

I ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

DIREITO DO CONSUMIDOR I

VALTER MOURA DO CARMO

LIVIO AUGUSTO DE CARVALHO SANTOS

SINARA LACERDA ANDRADE CALOCHE

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria - CONPEDI

Presidente - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

Vice-presidente Sudeste - Prof. Dr. César Augusto de Castro Fiuza - UFMG/PUCMG - Minas Gerais

Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

Secretário Executivo - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - Unimar/Uninove - São Paulo

Representante Discente - FEPODI

Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie - São Paulo

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM - Rio de Janeiro

Prof. Dr. Aires José Rover - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

Prof. Dr. Marcus Firmino Santiago da Silva - UDF - Distrito Federal (suplente)

Prof. Dr. Ilton Garcia da Costa - UENP - São Paulo (suplente)

Secretarias:

Relações Institucionais

Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - UNIVEM - São Paulo

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR - Ceará

Prof. Dr. José Barroso Filho - UPIS/ENAJUM- Distrito Federal

Relações Internacionais para o Continente Americano

Prof. Dr. Fernando Antônio de Carvalho Dantas - UFG - Goiás

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Relações Internacionais para os demais Continentes

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - Paraná

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - São Paulo

Profa. Dra. Maria Aurea Baroni Cecato - Unipê/UFPB - Paraíba

Eventos:

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch (UFES - Rio Grande do Sul)
Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho (Unifor - Ceará)

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta (Fumec - Minas Gerais)

Comunicação:

Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro (UNOESC - Santa Catarina)

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho (UPF/Univali - Rio Grande do Sul)

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara (ESDHC - Minas Gerais)

Membro Nato - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

D597

Direito econômico, empresarial, digital, inovação e empreendedorismo e direito do consumidor I [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Sinara Lacerda Andrade; Livio Augusto de Carvalho Santos; Valter Moura do Carmo – Florianópolis: CONPEDI, 2020.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-123-4

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Constituição, cidades e crise

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais – Anais de pôsteres. 2. Direito econômico. 3. Inovação. I Encontro Virtual do CONPEDI (1. : 2020 : Florianópolis, SC, Brasil).

CDU: 34



I ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

DIREITO DO CONSUMIDOR I

Apresentação

É com grande satisfação que introduzimos o grande público na presente obra coletiva, composta por pôsteres criteriosamente selecionados, para apresentação e debates no Grupo de Trabalho intitulado “Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo”, durante o I ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI, realizado através de plataformas digitais, entre os dias 23 e 30 de junho de 2020, sobre o tema CONSTITUIÇÃO, CIDADES E CRISE.

Os aludidos trabalhos, de incontestável relevância para a pesquisa jurídica no Brasil, demonstram notável rigor técnico, sensibilidade e originalidade, em reflexões sobre o tema das relações de consumo, à luz da responsabilidade civil; dignidade humana; isonomia; igualdade, justiça social, liberdade, sustentabilidade; proteção do consumidor nos crimes cibernéticos; vulnerabilidade infantil e as redes sociais, novos paradigmas de consumo, criptomoedas; compliance e a Lei Geral de Proteção de Dados.

Evidente que questões da contemporaneidade implicam num olhar atento para o direito das relações de consumo, mas, ainda, extrapolam tal viés, com claro impacto nos segmentos ambiental, social e econômico, envolvendo as figuras do Estado, do consumidor e da empresa, demandando uma análise integrada e interdisciplinar. Os temas tratados são de extrema relevância e muito contribuem para a pesquisa científica jurídica

Nessa obra, a autora Rayenne dos Santos Lima Cruz dedicou-se ao estudo da “RESPONSABILIDADE CIVIL DA INDÚSTRIA DO TABACO”. Com uma temática inovadora, os autores Jennifer Cristina de Carvalho e Kayc Muller Alves Ribeiro, investigaram a “APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NOS CONTRATOS DE PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS SEXUAIS?” O autor Sandro Eduardo Roussin Soares, debruçou-se sobre “O INSTITUTO JURÍDICO DA RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA NA PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR SOB A ÓTICA DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS.” O objeto de pesquisa da autora Jéssica Rodrigues Siqueira Portela, foi “PUBLICIDADE E PÚBLICO INFANTIL: A INFLUÊNCIA DAS MÍDIAS SOCIAIS NO CONTEÚDO, O CONSUMISMO E A RESPONSABILIDADE CIVIL.” A responsabilidade civil, também foi a temática abordada pelo autor, Cristofer Paulo Moreira Rocha Silva, com a pesquisa intitulada a “RESPONSABILIDADE CIVIL PELO DANO TEMPORAL PROVOCADO AO CONSUMIDOR.” A investigação do “CLEANTECHS”, DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E OS NOVOS PARADIGMAS DE CONSUMO”,

foi a escolha da autora Patrícia Tereza Pazini para desenvolver sua pesquisa. “A ATA NOTARIAL COMO MEIO DE PROVA DIGITAL”, foi o objeto de investigação dos autores Laura Secfém Rodrigues e Flávio Barros Braga Juanes. A pesquisa intitulada, “A NOTÍCIA SISCOMEX IMPORTAÇÃO NÚMERO 17 FRENTE AO PRINCÍPIO DA CARTULARIDADE” foi a escolha desenvolvida pelos autores Gabriel Pessotti da Silva e Juliane Tedesco Andretta. A autora Amanda Cristina Paulin, examinou as “AS CRIPTOMOEDAS COMO FORMA DE INTEGRALIZAÇÃO DO CAPITAL SOCIAL DE SOCIEDADE ANÔNIMA DE CAPITAL ABERTO E A RESPONSABILIDADE PATRIMONIAL DO SÓCIO EM EVENTUAL EXECUÇÃO JUDICIAL”. “COMPLIANCE E A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS” foi o pôster apresentado pelas autoras Carla Izolda Fiuza Costa Marshall e Vanessa Dos Santos Gallo. “CONTRATOS DE OPÇÃO DE COMPRA E M&A: O CONFLITO ENTRE A CLÁUSULA DE NÃO ALICIAMENTO E O PRINCÍPIO CONSTITUCIONAL DO ARTIGO 5, XIII” foi a abordagem escolhida pela autora Veronica Lagassi e, por fim, com o tema “DADOS PESSOAIS E DIREITOS FUNDAMENTAIS: UMA EXTENSÃO DA PROTEÇÃO DA PESSOA HUMANA” os autores Rossana Marina De Seta Fisciletti e Marcus Vinicius Sant Ana de Castro, encerraram os debates jurídicos do nosso Grupo de Trabalho.

Em sua abordagem, nota-se que os autores utilizaram referenciais teóricos refinados sobre a complexidade, sociedade de consumo, sociedade de risco, sociedade da informação, sociedade em rede, globalização, diálogo das fontes etc., o que realça o aspecto acadêmico, científico e técnico do evento.

Nesse prisma, a presente obra coletiva, de inegável valor científico, demonstra tecnicidade, por meio de uma visão lúcida e avançada sobre questões do direito das relações de consumo, suas problemáticas e sutilezas, sua importância para a defesa de uma sociedade equilibrada e das gerações futuras, pelo que certamente logrará êxito junto à comunidade acadêmica.

Boa leitura!

Prof. Me. Livio Augusto de Carvalho Santos

Prof^a. Dr^a. Sinara Lacerda Andrade

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo

RESPONSABILIDADE CIVIL PELO DANO TEMPORAL PROVOCADO AO CONSUMIDOR

Michael Cesar Silva¹
Cristofer Paulo Moreira Rocha Silva

Resumo

INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea, a partir de uma sequência de revoluções industriais iniciadas no século XXIII, recebe a classificação de sociedade do consumo, em que a aquisição de produtos ou serviços não é só estimulada, mas também necessária para manter o mercado em atividade.

A concretização deste paradigma “não trouxe apenas benefícios para os seus atores. Muito ao revés, em certos casos, a posição do consumidor, dentro desse modelo, piorou em vez de melhorar” (GRINOVER; BENJAMIN, 2011, p. 4). Logo, percebe-se a urgência de se coibir os abusos que são impostos pelos grandes conglomerados econômicos (SILVA; SANTOS, 2013, p. 40) e proteger o consumidor, em sentido amplo. Desta forma, a Constituição Federal de 1988, em seu Art. 5º, XXXII, consagrou a defesa do consumidor como direito e garantia fundamental, e, conseqüentemente, em 1990, foi implementada a proteção específica do consumidor, com o advento do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078).

Como desdobramento do fato de que “o direito do consumidor dos nossos dias é um processo de elaboração contínua e realização permanente” (BRAGA NETTO, 2019, p. 436), Marcos Dessaune (2017) pauta a teoria do desvio produtivo do consumidor, que representa a ideia de indenizar a perda de tempo, provocada pelo fornecedor.

Neste sentido, não se demonstra adequado o fornecedor retirar o tempo de um consumidor, sendo este “livre para dar a seu tempo a destinação que melhor lhe aprouver. Descansar, trabalhar, estudar, dormir, socializar e divertir são todas atividades que devem ser valorizadas” (AMORIM, 2018, p. 206).

Isto posto, a pesquisa enfrentará como problema a (im)possibilidade de haver a responsabilidade civil por danos provocados ao consumidor, na medida em que o fornecedor toma o seu tempo, sem uma justificativa plausível.

PROBLEMA DE PESQUISA

O problema da pesquisa encontra-se em apurar se é apropriado, tendo como base o

¹ Orientador(a) do trabalho/resumo científico

ordenamento jurídico brasileiro, a responsabilidade civil do fornecedor, na hipótese de este ocupar de forma indevida o tempo do consumidor, como por exemplo quando obriga a parte vulnerável da relação de consumo a permanecer bem mais de uma hora, na linha telefônica, aguardando o cancelamento de um serviço previamente adquirido.

A justificativa de tal problema esbarra no fato de que a discussão sobre a teoria do desvio produtivo do consumidor encontra-se inacabada, ainda que com manifestações do STJ e da doutrina, subsiste a necessidade da continua atuação da academia, influenciando no debate, a fim de que haja uma construção sólida da jurisprudência sobre o tema.

OBJETIVO

O objetivo da pesquisa é aprofundar estudos sobre a responsabilidade civil no que concerne a aplicação da teoria do desvio produtivo, a fim de verificar a possibilidade de responsabilizar o fornecedor que provocar danos ao consumidor, na medida em que lhe suprime tempo útil. Deste modo, pretende-se encontrar o significado e o fundamento da teoria do desvio produtivo do consumidor, bem como os contornos de sua eventual aplicação, com o propósito de contribuir para o fortalecimento da proteção do consumidor.

MÉTODO

O método adotado é o indutivo, o qual tem objetivo de ampliar o alcance dos conhecimentos, na medida em que “as conclusões do processo indutivo de raciocínio são sempre mais amplas do que os dados ou premissas dos quais derivam” (GUSTIN; DIAS, 2013, p. 23).

Deste modo, utiliza-se, ainda, a linha crítico-metodológica, pesquisando-se decisões judiciais, bem como escritos doutrinários, com a devida criticidade e argumentação. A técnica empregada é a bibliográfica, com utilização de fontes diretas e indiretas.

RESULTADOS ALCANÇADOS

O consumidor, com frequência, encontra-se dependente da boa vontade do fornecedor para solucionar eventuais conflitos e, muitas das vezes, perde significativo tempo com a situação. Não em vão, afirma-se que: “o tempo do homem na sociedade atual, é tempo do lazer, da família e do prazer (um tempo de realização). O tempo é utilizado para acesso às benesses da sociedade de consumo, mas também é um tempo de conflito com fornecedores” (BASTOS, 2019, p. 138).

Diante desta situação, partindo do pressuposto de que o consumidor é vulnerável, inclusive, a existência e autonomia do Direito do Consumidor decorre de tal percepção (ROSA; BIZELLI;

FÉLIX, 2017, p. 156), os operadores do Direito são convocados para discutir a possibilidade de consequências jurídicas, desfavoráveis ao fornecedor que provocar a perda de tempo do consumidor.

O CDC direciona, em seu Art. 4º, II, “d”, que o Estado deve atuar na proteção do consumidor, garantindo produtos e serviços com padrões adequados de qualidade e desempenho (BRASIL, 1990), o que resulta em um dever, por parte do fornecedor, de atuação com eficiência, evitando, entre outros dissabores, a perda de tempo do consumidor.

Outro argumento adequado é que “a expectativa do consumidor quanto à celeridade do atendimento é crescente. O respeito ao parceiro contratual contempla, na pós-modernidade, a valorização do seu tempo, tornando-se um dever anexo às relações contratuais, derivado da boa-fé” (BERGSTEIN, 2019, p. 269).

O consumidor, nos termos do Art. 6º, VI, do CDC, tem o direito a efetiva reparação de danos patrimoniais e morais (BRASIL, 1990) que venha a suportar, como em situações em que um consumidor tem o seu tempo vinculado a uma ocorrência que poderia ser sanada com presteza e agilidade pelo fornecedor, entendendo-se que “superado concretamente o limite de tolerabilidade, a indenização deverá se fazer presente – e esta poderá dizer respeito ao dano moral ou material, e eventualmente até a ambos” (FARIAS; BRAGA NETTO; ROSENVALD, 2019, p. 877).

E este vem sendo o posicionamento de algumas decisões tomadas pelo STJ, como no REsp 1.634.851/RJ, que se entendeu como irrazoável adquirir um bem com vício e haver um desgaste para resolver um problema que o consumidor não deu causa, podendo ser evitado ou atenuado pelo fornecedor (BRASIL, STJ, REsp 1.634.851/RJ, 2017).

Deste modo, em conformidade com a proteção constitucional e legal concedida ao consumidor, bem como a construção doutrinária e jurisprudencial que vem se solidificando, é plenamente possível a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor, à fim de indenizar as consequências provocadas pela retirada de tempo do consumidor, em razão de conduta desrazoável por parte do fornecedor.

Palavras-chave: Responsabilidade civil, Dano temporal, Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor

Referências

AMORIM, Bruno de Almeida Lewer. Responsabilidade civil pelo tempo perdido. Belo Horizonte: Editora D’Plácido, 2018.

BASTOS, Daniel Deggau. Responsabilidade civil pela perda do tempo: o dano ressarcível e as categorias jurídicas indenizatórias. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2019.

BERGSTEIN, Laís. O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. Novo manual de responsabilidade civil. Salvador: Editora Juspodivm, 2019.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de set. de 1990. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm. Acesso em: 30 abril 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. turma). Recurso Especial 1.634.851/RJ. Processo civil e direito do consumidor. Recurso especial. Ação Civil Pública. Negativa de prestação jurisdicional. Ausência. Juntada de documentos com a apelação. Possibilidade. Vício do produto. Reparação em 30 dias. Responsabilidade objetiva do comerciante. Recorrente: Via Varejo S/A. Recorrido: Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro. Relatora: Min. Nancy Andrighi, 12 set. 2017. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1576048&num_registro=201502262739&data=20180215&formato=PDF. Acesso em 26 set. 2019.

DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: Edição especial do autor, 2017.

FARIAS, Cristiano Chaves de; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; ROSENVALD, Nelson. Novo tratado de responsabilidade civil. 4. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

GRINOVER, Ada Pellegrini; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e. Introdução. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. vol. I. 10.ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011, p. 1-8.

GUSTIN, Miracy Barbosa de Sousa; DIAS, Maria Tereza Fonseca. (Re)pensando a pesquisa jurídica: teoria e prática. 4. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2013.

ROSA, Luiz Carlos Goiabeira; BIZELLI, Rafael Ferreira; FÉLIX, Vinícius Cesar. Vulnerabilidade e hipossuficiência no contrato existencial de consumo. Scientia Iuris, Londrina, v. 21, n. 1, p. 155-158, mar. 2017. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/iuris/article/view/24634/20699>. Acesso em 30 abril 2020.

SILVA, Michael César; SANTOS, Wellington Fonseca dos. O direito do consumidor nas relações de consumo virtuais. Revista Eletrônica de Direito do Centro Universitário Newton Paiva, Belo Horizonte, n. 21, p. 39-55, 2º semestre 2013. Disponível em: <http://blog.newtonpaiva.br/direito/wp-content/uploads/2013/10/D21-C03.pdf>. Acesso em 25 set. 2019.