

Submetido em: 24/04/2018

Aprovado em: 07/11/2018

A SOCIEDADE PÓS-MODERNA E O VALOR JURÍDICO DO TEMPO: AS INCONGRUÊNCIAS DE TRATAMENTO DO TEMPO PELO FORNECEDOR E O DANO TEMPORAL CAUSADO AO CONSUMIDOR

DENIS VERBICARO¹

ELIANA MAGNO GOMES PAES²

SUMÁRIO: *INTRODUÇÃO. 2 UMA BREVE ANÁLISE ACERCA DA SOCIEDADE PÓS-MODERNA E O VALOR JURÍDICO DO TEMPO. 2.1 o tempo e seu valor para a dignidade humana. Consequências pelo desrespeito do fornecedor/ produtor de bens e serviços 2.2 A diferença de tratamento do tempo pelo fornecedor. A cronoconcorrência e o desvio produtivo do consumidor. O dano temporal. 2.3. Dano extrapatrimonial. A diferenciação entre dano moral, dano existencial e dano temporal. Do dano extrapatrimonial ao mero aborrecimento. Necessidade da quebra do mito do enriquecimento sem causa e da desconfiança do poder judiciário sobre o consumidor vulnerável. O dano temporal e a quebra na confiança do consumidor para com*

¹Doutor em Direito do Consumidor pela *Universidad de Salamanca* (Espanha), Mestre em Direito do Consumidor pela Universidade Federal do Pará. Professor da Graduação e do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu da Universidade Federal do Pará-UFGPA, Professor da Graduação e Especialização do Centro Universitário do Pará-CESUPA, Professor Visitante da Pós-Graduação Lato Sensu em Direito do Consumidor da Universidade Federal do Rio Grande do Sul-UFRGS. É Procurador do Estado do Pará e Advogado.

Endereço: Rua Antônio Barreto, nº 833, Umarizal, CEP: 66055-050, Belém/PA. E-mail: dennis@gavl.com.br

² Doutora em Direito Processual pela PUC-SP, Mestre em Direito pela Universidade Federal do Pará. Professora da Graduação e do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu da Universidade Federal do Pará-UFGPA, Procuradora do Trabalho-PRT 8ª Região.

Endereço: Rua Antônio Barreto, nº 833, Umarizal, CEP: 66055-050, Belém/PA.

E-mail: gisele.goes@mpt.mp.br

o fornecedor de bens e serviços. *CONSIDERAÇÕES FINAIS.*
REFERÊNCIAS.

RESUMO: Este estudo tem o objetivo de discutir e difundir o dano temporal como categoria autônoma na sociedade consumidora na pós-modernidade. O problema de pesquisa está em analisar o valor jurídico e econômico do tempo para a construção dessa sociedade e suas consequências jurídicas, em especial na diferença de tratamento por parte do fornecedor de produtos ou serviços. A metodologia consiste, essencialmente, em busca teórica, tendo como autores Sergio Sabastián Barocelli, Marcos Dessaune, Gilles Lipotvesky, Maurílio Casas Maia, dentre outros.

PALAVRAS-CHAVE: Palavras-chave: Dano temporal. Autônomo. Diferença no tratamento. Fornecedor. Dignidade humana.

**THE POST-MODERN SOCIETY AND THE LEGAL VALUE OF TIME: AS
INCONGRUENCES OF THE TREATMENT OF TIME BY THE SUPPLIER AND
THE TEMPORARY DAMAGE CAUSED TO THE CONSUMER**

ABSTRACT: This study aims to discuss the diffusion of temporal damage as an autonomous category in the consumer society in postmodernity. The research problem is to analyze the legal and economic value of the time for the construction of this society and its legal consequences, especially in the difference of treatment by the supplier of products or services. The methodology consists, essentially, of theoretical search, having as authors Sergio Sabastián Barocelli, Marcos Dessaune, Gilles Lipotvesky, Maurílio Casas Maia, among others.

KEYWORDS: Temporary damage. Autonomous. Difference in treatment. Provider. Human dignity.

INTRODUÇÃO

O valor tempo tem sido objeto de mais variados estudos dentro e fora do Direito. Na vida em sociedade, o tempo é um valor de suma importância, pois é uma das medidas em que se pode aferir a felicidade do ser humano, visto que por meio dele é possível usufruir momentos com a família, com o lazer, descanso, estudo e qualificação individual e, até mesmo, com a

ociosidade, o que gera o desenvolvimento do ser. Devido essa relevância social e individual, o valor tempo é protegido pelo ordenamento jurídico.

No Direito, particularmente no campo do Direito do Consumidor, o valor tempo embora tenha especial destaque quando tratado na relação entre fornecedores - gerando, inclusive, o fenômeno da Cronoconcorrência - não tem merecido a mesma atenção por parte dos fornecedores para com os consumidores. É comum observamos situações de desrespeito desse valor por parte do fornecedor/produtor de bens e serviços aos consumidores, tanto que, por vezes, os tribunais editam súmulas para tentar evitar a esta violação que se demonstra sistemática e habitual.

Essa forma de tratamento diferenciado do tempo a depender de que relação esteja submetido, se entre fornecedores ou se entre fornecedores e consumidores, merece uma detida análise, pois, por retirar um bem aferível do indivíduo, que o possibilitaria gozar de sua própria vida como bem lhe aprouvesse, repercute diretamente em sua qualidade de vida, gerando o denominado dano temporal, dano este diferente do já consagrado dano moral, como se pretende demonstrar.

Este cenário é corroborado com a terceira etapa do consumo, que tem o tempo como uma de suas balizas ao apregoar a rapidez e volatilidade das relações consumeristas. Ou seja, ao mesmo tempo em que as empresas produtoras e fornecedoras de bens e serviços almejam estar à frente da corrida pela concorrência, com produtos cada vez mais novos em menor espaço de tempo, além de pregarem aos consumidores a velocidade do consumo para não “ficarem para trás”, ao revés, não respeitam o valor tempo quando tratado na individualidade de cada um, gerando o desvio produtivo do consumidor e o dano temporal.

É sobre esse aspecto que o presente artigo pretende estudar, mostrando o tratamento diferenciado do valor tempo, tão caro à sociedade contemporânea, tanto pelos produtores e fornecedores de bens e serviços como para os consumidores e que devido a vulnerabilidade inerente a estes, não tem sido devidamente respeitados nesse aspecto. Dessa forma, estudaremos a sociedade pós-moderna, o valor jurídico do tempo e sua consequência para a promoção da dignidade humana, nem como o desvio produtivo do consumidor e o dano temporal.

O problema objeto de estudo reside, assim, em compreender esse fenômeno de desvalorização do tempo do consumidor que o atinge em sua dignidade e liberdade, para alertar a conscientização de proteção deste bem diante os poderes públicos, em especial, o Poder

Judiciário. Ademais, devido ao fato das relações de consumo estarem entranhadas no estilo de vida do homem contemporâneo em uma sociedade capitalista (de consumo), afetar o valor tempo, afeta diretamente na qualidade de vida e desvelamento do ser deste, e, conseqüentemente, o viola em sua dignidade.

O estudo se justifica, pois o tema referente à valorização do tempo como instituto jurídico ainda merece divulgação e diferenciação quanto às demandas de dano moral e material, em especial, pela possível confusão de sua independência em relação ao dano moral. Na condução do presente estudo, a metodologia consiste, principalmente, no método dedutivo e pesquisa bibliográfica nacional e estrangeira, com destaque para a obra “Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada” de Marcos Dessaune e “A felicidade paradoxal” de Gilles Lipotvesky.

Para atender aos objetivos do presente trabalho, este será dividido em três partes. A primeira se destinará a identificar as principais características do modelo de liberdade proposto por Mill, a fim de verificar se há compatibilidade com a liberdade exigida nas relações de consumo. Em seguida, buscar-se-ão as alternativas àquele modelo, passando à análise da liberdade positiva, como um pretenso contraponto à concepção de liberdade trazida por Mill, visando examinar se a liberdade positiva seria o modelo adequado para tratar das questões consumeristas. Ao final, na terceira parte do estudo, abordar-se-á um terceiro modelo de liberdade, para então concluir qual dentre estes três modelos seria o mais consentâneo com as particularidades inerentes às relações de consumo.

2 UMA BREVE ANÁLISE DA SOCIEDADE PÓS-MODERNA E O VALOR JURÍDICO DO TEMPO.

A sociedade pós-moderna surgiu com a crise do modelo do Estado Social, na segunda metade do século XX, que estava hipertrofiado e desordenado, visto que não conseguira com eficiência se desincumbir de suas múltiplas tarefas assumidas. Nesse contexto, a globalização econômica ganhou espaço e se acelerou. Assim, houve um enorme avanço tecnológico no campo da informática, das telecomunicações e ampliou os mercados a fronteiras internacionais (SARMENTO, 2004).

Essas ideias econômicas ganharam ainda mais destaque após o Consenso de Washington, em 1989, onde foi defendida a abertura dos mercados internos, disciplina fiscal, privatizações, desregulamentação do mercado, reforma tributária e flexibilização das leis trabalhistas. Este momento foi caracterizado pelo que se denomina de terceira etapa do capitalismo de consumo. Nesta etapa, além de considerar novas maneiras de consumir e a rapidez desse consumo, também enfoca nos novos modos de organização das atividades econômicas, novas maneiras de produzir e vender, bem como novas maneiras de comunicação e distribuição dos bens e serviços (LIPOVETSKY, 2007).

Em virtude disto, geralmente ao estudarmos esse período do modo de produção capitalista, nos atemos basicamente à reestruturação do sistema com a globalização dos mercados, a desregulamentação financeira e a revolução das técnicas de informação.

Entretanto, de maneira mais silenciosa, mas não menos importante, ocorreram mudanças estruturais no plano das empresas, que apresentam novas abordagens de mercado e novas estratégias no campo da concorrência e oferta. Nessa fase capitalista, o antigo sistema fordista cedeu espaço a uma economia da variedade e da reatividade, que se atém a inovação e renovação de produtos como critério de competitividade.

Nesse viés, passou-se a conhecer a *affluent society*, que alterou o modo de vida e os costumes, mudou a hierarquia das coisas o que acabou por alterar a relação das coisas e do tempo, consigo e com os outros. Nesse tipo de sociedade, há estimulação perpétua da demanda pelo mercado e aumento indefinido das necessidades individuais do consumidor (LIPOVETSKY, 2007, p. 11).

Na sociedade pós-moderna, primeiramente se iniciou colocando em cheque a sociedade de consumo que até então se instalara. Segundo afirmou Gilles Lipovetsky (2007, p. 23), nos anos 90 ocorreu uma perda gradativa do apetite de consumir, aliada ao desinteresse pelas marcas e o recuo das compras por impulso, ocasionando uma crise que fora, inclusive, manchete do semanário *L'Express*.

Isso ocorreu devido ao fato de que, com a revolução tecnológica e da comunicação ocasionada pela globalização econômica estava em transmutar para um consumidor mais informacional e “valorativo”. Passou-se a dar mais ênfase ao bem-estar, à qualidade de vida e a espiritualidade do que aos bens materiais.

Dessa forma, o capitalismo enveredou para a mercantilização dos modos de vida, trazendo consigo significados mais individualistas. É o nascimento do consumidor de “terceiro grau”, que compra marcas mundiais, produtos exclusivos, selos de qualidade. O consumidor de terceiro grau é relacionado à terceira era do capitalismo de consumo.

A primeira era diz respeito ao nascimento do mercado de massa por volta dos anos 1880. Nessa era ocorreu o aumento dos mercados devido à infraestrutura de transporte e comunicação ocasionada pela Revolução Industrial. Essa primeira expansão da produção também se deve a “organização científica do trabalho” e a reestruturação das fábricas. Esse período ocasionou o nascimento do capitalismo de consumo dando ensejo à democratização dos bens mercantis e ao nascimento da marca como maneira de diferenciação no mercado. O consumidor de primeiro grau passa a ser aquele consumidor moderno seduzido pelo marketing a comprar marcas (LIPOVETSKY, 2007, p. 28).

A segunda era do capitalismo se dá por volta dos anos 50. Nessa fase houve a sedimentação da sociedade de massa iniciada na primeira fase, aumentando estratosféricamente o consumo. Essa fase foi marcada pela difusão do crédito que permitiu que camadas sociais cada vez mais diferenciadas tivessem acesso à demanda exposta pelo mercado. Isso foi possibilitado pelo modelo de produção taylorista-fordista de organização da produção que especializou o trabalho e aumentou significativamente a quantidade de produtos.

Nessa fase, a sociedade procura melhores condições de vida e objetos de consumo que facilitem esse ensejo a procura de uma vida mais confortável e fácil. É a “sociedade do desejo”, pois visa a estimulação e realização destes, rumo à utopia de mais conforto, mais objetos e mais prazeres. Neste contexto, a *affluent society* criou um desejo compulsivo por objetos e valores materialistas (LIPOVETSKY, 2007).

Nesse aspecto, o mercado conhecedor das novas necessidades da sociedade afluenta passou a empregar estratégias para a personalização dos produtos e dos preços, a diferenciação e na segmentação dos bens de consumo e serviços, ocasionando novos estilos de vida.

Na terceira fase do capitalismo, ter um estilo de vida mais fácil, confortável e hedonista já estava sedimentado no imaginário dos consumidores, contudo, passou-se a um modelo de consumo mais individualista. Assim, os consumidores passaram a ser cada vez mais imprevisíveis. O consumo passou, então, ter um caráter mais individualizado e particularizado.

É a denominada sociedade do hiperconsumo que se destina a atender as necessidades individuais e emocionais dos consumidores. É a busca do consumo como felicidade para si.

Como afirma Lipovetsky (2007, p. 43):

Não é mais a oposição entre a elite dos dominantes e a massa dos dominados, nem aquela entre as diferentes frações de classe que organiza a ordem do consumo, mas o “sempre mais” e o zapping generalizado, as bulimias exponenciais de cuidados, de comunicações e de evasões renovadas. Agora, a busca das felicidades privadas, a otimização de nossos recursos corporais e relacionais, a saúde ilimitada, a conquista dos espaços-tempos personalizados é que serve de base a dinâmica consumista: a era ostentatória dos objetos foi suplantada pelo reino da hipermercadoria desconflitada e pós-conformista.

Nessa terceira fase do capitalismo, o consumo está estreitamente ligado com a questão do tempo existencial, visto que o consumo emocional exige sempre novas sensações e emoções contra o envelhecimento e a perda do tempo em atividades não prazerosas. Nessa esteira, o pós-modernismo prefere o particular ao universal, o micro ao macro, o efêmero ao definitivo, o sentimento a razão (SARMENTO, 2004).

Nessa fase, o mercado viu a necessidade de melhor atender as necessidades específicas do consumidor e passou a empregar a segmentação e multiplicação de referências na oferta de produtos. Assim, as empresas passaram a criar produtos e serviços cada vez mais diferenciados, como uma alta política de qualidade, novas estratégias de marketing, como também a aceleração desenfreada no ritmo de lançamento de novos produtos no mercado (LIPOVETSKY, 2007).

Como se pode observar, os mercados globalizados necessitam de cada vez mais e mais rápidos os lançamentos de produtos e serviços novos, criando o que foi chamado de *cosmo da hipermercadoria*, ou seja, a criação real ou fictícia de novos produtos como instrumento de desenvolvimento dos mercados aliado a um marketing segmentado e especializado. Isso ocasiona invariavelmente uma corrida à renovação superacelerada dos produtos e modelos (LIPOVETSKY, 2007).

Some-se a isso o conceito conhecido como *cronoconcorrência* que visa reduzir cada vez mais o tempo de chegada ao mercado dos produtos novos para a comercialização. Esta estratégia comercial tem o claro intuito de dar notoriedade ao produto e a marca, afetar a venda dos concorrentes e criar desejo insaciável nos consumidores que acreditam que devam trocar seus produtos por outros mais novos com o discurso vago da obsolescência. Nessa fase, o consumidor consome o que ainda nem material já é, visto que aguarda ansiosamente pela saída

do novo produto de sua preferência a comprar o produto já existente no mercado (LIPOVETSKY, 2007, p. 91).

De todo o exposto, se pode constatar que a unidade “tempo” é de crucial importância na sociedade pós-moderna e que as empresas já perceberam e trabalham esse conceito para otimização de vendas e estar sempre à frente da concorrência. De outro lado, a unidade tempo também é de suma importância para o consumidor que anseia por tempo para poder se realizar física e emocionalmente.

Por outro lado, apesar da importância dada pelas empresas ao tempo, ela não tem reconhecido devidamente ao consumidor, como veremos.

2.1 O Tempo e seu Valor Para a Dignidade da Pessoa Humana. Consequências e Oelo Desrespeito do Fornecedor/Produtor de Bens e Serviços.

O tempo é considerado um recurso produtivo limitado da pessoa, ao lado da competência, e consiste na duração relativa das coisas que propicia a sensação de presente, passado ou futuro. É o que amarra a existência da pessoa como um todo, pois a pessoa não é simplesmente alguém no tempo, mas sim, um ser temporal em constante interação e recriação do tempo para a constituição de seu ser (DESSAUNE, 2017, p. 148).

Primeiramente, deve se ter em mente que o tempo pode ser dividido em duas perspectivas distintas: a do tempo físico ou objetivo e a do tempo pessoal ou subjetivo. Esta diz respeito ao acontecimento natural, ao decurso normal do tempo cronológico, o ritmo da vida que é medido pelo relógio. Aquela consiste ao tempo implícito, aquele que é um bem finito individual, ao tempo que cada pessoa possui para usufruir de suas escolhas na vida (DESSAUNE, 2017, p. 162).

O tempo também pode ser dividido em estático, quando é considerado como valor passível de proteção jurídica, ou dinâmico, quando considerado como um fato jurídico em sentido estrito e por isso apto a gerar efeitos no ordenamento jurídico (STOLZE GAGLIANO, 2013).

Este último é o tempo que pertence diretamente à proteção jurídica do indivíduo como pessoa humana e que é protegido pelo Direito do Consumidor, como se pode observar do artigo 12 do Código de Atendimento ao Consumidor que afirma ser o tempo um “recurso produtivo limitado”, inacumulável e irrecuperável da pessoa humana.

Na sociedade pós-moderna, como observado, a globalização, a tecnologia, a criatividade e o tempo livre foram características que proporcionaram a valorização do “ser” em vez de “ter”, criando em consequência um enaltecimento na qualidade e sentido nas coisas, em especial, na sua própria vida.

Nesse mister, o tempo livre oferece a possibilidade de crescimento pessoal, visto que permite que a pessoa possa desfrutar de mais tempo com a família, para a prática de esportes, lazer e convívio com a sociedade. Ou seja, o tempo proporciona o desenvolvimento da própria pessoa humana, por isso, também podendo ser chamado de tempo “vital” ou “existencial” (DESSAUNE, 2017, p. 163).

Nesse passo, pode-se notar que o tempo faz parte do que é necessário para a existência de uma vida digna, pois a dignidade humana é protegida em toda em sua inteireza, com estrutura jurídica aberta e plural.

Importa ressaltar que a dignidade humana é fundamento de ordem moral e é uma qualidade própria do ser humano, sendo o que Kant denominou de um “imperativo categórico”, pois não apresenta conteúdos fixos ou catálogos de virtudes, mas uma forma de se valer universal e incondicionalmente, para todo e qualquer ação que se pretenda moral. A dignidade é, assim, um valor intrínseco do ser humano pelo fato de ser uma pessoa racional, dotada de livre-arbítrio e com capacidade para agir com os outros e a natureza (MORAES, 2003).

Como observou Barocelli (2013, p.132):

Em cuanto al concepto de dignidad, desde el plano filosófico, podemos recurrir a Kant, quién entendió que dignidad implica entender que “hombre, y en general todo ser racional, existe como fin em sí mismo, no sólo como medio. Siguiendo a Ekmekdjian, podemos afirmar que la dignidad es “el derecho que tiene todo hombre a ser respetado com tal, es decir como ser humano con todos los atributos de su humanidad. Respecto al concepto de equidade, se encuentra íntimamente vinculado em este punto con el trato

igualitario y no discriminatorio, sin distinciones ni diferenciamentos injustificados.

No Brasil, a dignidade humana se tornou uma dos fundamentos da República Federativa do Brasil, em 1988, que o trouxe também como princípio da ordem econômica (artigos 1º, III e 170, *caput*, respectivamente), protegendo-a, assim, tanto em seu conteúdo como sua extensão (MAIA, 2013).

É a dignidade humana também objeto de proteção jurídica internacional, em especial, após as atrocidades cometidas na Segunda Guerra Mundial, com a Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948 que dispõe logo em seu artigo 1º: “Todas as pessoas nascem livres e iguais em dignidade e direitos”.

Importa esclarecer, nesse aspecto, que não se trata de uma posição jusnaturalista, mas a de ressaltar que a dignidade é uma qualidade anterior ao reconhecimento dos Direitos Humanos (fundamentais), pois é pressuposto que o ser humano seja sujeito de direitos para possa os ver reconhecidos e, conseqüentemente, usufruí-los (MAIA, 2013).

Assim, sendo o tempo livre um dos aspectos para o desenvolvimento da personalidade humana, o tempo que fora culposamente extraído da pessoa consumidora, merece a devida reparação pelo ordenamento jurídico estatal.

Acrescente-se que, não só a dignidade humana é afetada nesse viés, mas também a própria liberdade do consumidor, visto que a demora injustificada e o mau atendimento ao consumidor, podem acarretar limitações à liberdade deste, ferindo, por consequência, outro direito fundamental.

Ademais, como afirmou Casas Maia (2013, p. 163): “Dessa forma, o direito à tutela do tempo para o desenvolvimento da personalidade humana representa consequência direta dos direitos fundamentais a dignidade e liberdade do ser humano”. Logo, o dano temporal é ofensa distinta do dano moral e material, pois é uma ofensa pela perda indevida do tempo da pessoa consumidora que deixa de ter esse bem jurídico em detrimento do poder econômico, afetando-o em sua vida digna.

É bom se ter em mente que o tempo, como valor jurídico, é escasso, intangível, ininterrupto e irreversível, o que o faz ser extremamente valioso. Assim, o tempo gasto com dilatações indevidas por parte do mau fornecedor, implica diretamente da qualidade de vida do consumidor que deixa de dispor desse tempo para o desenvolvimento de sua personalidade da maneira que melhor lhe aprouver.

Marcos Dessaune (2017, p. 160) afirma que:

Possuindo essa combinação singular de características – limitação, inacumulabilidade e irrecuperabilidade -, pode-se asseverar que o tempo revela-se o bem econômico primordial e, possivelmente, mais valioso de que cada pessoa humana dispõe em sua existência – só comparável à sua saúde física e mental, necessária para goza-lo plenamente.

Cabe destacar que devido à vulnerabilidade da pessoa humana, em especial a pessoa humana consumidora, a dignidade foi concretizada formalmente como um princípio com estrutura jurídica de cláusula geral. Acrescente-se a isso que a personalidade humana não é realizada somente por meio de direitos subjetivos, e sim por um complexo de situações jurídicas subjetivas, permitindo ser tratada ora como poder jurídico, ora como direito potestativo, ou como interesse legítimo, faculdade, ônus, ou qualquer outra circunstância juridicamente relevante (MAIA, 2013).

Por fim, já se pode observar que é abissal a diferença no tratamento do tempo pelo fornecedor quando o trata para si ou quando o considera para o consumidor, tendo o fornecedor, neste aspecto, caráter puramente egoísta e sem se ater as necessidades prementes do consumidor.

2.2 A Diferença no Tratamento do Tempo Pelo Fornecedor. A Cronoconcorrência e o Desvio Produtivo do Consumidor. O Dano Temporal.

Preliminarmente, cumpre frisar que o consumidor é, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, toda a pessoa que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final e que, dentre suas características, se encontra a sua vulnerabilidade perante o mercado de consumo (artigos 2º e 4º, inciso I).

Nesse viés, a missão geral do fornecedor para como o consumidor está em promover seu bem-estar, contribuindo para sua vida digna e realização humana. Assim, deve o fornecedor liberar os recursos produtivos que o consumidor necessitaria para produzir, para si próprio, os bens para seu uso pessoal ou serviço que o fornecedor dispõe no mercado, para poder ter tempo hábil a realizar suas atividades de preferência, como, por exemplo, lazer e estudo (DESSAUNE, 2017, p. 57).

Logo, como também previsto no CDC, artigo 6º, deve o fornecedor devidamente informar adequadamente as qualidades e modo de uso dos produtos e serviços, educar os consumidores quanto seus direitos e obrigações, assegurar a liberdade de escolha nas contratações, não fazer publicidade enganosa e abusiva ou utilizar de métodos comerciais coercitivos os desleais, dentre outros.

Dessa forma, realizando o fornecedor sua missão geral, prestando um serviço ou produto de qualidade e seguro, satisfazendo o consumidor em seus anseios, libera os recursos produtivos da pessoa consumidora, permitindo-a praticar e desenvolver qualquer atividade de sua preferência.

Contudo, o que se observa, hodiernamente, é o mau atendimento do fornecedor, que descumpra sua missão perante a sociedade e o CDC, a prestar serviços ou produzindo bens de baixa qualidade ou defeituosos, bem como a prática de condutas desleais, o que acaba por gerar dano, não só imediatamente quanto a estes, mas também o dano temporal.

Como observa Marcos Dessaune (2017, p.68):

Em outras palavras, a realidade observada no mercado é a de que, no lugar de fornecer produtos e serviços de qualidade – que satisfaçam as necessidades, desejos e expectativas do consumidor, promovam seu bem estar, contribuam para sua existência digna e liberem os seus recursos produtivos – inúmeros fornecedores frequentemente atendem mal e criam problemas de consumo potencial ou ofensiva lesivos, não raro ainda se furtando à responsabilidade de resolvê-los espontaneamente, rápida e efetivamente.

Ou seja, se pode vislumbrar que esse cenário não deixa de ser uma situação abusiva provocada pelo fornecedor ao consumidor presumivelmente vulnerável, visto que o poder econômico usa de sua superioridade, no mínimo técnica, para auferir lucro, como ocorre nos casos em que deixa ou demora a solucionar defeitos em produtos colocados indevidamente no mercado.

Ademais, empiricamente já fora constatado que quanto maior o porte da empresa, mais ela pratica atos lesivos ao consumidor, não só pela quantidade de bens ou serviços presentes no mercado, mas, sobretudo, na política consciente de lucrar sempre mais e amparada em um cálculo estatístico de demandas judiciais ou administrativas que contestem essa prática (DESSAUNE, 2017, p. 82).

Percebe-se, assim, que os fornecedores usualmente se utilizam de sua posição no mercado e da fragilidade do consumidor, para transferir a este o custo temporal, operacional e material de sanar o vício do produto ou serviço, auferindo vantagem econômica, pois, o valor tempo é de extrema importância na corrida da concorrência e no desquite de novas estratégias de consumo e produtos mercadológicos.

Observa-se, também, que essa prática quando utilizada pelos maus fornecedores de produtos e serviços, obstam o tempo livre e/ou existencial da pessoa humana, que poderia utilizar-se deste para atividades que elessem como prioridade, afetando, assim, sua vida privada e intimidade.

A liberdade do consumidor também é afetada diretamente, pois, por causa do tempo a ser dispendido no saneamento do vício, deverá este deixar de usufruir de suas próprias escolhas e projetos, ou seja, suas atividades existenciais, por culpa do mau fornecedor.

Assim, quando ocorrer qualquer situação em que se note que o fornecedor atende mal o consumidor, criando um ato lesivo por sua não solução de maneira eficaz e em um prazo razoável, fazendo uso da vulnerabilidade da pessoa consumidora e obtendo lucro extra à sua custa, incorrendo, por consequência, em um dano extrapatrimonial, tem-se o fenômeno conhecido como desvio dos recursos produtivos do consumidor ou desvio produtivo do consumidor (DESSAUNE, 2017, p. 88).

Esta teoria é bem fundamentada no §1º e seus incisos do artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor, pois este estabelece ser abusiva as vantagens auferidas pelo fornecedor quando estas ofenderem os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence, bem como ameaçar o equilíbrio contratual consumerista. É fundamentada, em especial, na Constituição Federal de 1988 que o reconhece como um direito fundamental elencado em seu artigo 5º, inciso XXXII.

Nota-se que este é um fenômeno socioeconômico que não configura um simples aborrecimento cotidiano ou contratempo normal da vida. É, na verdade, um evento danoso ocasionado pela atual fase do capitalismo, onde o tempo e a qualidade de vida ganham destaque e importância, merecendo proteção jurídica e ressarcimento quando de sua violação.

Nesse passo, o dano ocasionado pelo fornecedor ao desviar os recursos produtivos do consumidor, indo de encontro à vida digna e liberdade deste, e em decorrência disso, transgredindo um direito fundamental, ganha novos contornos jurídicos de proteção, o que a doutrina denominou como dano temporal.

Em verdade, o ritmo da sociedade na terceira era do capitalismo é frenético por suas próprias características já expostas, o que implica na valorização do tempo e indevido seu desperdício por ato culposos do fornecedor que o preza quando da prática de sua atividade econômica. Nada mais justo, assim, que o tempo do consumidor mereça a devida atenção pelo fornecedor como o é para si.

Logo, por sua importância no cenário atual, bem como por suas características distintas, o dano temporal deve ser contabilizado como um dano independente do material ou existencial, sendo uma categoria autônoma de reparação na tutela da responsabilidade civil.

Como afirmou Maia (2013, p.175):

Em suma, o direito à indenização compensatória do dano temporal ou cronológico – enquanto categoria lesiva autônoma –, é consequência do sistema aberto de tutela da dignidade humana e de responsabilização civil, merecendo análise atenta e detida dos intérpretes e operadores do direito brasileiro. Aliás, tutelar juridicamente o tempo humano é também respeitar a liberdade, valorizar a vida, a família, o trabalho, o estudo, o afeto e tantos outros bens caros a personalidade humana em meio ao cotidiano veloz da sociedade da informação.

Dessa forma, o dano temporal deverá ser quantificado de maneira autônoma em relação às demandas de cunho moral e material, sendo consequência da atual fase do capitalismo de consumo que hoje se apresenta à sociedade pós-moderna.

2.3. Dano Extrapatrimonial. A Diferenciação Entre o Dano Moral, Dano Existencial e o Dano Temporal. Do Dano Extrapatrimonial ao Mero Aborrecimento. Necessidade da Quebra do Mito do Enriquecimento sem Causa e da Desconfiança do Poder Judiciário sobre o Consumidor Vulnerável. O Dano Temporal e a Quebra na Confiança do Consumidor para com o Fornecedor de Bens e Serviços.

O dano extrapatrimonial, diferentemente do dano patrimonial e como seu nome já preconiza, é um dano que afeta a ordem não material, não patrimonial do indivíduo e, por isso, não quantificável de forma objetiva. Visto como sinônimo de dano moral é entendido como o dano que afeta a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem, a personalidade da pessoa humana.

Em consonância com Marcos Dessaune (2017), dano moral é aquele que atinge bens imateriais e afetam a tranquilidade, intimidade e a saúde da pessoa, não podendo ser valorado economicamente. Nesse sentido, por representar uma lesão a um aspecto subjetivo do indivíduo - não podendo ser objetivamente valorado por terceiros -, é característica das violações dos direitos referentes à dignidade humana, como a intimidade ou mesmo a liberdade.

Importa ressaltar que o dano moral foi expressamente previsto na Constituição Federal de 1988, artigo 5º, inciso X; no Código Civil em seu artigo 186 e no Código de Defesa do

Consumidor, artigo 6º, inciso VI, sendo ampla sua presença tanto em legislação formal quanto em jurisprudência.

No que se refere ao dano existencial, este é configurado como aquela violação a respeito da mudança de situação existencial da pessoa. Ou seja, quando o dano afeta a maneira de o indivíduo fazer ou não fazer algo, diferentemente do que faria sem o evento danoso.

Para Flaviana Soares (2009), o dano existencial é aquele que altera de forma relevante a qualidade de vida de uma pessoa, um “ter de agir de outra forma”, uma limitação prejudicial, qualitativa e quantitativa que a pessoa sofre devido às consequências da violação sofrida que repercute em suas atividades cotidianas. É o dano que compromete as atividades exercidas no âmbito das relações sociais, familiares, afetivas e qualquer outra necessária ao desenvolvimento pessoal do indivíduo.

Já no que diz respeito ao dano temporal, diferentemente do dano moral e existencial, é aquele fruto do prejuízo ocasionado pela subtração do tempo útil da pessoa, que deixa de usufruir seu tempo para com a família, trabalho, estudos ou outra atividade de sua conveniência, em virtude de uma atitude lesiva do fornecedor. O dano temporal, assim, é o decorrente da perda da liberdade de ação do consumidor para a fruição de suas atividades existenciais.

Nesse viés, o dano temporal se assemelha ao dano existencial devido ao fato de ambos se referirem a lesões às atividades cotidianas a serem desempenhadas pelo consumidor. Contudo, se diferenciam pelo fato de que na primeira a lesão ter caráter duradouro e indeterminado na vida privada da vítima, enquanto que na segunda a lesão se dá em um espaço determinado de tempo que fora restringido ou limitado a revelia do consumidor sem um motivo justo e legítimo que o justifique.

Como afirma Maia (2014, p.169):

Pois bem, o dano temporal – enquanto prejuízo injusto e considerável advindo da interferência de terceiro na orbita jurídica alheia acarretando sério, relevante e indevido dano cronológico -, decorre, na maioria das vezes, do atuar dos fornecedores de serviços que, não raramente, já fornecem produtos ou serviços viciados, frustrando as expectativas por parte do consumidor vulnerável.

Como se pode depreender do aqui exposto, os três tipos de danos imateriais apresentados são independentes e autônomos entre si, não podendo confundi-los pelo simples fato de, por vezes, terem origem comum, visto que são lesões que afetam diferentes esferas jurídicas da vítima. Ademais, vale lembrar que o princípio da reparação integral do dano corrobora com o esse entendimento, fazendo com que o indivíduo prejudicado seja devidamente reparado e respeitado em sua dignidade.

Destarte, pensamento diverso acaba por restringir e apequenar a reparação do dano, valorando-o a menor e colocando-o equivocadamente sob um conceito genérico de dano moral ou extrapatrimonial, fazendo com que o caráter pedagógico, reparatório e compensatório da reprimenda fique demasiadamente prejudicado.

Como afirma Souza (2017):

Noutro vértice, o reconhecimento como tipo autônomo do dano temporal encontra conforto no princípio da reparação integral. Isso porque o caso concreto, pelas suas nuances, pode revelar um dano de ordem moral aliado a um dano temporal.

Note-se que não é difícil antever um exemplo em que ambos os danos (temporal e moral) podem, em tese, ensejar reparação cumulativa. Basta imaginar um beneficiário de plano de saúde que, malgrado tenha recebido a recomendação médica de submissão imediata à cirurgia cardíaca, em razão de risco de morte, experimente a angustiante e aflitiva demora de um mês para obter uma recusa do setor burocrático do convênio médico. Há, neste caso, indiscutivelmente, uma dupla ofensa passível de dúplici reparação: 1ª) dano moral, em razão da recusa infundada de autorização do procedimento cirúrgico; e 2ª) dano temporal, mercê da ineficiência, do desleixo e da falta de qualidade do serviço prestado, consubstanciado na injustificada demora na apreciação do pleito do paciente/consumidor.

Dessa forma, fica clara a diferenciação entre os institutos do dano moral, existencial e temporal, os configurando como categorias autônomas de dano e, por isso, merecedoras de indenizações justas a cada direito violado, mesmo que de fato comum. Acrescente-se, que o fato da reparação estar vinculado ao mesmo evento danoso, não impede reparações diversas quando este for causador de danos diversos ou em esferas diversas, como ocorre com a diferenciação entre direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos.

Acrescente-se que a confusão entre institutos jurídicos assemelhados menoscaba a proteção do consumidor por colocar danos diferentes em uma única vala comum, reduzido o valor da indenização. Isto somada à antiga ideia que “é pecado auferir vantagem, lucro” apequena ainda mais a situação do consumidor que terá uma reparação bem ínfima a que seria justa.

Na verdade, ocorre na atualidade uma desconfiança recíproca entre consumidores e fornecedores de bens ou serviços. Os primeiros preferem acreditar na opinião de outros consumidores por meio de sites, aplicativos e outros instrumentos no ambiente virtual ao invés de procurar informações e esclarecer dúvidas acerca do que contratam ou pretendem contratar.

Os fornecedores, ao revés, escondem informações essenciais do consumidor no intuito de influenciar maliciosamente em sua liberdade de escolha. Essa desconfiança mútua também alcança o Poder Judiciário como agente harmonizador das relações de consumo (VERBICARO, PENNA E SILVA, LEAL, 2017).

Esse cenário de desconfiança faz com que o dever informacional previsto na Política Nacional das Relações de Consumo fique prejudicado. Soma-se a isso que, invariavelmente, em razão dessa mútua desconfiança, tanto fornecedor quanto consumidor acabem por prejudicar também o valor tempo para cada um, visto que, se estivessem bem informados quanto a problemas ou sugestões em um prazo menor, ao menos teriam a chance de tentar corrigir o alegado.

Ademais, na sociedade pós-moderna vivida pelo capitalismo de consumo, a aproximação do fornecedor com o consumidor tende a ser um diferencial na “corrida da concorrência”, fidelizando-o a sua marca e satisfazendo suas pretensões em relação ao produto ou serviço, evitando seu desvio produtivo que pode ocasionar o dano temporal e permitindo, como isso, a livre escolha do consumidor em seu desenvolvimento do ser.

Sem embargo, o Poder Judiciário tem visto as demandas de consumo, até mesmo pelo fato de a maioria estar afeta aos juizados especiais, como se fossem demandas de segunda linha, sem a devida relevância social, as tratando como meros números para seus relatórios de produtividade perante o CNJ. Ou seja, o Judiciário acaba por desmerecer essas ações com o discurso retórico de não ter tempo para discutir questões de menor importância – como se pretensões legítimas que ofendem a dignidade do consumidor vulnerável não o fossem.

Nesse diapasão fora criada a expressão “indústria do dano moral” com a finalidade de dar guarida ao pensamento de menosprezar o dano extrapatrimonial, o negando ou o reduzindo ao máximo sua concessão ou o *quantum* da indenização, tratando o consumidor como um indivíduo em busca de lucro a todo custo sob a chancela do Poder Judiciário.

De outra banda, a negativa da pretensão se dá por acreditarem que efetivamente não ocorreria dano (seja moral, existencial ou temporal), mas sim um “mero aborrecimento” ou “mero dissabor” na situação jurídica extrapatrimonial do indivíduo. Nesse sentido, reconhecem a existência de uma lesão, contudo não o suficiente para a concessão de uma reparação judicial.

Como afirma Verbicaro (2017, p. 95):

A mencionada categoria apresenta algumas problemáticas para a análise dos danos morais. Em contextos em que se afasta o dano moral em função do “mero aborrecimento”, a questão posta é a de que houve um ato ilícito e um interesse protegido violado, mas essa violação não teve grau suficiente para se tornar dano moral. Introduce-se, assim, um elemento de gradação, em que o julgador deve avaliar se a violação em questão teve gravidade suficiente para ultrapassar a linha da situação comum.

Conclui-se, dessa forma, que tanto a miscelânea atinente aos danos morais, existenciais e temporais como a existente entre dano moral e “mero aborrecimento” ou “mero dissabor”, bem como “indústria do dano moral” prejudicam somente o consumidor vulnerável em relação ao capital, e passando a equivocada ideia de que é vantajoso agir na ilegalidade ou sem o devido respeito aos direitos dos indivíduos. Importa ressaltar que na sociedade pós-moderna esse quadro tende a se agravar devido a demandas consumeristas terem caráter massificado e a velocidade das relações interpessoais (e com o mercado) – o que demonstra como o valor tempo não pode ser desprezado e, sim, dada a sua real importância.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sem embargo, com a sociedade pós-moderna e a chegada da terceira fase do capitalismo de consumo, com a revolução tecnológica e informacional proporcionadas pela globalização, fora observado um maior valor a qualidade de vida e ao desenvolvimento da personalidade da pessoa humana consumidora.

Nesse contexto, podemos observar a mudança na política das empresas que necessitam estar à frente da corrida da concorrência com produtos cada vez mais novos e diferenciados, visando atender a nova identidade do consumidor mais individualista.

Por outro lado, as empresas não têm demonstrado o mesmo cuidado quando tratam de um bem jurídico de terceiro, o violando com frequência por ser mais vantajosa economicamente essa postura de pouco caso ao tempo do consumidor.

A denominada *affluent society* alterou o modo de vida e os costumes dos consumidores, principalmente no que diz respeito ao tempo, fazendo-o procurar usufruir melhor de seu tempo com atividades de sua livre escolha e visando seu bem estar.

Contudo, observou-se que a empresas apesar de terem ampla preocupação com o valor do tempo, ocasionado o fenômeno da cronoconcorrência e o hiperconsumo, não valoriza o mesmo em relação ao consumidor quando age culposamente na demora ou não saneamento de um vício do produto ou serviço por si mesmo colocado no mercado de consumo.

Essa disponibilidade de tempo que obriga o consumidor a ter para a correção de um problema que poderia ser facilmente corrigido ou mesmo não cometido pelo fornecedor gera um desperdício desse precioso bem a ocasionar o desvio produtivo do consumidor apto a gerar danos de variadas naturezas e, em especial, a de caráter temporal ou cronológico.

Como fora observado, o dano temporal por ter fundamento lógico e jurídico distinto das outras espécies de dano já observadas no ordenamento jurídico, merece ter reparação autônoma.

Do presente estudo conclui-se, assim, que o tempo é um fator de extrema importância na atual fase capitalista consumidora na qual vivemos e que vem sendo tratado de forma diferenciada pelo poder econômico como finalidade exclusiva de gerar mais lucro. Assim, por desviar os recursos produtivos do consumidor, o fazendo desperdiçar seu tempo ao invés de dispô-lo para o desenvolvimento de sua personalidade e dignidade, merece especial atenção quando de sua reparação e sua separação em relação às demais espécies de dano.

REFERÊNCIAS

BAROCELLI, Sergio Sabastián. Cuantificación de daños al consumidor por tempo perdido. **Revista do Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 22, vol. 90, 2013.

DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. Vitória, 2017.

LIPOVESTSKY, Gilles. **A felicidade paradoxal: Ensaio sobre a sociedade do hiperconsumo**. São Paulo: Companhia das Letras, 2007.

MAIA, Maurílio Casas. 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 do Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 23, vol. 92, 2014.

MORAES, Maria Celina Bodin. **Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais.** Rio de Janeiro: Editora Renovar, 2003.

SARMENTO, Daniel. **Direito Fundamentais e Relações Privadas.** Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2004.

SOARES, Flaviana Rampazzo. **Responsabilidade civil por dano existencial.** Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

SOUSA, Heder Rubens Silveira e. Reflexões sobre o dano temporal. **Lex magister.** 2017. Disponível em: <http://www.editoramagister.com/doutrina_27595300_REFLEXOES_SOBRE_O_DANO_TEMPORAL.aspx>. Acesso em 31 mar. 2018.

STOLZE GAGLIANO, Pablo. Responsabilidade civil pela perda do tempo. **Jus Navigandi.** Teresina: ano 18, n. 3540. Disponível em <http://jus.com.br/artigos/23925>) Acesso em 29/01/2018.

VERBICARO, Dennis; PENNA E SILVA, João Vitor; LEAL, Pastora do Socorro Teixeira. O mito da indústria do dano moral e a banalização da proteção jurídica do consumidor pelo Judiciário brasileiro. **Revista do Direito do Consumidor.** Vol. 114. Ano 26. P. 75-99. São Paulo: RT, nov. – dez., 2017.