I ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

DIREITO DO CONSUMIDOR I

VALTER MOURA DO CARMO

LIVIO AUGUSTO DE CARVALHO SANTOS

SINARA LACERDA ANDRADE CALOCHE

Copyright © 2020 Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito

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 – Goías
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 (UFSM – 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 autora 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

Profª. Drª. Sinara Lacerda Andrade

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo

RESPONSABILIDADE CIVIL PELO DANO TEMPORAL PROVOCADO AO CONSUMIDOR

Michael Cesar Silva[1]
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, consequentemente, 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 se. de 1990. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.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.