abril de 2018.

²⁷ RIO GRANDE DO SUL. **Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul**. Op. Cit.

²⁸ RIO GRANDE DO SUL. **Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul**. Op. Cit.

na transmissão das informações, novos valores sendo incorporados pela sociedade civil, ou pelo menos parte dela. Nesse sentido, o direito de danos dos nossos dias exige um interprete mais atento, mais dedicado ao que mora além das aparências²⁹.

Desta forma, não pode o interprete do direito querer, principalmente quando está em análise direitos do consumidor, realizar em abstrato uma interpretação restritiva aos danos morais, ao revés, para uma proteção adequada deve ampliar a área de incidência de acordo com as novas práticas que surgem no meio social.

A “interpretação restritiva” da qual o julgador se refere no acórdão, tecnicamente não é adequada quando se refere a responsabilidade civil do fornecedor, não é no momento da interpretação das normas jurídicas, momento em que se busca extrair a extensão e o alcance da norma, que deve o interprete querer em abstrato, reduzir seu âmbito de incidência, muito pelo contrário, neste momento o interprete deve considerar os fatos sociais e os valores hauridos pela sociedade como relevante, o que faz, inevitavelmente, conforme doutrina já citada, dar o caráter expansionista a responsabilidade civil.

A dita “interpretação restritiva”, citada no julgado, em realidade deverá ser feita no momento da aplicação da norma jurídica, de forma que deverá o julgador na análise do caso concreto delimitar os fatos narrados, com base nas provas, se existiu ou não um dano indenizável, indeferindo o pedido no caso de não haver provas a fim de não “banalizar” o instituto dos danos morais, mas não poderá de forma genérica ler o ordenamento jurídico de forma restritiva, até porque como deixa bem claro a doutrina supra citada a responsabilidade civil está em construção e a cada dia surge novos danos que o interprete não pode ignorar.

Vê-se também outros julgados na linha do acórdão acima analisado

RECURSO INOMINADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TEMPO DE ESPERA EM FILA DE BANCO. Perda do tempo útil. APROXIMADAMENTE 41 MINUTOS. DEMORA NO ATENDIMENTO QUE, POR SI SÓ, NÃO É CAPAZ DE ENSEJAR A INDENIZAÇÃO PRETENDIDA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA mantida. RECURSO improVIDO.³⁰

²⁹ FARIAS, Cristiano; NETTO, Felipe; ROSENVALD, Nelson; Op. Cit., p. 874.

³⁰ RIO GRANDE DO SUL. **Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul**. Recurso inominado nº 71007939382. Relator: Dr. José Ricardo de Bem Sanhudo. Rio Grande do Sul, 28 de agosto de 2018. Disponível em: <http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=cache:www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_processo.php%3Fnome_comarca%3DTribunal%2Bde%2BJusti%25E7a%26versao%3D%26versao_fonetica%3D1%26tipo%3D1%26id_comarca%3D700%26num_processo_mask%3D71007939382%26num_processo%3D71007939382%26codEmenta%3D7891137+perda+do+tempo+%C3%BAtil++++&proxystyleheet=tjrs_index&client=tjrs_index&ie=UTF-8&site=ementario&access=p&oe=UTF->

RECURSO INOMINADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TEMPO DE ESPERA EM FILA DE BANCO. APROXIMADAMENTE UMA HORA E 45 MINUTOS. DEMORA NO ATENDIMENTO QUE, POR SI SÓ, NÃO É CAPAZ DE ENSEJAR A INDENIZAÇÃO PRETENDIDA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA REFORMADA. INDENIZAÇÃO AFASTADA. RECURSO PROVIDO. (Recurso Cível Nº 71006684617, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Roberto Carvalho Fraga, Julgado em 28/03/2017)³¹

5 CONCLUSÃO

A grande dificuldade em propor uma hipótese que indicará como os tribunais devem tratar a perda do tempo útil está no fato de ser bastante complexo definir quando ocorre um dano a personalidade capaz de ensejar uma indenização.

É evidente que matéria desta natureza é incompatível com critérios meramente objetivos, sendo imprescindível a análise do caso concreto a fim de se estabelecer se houve dano passível de indenização ou não.

Não obstante, é importante traçar balizas mínimas que tragam um pouco de segurança jurídica aos indivíduos, possibilitando-os prever quando podem recorrer ao judiciário para serem compensados pela prática abusiva dos fornecedores.

Sendo assim, serão propostos alguns critérios mínimos: A perda do tempo útil deve ser aferida apenas quando houver um dano significativo:

A comprovação da gravidade do ato ilícito gera, ipso facto, o dever de indenizar em razão de uma presunção natural, que decorre da experiência comum, de que houve um abalo significativo à dignidade da pessoa. Portanto, o dano moral é *in re ipsa*, extraído não exatamente da prova de sua ocorrência, mas da análise da gravidade do ato ilícito em abstrato.

8&numProcesso=71007939382&comarca=Comarca%20de%20Ju%3AD&dtJulg=28/08/2018&relator=Jos%C3%A9%20Ricardo%20de%20Bem%20Sanhudo&aba=juris>. Acesso em 10 de outubro de 2018.

³¹RIO GRANDE DO SUL. **Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul**. Recurso inominado nº 71006684617. Relator: Dr. Roberto Carvalho Fraga. Rio Grande do Sul, 28 de março de 2017. Disponível em: <

REsp 1.210.732-SC, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 2/10/2012, **informativo nº 0505**³².

Neste mesmo sentido posiciona-se a doutrina:

Deve ficar claro, nesse contexto, que nem toda situação de desperdício de 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.

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 social³³.

Desta forma, analisando especificamente quanto a matéria objeto deste trabalho, tem-se dano indenizável quando o consumidor é obrigado a procurar o fornecedor reiteradamente a fim de resolver os problemas causados pelo último. Lado outro, o simples fato de o consumidor ter que ligar para o fornecedor a fim de solucionar algum problema, de per si, não poderia ensejar a perda do tempo útil.

O segundo critério seria a existência de qualquer tipo de dano a personalidade, independentemente de ter havido dor ou sofrimento.

Observa-se que nos fundamentos de significativa parte dos julgados que os tribunais entendem que, para o deferimento do pedido de indenização é necessário que o ato do fornecedor cause dor ou sofrimento que ultrapassem o mero aborrecimento. Não obstante, a dor e o sofrimento não podem ser tidas como os únicos indícios que demonstre ter havido danos morais.

Neste sentido:

Sempre que demonstrada a ocorrência de ofensa injusta à dignidade da pessoa humana, dispensa-se a comprovação de dor e sofrimento para configuração de dano moral. Segundo doutrina e jurisprudência do STJ, onde se vislumbra a violação de um direito fundamental, assim eleito pela CF, também se alcançará, por consequência, uma inevitável violação da dignidade do ser humano. A compensação nesse caso independe da demonstração da dor, traduzindo-se, pois, em consequência *in re ipsa*, intrínseca à própria conduta que injustamente atinja a dignidade do ser humano. Aliás, cumpre ressaltar que essas sensações (dor e sofrimento), que costumeiramente estão atreladas à experiência das vítimas de danos morais, não se traduzem no próprio dano, mas têm nele sua causa direta.

³² BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp 1.210.732-SC. Relator: Min. Luis Felipe Salomão. Brasília, 2 de Outubro de 2012. *Informativo nº 0505*. Disponível em: <<https://ww2.stj.jus.br/jurisprudencia/externo/informativo/?acao=pesquisar&processo=1210732&operador=e&b=INFJ&thesaurus=JURIDICO>>. Acesso em: 10/03/2018.

³³ STOLZE, Pablo; **Responsabilidade civil pela perda do tempo**. Artigos. 2013. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/23925/responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo>>. Acesso em: 20/03/2018.

REsp 1.292.141-SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 4/12/2012. Informativo nº 0513³⁴. (grifo nosso)

(...) 3. Portanto, dano moral é todo prejuízo que o sujeito de direito vem a sofrer por meio de violação a bem jurídico específico. É toda ofensa aos valores da pessoa humana, capaz de atingir os componentes da personalidade e do prestígio social. 4. O dano moral não se revela na dor, no padecimento, que são, na verdade, sua consequência, seu resultado. O dano é fato que antecede os sentimentos de aflição e angústia experimentados pela vítima, não estando necessariamente vinculado a alguma reação psíquica da vítima.(...)REsp 1245550/MG, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 17/03/2015, DJe 16/04/2015)³⁵.

Neste mesmo caminho pode-se citar o enunciado nº 444 das Jornadas de Direito Civil, “O dano moral indenizável não pressupõe necessariamente a verificação de sentimentos humanos desagradáveis como dor ou sofrimento”³⁶.

Sendo assim, apesar de ser extremamente recorrente a referência nos julgados de que há dano moral indenizável porque a perda do tempo causou dor e sofrimento, estas consequências do ato ilícito não são determinantes para configurar o dever de reparar o dano, sendo assim repita-se que o simples fato de o consumidor ser obrigado a dispor reiteradamente do seu tempo de lazer para solucionar problemas causadas pelo fornecedor já configura dano indenizável independente de dor ou sofrimento.

Conclui-se dessa forma, pelo cotejo dos fundamentos dos diversos julgados, e pela observação empírica das práticas comerciais, que é de suma importância a aplicação da teoria da perda do tempo útil a fim de evitar a prática de atos abusivos por aqueles que detêm superioridade técnica-financeira, porém para evitar abuso de direito por parte do consumidor, deve o juiz valorar com razoabilidade se no caso concreto houve de fato um dano de grande monta aos direitos da personalidade do consumidor.

³⁴BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp 1.292.141-SP. Relator: Min. Nancy Andrighi. Brasília, 4 de Dezembro de 2012. *Informativo nº 0513*. Disponível em: <<https://ww2.stj.jus.br/jurisprudencia/externo/informativo/?acao=pesquisar&processo=1292141&operador=e&b=INFJ&thesaurus=JURIDICO>>. Acesso em: 10/03/2018.

³⁵BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp 1245550 / MG. RECURSO ESPECIAL. Relator: Min. Luis Felipe Salomão. Brasília, 17 de março de 2015. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?processo=1245550&&tipo_visualizacao=RESUMO&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO&p=true>; Acesso em 10/03/2018.

³⁶BRASIL. Conselho da Justiça Federal. **V Jornada de Direito Civil**; Brasília.2012. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/362>>. Acesso em: 20/03/2018.

THE BAD TREATMENT OF SUPPLIERS THROUGH CALLCENTER IS A FACT GENERATOR OF MERE DISPLEASURE OR RELEVANT ANNOYANCE?

ABSTRACT

It has become commonplace in the consumer market for the consumer to experience various interruptions during their available time, that is to say, on several occasions, the consumer has to spend a considerable amount of his day resolving problems with the supplier of a product or service. From this, the doctrine developed a thesis called productive diversion of the consumer, in order to sustain the need to compensate the consumer for damage to his productive time wasted by the supplier. However, after analyzing this fact, courts understand that this is a mere day-to-day displeasure, now understood as a relevant annoyance. Therefore, this research aims to analyze the jurisprudence on the matter and to suggest a beacon that brings legal certainty for the application of civil responsibility for loss of the consumer's useful time.

Key Words: Consumer. Loss of useful time. Mere displeasure. Relevant Annoyance.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Adriano; MASSON, Cleber; ANDRADE, Landolfo. **Interesses difusos e coletivos**. Edição 6. São Paulo: Método, 2016. p. 877.
- BENJAMIN, Antonio; MARQUES, Claudia; BESSA, Leonardo. **Manual de direito do consumidor**. Edição 6. São Paulo: Ed. Revistas dos Tribunais, 2014. p.542.

BRASIL. **CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (CDC)**. Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm>. Acesso em: 17, maio e 2018.

BRASIL. Conselho da Justiça Federal. **V Jornada de Direito Civil**; Brasília. 2012. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/362>>. Acesso em: 20/03/2018.

BRASIL. **CONSTITUIÇÃO DA REPUBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988**, promulgada em 05 de outubro de 1988 Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 17, maio e 2018.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça**. AgInt no AREsp. 863.644/RS. Relator: Min. Ricardo Villas Bôas Cueva. Brasília, 25 de novembro de 2016. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/doc.jsp?processo=863644&b=ACOR&p=true&t=JURIDICO&l=10&i=1>>. Acesso em 17 maio 2018.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp 1.210.732-SC. Relator: Min. Luis Felipe Salomão. Brasília, 2 de Outubro de 2012. *Informativo nº 0505*. Disponível em: <<https://ww2.stj.jus.br/jurisprudencia/externo/informativo/?acao=pesquisar&processo=1210732&operador=e&b=INFJ&thesaurus=JURIDICO>>. Acesso em: 10/03/2018.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp 1.292.141-SP. Relator: Min. Nancy Andrighi. Brasília, 4 de Dezembro de 2012. *Informativo nº 0513*. Disponível em: <<https://ww2.stj.jus.br/jurisprudencia/externo/informativo/?acao=pesquisar&processo=1292141&operador=e&b=INFJ&thesaurus=JURIDICO>>. Acesso em: 10/03/2018.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp 1245550 / MG. RECURSO ESPECIAL. Relator: Min. Luis Felipe Salomão. Brasília, 17 de março de 2015. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?processo=1245550&&tipo_visualizacao=RESUMO&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO&p=true>; Acesso em 10/03/2018.

DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. Edição 2. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 368.

ESPIRITO SANTO. **Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo**. Recurso de Apelação Nº 0008626-15.2015.8.08.0024. Relator: Des. Jorge do Nascimento Viana. Espírito Santo, 12 de junho de 2017. Disponível em: <http://www.tjes.jus.br/wp-content/uploads/Ementario_Trimestral_TJES_AMJ_2017.pdf>. Acesso em 06 de março de 2018.

ESPIRITO SANTO. **Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo**. Recurso de Apelação Nº 0004346-69.2013.8.08.0024. Relator: Des. Fabio Clem de Oliveira. Espírito Santo, 29 de maio de 2018. Disponível em: <http://aplicativos.tjes.jus.br/sistemaspublicos/consulta_jurisprudencia/temp_pdf_juris/13266621240.pdf?CFID=96522658&CFTOKEN=22892626>. Acesso em 10 de outubro de 2018.

FARIAS, Cristiano; NETTO, Felipe; ROSENVALD, Nelson. **Manual de direito civil: Volume único**. Edição 2. Salvador: Ed. JusPodivm, 2018. p. 2192.

GARCIA, Leonardo de Medeiros; **Código de Defesa do Consumidor Comentado: Artigo por Artigo**. Edição 13. Salvador: Editora JusPodivm. 2016, p. 640.

G1 MINAS GERAIS. **Atendentes de telemarketing relatam técnicas para tentar enganar clientes**. G1, Mina Gerais. 2011, Disponível em: <<http://g1.globo.com/minas-gerais/noticia/2011/10/atendentes-de-telemarketing-relatam-tecnicas-para-tentar-enganar-clientes.html>>. Acesso em 17 maio 2018.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. **Boletins Sindec 2017**. Secretaria Nacional do Consumidor. Brasília, 2017. Disponível em: <<http://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/sindec/boletim-sindec-2017.pdf>>. Acesso em 17 maio 2018.

NETTO, Felipe Braga. **Manual de Direito do Consumidor à luz da jurisprudência do STJ**. Edição 13. Salvador: Editora JusPodivm. 2018. p. 608.

RIO GRANDE DO SUL. **Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul**. Recurso inominado nº 71000850131. Relator: Dr. Heleno Tregnago Saraiva. Rio Grande do Sul, 30 de março de 2006. Disponível em: <http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=&proxystylesheet=tjrs_index&client=tjrs_index&filter=0&getfields=*&aba=juris&entsp=a__politica-site&wc=200&wc_mc=1&oe=UTF-8&ie=UTF-8&ud=1&sort=date%3AD%3AS%3Ad1&as_qj=CALL-CENTER+e+MERO+DISSABOR&site=juris&as_epq=&as_oq=&as_eq=&partialfields=n%3A71000850131&as_q=+#main_res_juris>. Acesso em 10 de abril de 2018.

RIO GRANDE DO SUL. **Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul**. Recurso inominado nº 71007939382. Relator: Dr. José Ricardo de Bem Sanhudo. Rio Grande do Sul, 28 de agosto de 2018. Disponível em: <http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=cache:www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_processo.php%3Fnome_comarca%3DTribunal%2Bde%2BJusti%25E7a%26versao%3D%26versao_fonetica%3D1%26tipo%3D1%26id_comarca%3D700%26num_>

processo_mask%3D71007939382%26num_processo%3D71007939382%26codEm
 enta%3D7891137+perda+do+tempo+%C3%BAtil++++&proxystylesheet=tjrs_index&
 client=tjrs_index&ie=UTF-8&site=ementario&access=p&oe=UTF-
 8&numProcesso=71007939382&comarca=Comarca%20de%20Iju%C3%AD&dtJulg=
 28/08/2018&relator=Jos%C3%A9%20Ricardo%20de%20Bem%20Sanhudo&aba=jur
 is>. Acesso em 10 de outubro de 2018.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.

Recurso inominado nº 71006684617. Relator: Dr. Roberto Carvalho Fraga. Rio Grande do Sul, 28 de março de 2017. Disponível em: <

http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=cache:www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_processo.php%3Fnome_comarca%3DTribunal%2Bde%2BJusti%25E7a%26versao%3D%26versao_fonetica%3D1%26tipo%3D1%26id_comarca%3D700%26num_processo_mask%3D71006684617%26num_processo%3D71006684617%26codEm_enta%3D7211240+71006684617++++&proxystylesheet=tjrs_index&client=tjrs_index&ie=UTF-8&site=ementario&access=p&oe=UTF-8&numProcesso=71006684617&comarca=Comarca%20de%20Porto%20Alegre&dtJulg=28/03/2017&relator=Roberto%20Carvalho%20Fraga&aba=juris>. Acesso em 10 de outubro de 2018.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Recurso de apelação com revisão nº 1002729-47.2015.8.26.055. Relator: Des. MARCONDES D'ANGELO. São Paulo, 16 de março de 2016. Disponível em: <<https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/322820134/apelacao-apl-10027294720158260554-sp-1002729-4720158260554/inteiro-teor-322820154?ref=juris-tabs#>>. Acesso em 06março 2018.

SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA. Cadastro de reclamações

fundamentadas. Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor. Espírito Santo, 2017. Disponível em:<<https://procon.es.gov.br/cadastro-de-reclamacoes-fundamentadas>>. Acesso em: 06/03/2018.

STOLZE, Pablo; **Responsabilidade civil pela perda do tempo.** Artigos. 2013. Disponível em:<<https://jus.com.br/artigos/23925/responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo>>. Acesso em: 20/03/2018.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Jurisprudência em teses. Edição n. 42.

Brasília, 2015. Disponível em:

<http://www.stj.jus.br/internet_docs/jurisprudencia/jurisprudenciaemteses/Jurisprud%C3%Aancia%20em%20teses%2042%20-%20CONSUMIDOR%20II.pdf>. Acesso em: 06/03/2018.

TARTUCE, Flávio; ASSUMPÇÃO, Daniel. **Manual de direito do consumidor:** direito material e processual. Edição 6. Rio de Janeiro: Ed. Método, 2017. p. 475.