



**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: **Ivair Antonio Vazon**  
 Requerido: **Banco Santander s.a.**

### CONCLUSÃO:

Em 28 de agosto de 2014, faço conclusão destes autos ao(à) MM<sup>(a)</sup>. 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



**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

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 fiquemos 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.



**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

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 fofocas ambulantes que perambulam nos semblantes carcomidos dos apressados ansiosos destes tempos modernos, tonificados pela falta de tempo. A economia de tempo, que o



**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

rogresso 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 íamos 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 afogadilho, 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”.



**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

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.

Daí 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.

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 (*raritas 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.



**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

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 quão 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>4</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 e 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>4</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.



**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

novo fato gerador “ de dano moral, como séria violação da dignidade humana<sup>5</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>5</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.



**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

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

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

Há 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), subteu 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.

Daí 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> Maurílio 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).





**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

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 imutável, 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).



**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

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 degradingolar 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>10</sup>.

Daí 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>10</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, afirme-se *in passant*” (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 subjativa, 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 (honra, 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



**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

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, COLHIDA DAS REGRAS ORDINÁRIAS DE EXPERIÊNCIA, DAQUILO QUE NORMALMENTE ACONTECE**

<sup>11</sup>Confira 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 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

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

Há 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).

Há 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



**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

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 JUIZADO 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). Afronta 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 JUIZADO 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





**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**

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

Há 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 INVOCAÇÃO 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** (grifei). REITERAÇÃO DE CONDUTA EM DIAS DISTINTOS. **ESPERA EM TORNO DE 77 MINUTOS. DESPERDÍCIO DE TEMPO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DESCASO. OFENSA À DIGNIDADE DO CONSUMIDOR** (grifei). 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)** (grifei). JUROS E CORREÇÃO MONETÁRIA A CONTAR DO ACÓRDÃO. SENTENÇA REFORMADA. RESDISTRIBUIÇÃO DOS ÔNUS SUCUMBENCIAIS. APELAÇÃO PROVIDA. (TJPR - 10ª C. Cível - AC - 1086176-8 - Umuarama - Rel.: Arquelau Araujo 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 elegeu 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.: Arquelau 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



**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**

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**



**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

**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.

Deferem-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.