

O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas, de Laís Bergstein.

Book Review

Bruna Gomide Corrêa¹

A obra “*O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*”, publicada em 2019 pela Ed. Revista dos Tribunais, ISBN 9788553214259, 320p., é fruto da tese de doutorado defendida por Laís Bergstein na Universidade Federal do Rio Grande do Sul, sob a orientação de Claudia Lima Marques. A autora é advogada, mestre em Direito Econômico e Socioambiental pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná e doutora em Direito do Consumidor e Concorrencial pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Nesta obra, Laís Bergstein apresenta com profundidade as diversas concepções sobre o tempo, objeto da pesquisa, e sua valorização na pós-modernidade. Em especial, no que tange ao tempo do consumidor, a autora propõe demonstrar e analisar um tipo especial de dano: o dano pelo tempo perdido.

Além disso, ao longo da obra, procura apontar que as respostas oferecidas até o momento na prática forense não se mostram suficientes, com bases claras e uniformes (BERGSTEIN, 2019). Por esse motivo, aponta a necessidade de soluções para o seguinte problema: “*Como e sob quais fundamentos é possível prevenir e compensar o dano pelo tempo perdido nas*

¹ Mestranda na Universidade Federal de Uberlândia, na Linha de Pesquisa: "Sociedade, Sustentabilidade e Direitos Fundamentais". Graduada em Direito pela Universidade Federal de Uberlândia. ORCID n. 0000-0002-0769-0230

relações de consumo quando o fornecedor menospreza de forma planejada as demandas do consumidor?” (BERGSTEIN, 2019, p.39).

Ao longo da obra propõe um duplo critério de avaliação da conduta do fornecedor com objetivo de verificar a existência desse tipo de dano ao consumidor: o menosprezo planejado. Laís Bergstein (2017, p.41) aponta que o objetivo geral da obra é “contribuir para a elucidação dos fundamentos dogmáticos e propor o aporte de critérios claros para a prevenção e compensação do dano pelo tempo perdido pelos consumidores por atos atribuíveis aos fornecedores.”

Para desenvolvimento da investigação acerca do tempo do consumidor e do menosprezo a que ele é submetido, a obra é dividida em três capítulos. No primeiro capítulo desenvolve-se o estudo do valor e do tratamento jurídico do tempo sob a ótica do consumidor. Nesse capítulo, a autora observa o tempo como um recurso indispensável, um valor, um bem particular, incorpóreo, infungível e indisponível, com relevância jurídica, especialmente, na pós-modernidade. O direito de escolha do que fazer com o próprio tempo relaciona-se diretamente com o direito de autodeterminação, à luz da dignidade da pessoa humana (BERGSTEIN, 2019).

Nesse aspecto a autora diferencia o tempo do consumidor pessoa natural e do consumidor pessoa jurídica: “o tempo do ser humano, da pessoa física, é vida, enquanto o tempo da pessoa jurídica fornecedora representa, sobretudo, capital.” (BERGSTEIN, 2019, p.72). Exemplificando a relevância jurídica do tempo no direito comparado, ressalta a crescente atenção à necessidade de compensação pelo dano resultante das férias arruinadas ou perturbadas (BERGSTEIN, 2019).

Em que pese o desenvolvimento doutrinário e jurisprudencial em relação à relevância jurídica do tempo, conforme também apontado por Laís Bergstein (2019), por diversas vezes, casos semelhantes têm recebido tratamento diverso, e até mesmo opostos pelos tribunais, justificando a necessidade de estabelecimento de fundamentos e critérios doutrinariamente

para adequada solução de lides dessa natureza, de modo a efetivar a segurança jurídica e a estabilidade das relações jurídicas. Aspectos relevantes devem ser levados em consideração no caso concreto como a nova temporalidade contratual da pós-modernidade, a acentuada importância dada ao tempo e a coligação contratual (BERGSTEIN, 2019).

No segundo capítulo, Laís Bergstein (2019) propõe um duplo critério para a aferição, no caso concreto, da possibilidade de compensação do dano pelo tempo perdido do consumidor. Ressalta, entretanto, que tão relevante quanto o direito à reparação dos danos causados, é o dever de prevenção de prováveis danos (BERGSTEIN, 2019). Essa prevenção se dá, especialmente, com o dever de informação, previsto no Código de Defesa do Consumidor (CDC), uma vez que o fornecedor detém toda a informação sobre o produto ou serviço e pode, por diversas estratégias de marketing e publicidade, selecionar os dados que serão divulgados.

A autora apresenta e analisa então o primeiro requisito para se aferir o dever de reparar o dano: se houve menosprezo ao consumidor. “O menosprezo ao consumidor é verificado nos casos de fornecedores que ignoram os pedidos e as reclamações do consumidor ou não lhe prestam informações adequadas, claras e tempestivas.” (BERGSTEIN, 2019, p.113).

O segundo critério ou requisito, apontado por Laís Bergstein (2019, p.117), é o planejamento: “se o tempo do consumidor poderia ter sido poupado pelo fornecedor de produtos ou serviços mediante a implementação de mecanismos para aumentar a segurança das contratações.” O fornecedor por meio de diversas práticas pode planejar ou induzir ao menosprezo do tempo do consumidor, controlando a distribuição dos recursos na rede de produção de consumo (BERGSTEIN, 2019). Uma vez presente o menosprezo planejado ao tempo do consumidor, caracteriza-se a responsabilidade civil do fornecedor.

A autora aborda então o tema da responsabilidade civil. O direito de danos possui duas fases: o direito à efetiva prevenção dos danos; e o direito à efetiva reparação dos danos, quando a prevenção não for suficiente para

evitar a ocorrência do dano (BERGSTEIN, 2019). Desse modo, o fornecedor tem o dever de prevenir a perda de tempo do consumidor quando necessita solucionar um problema de consumo. Entretanto, Laís Bergstein (2019) aponta que quando o dano não pode ou não foi prevenido surge o dever de reparação.

Com objetivo de analisar e compreender o dano, a autora aponta que a legislação de defesa do consumidor foi decisiva para uma mudança de paradigmas: para que se voltasse a atenção para a pessoa vulnerável e para sua proteção. Com esse novo marco, o dano indenizável foi ampliado, e ensejou novas categorias de danos (BERGSTEIN, 2019). “Não é possível precisar exatamente o que é dano, pois ele varia dependendo do caso concreto. Tudo o que se pode fazer é descrever as perdas que a lei reconhece como passíveis de serem indenizadas.” (BERGSTEIN, 2019, p.151).

Ademais, a identificação adequada e precisa dos bens jurídicos violados é necessária, especialmente nos casos complexos, cada vez mais recorrente na sociedade contemporânea. No mesmo sentido, a importância da individualização de cada modalidade de dano extrapatrimonial tem também o condão de contribuir para a prevenção de novos danos, permitindo que o fornecedor mapeie as falhas que devem ser corrigidas (BERGSTEIN, 2019).

Ao elencar nominalmente danos materiais e danos morais, o texto constitucional brasileiro trata, na verdade, dos gêneros danos patrimoniais e extrapatrimoniais, respectivamente. Dentro da categoria de danos extrapatrimoniais é possível o desdobramento em outras subcategorias, como o dano moral, o dano existencial, o dano por perda de uma chance e o dano existencial (BERGSTEIN, 2019). Ressalta-se ainda que uma mesma conduta pode causar danos de naturezas distintas, podendo ser cumulados, uma vez que “a reparação deve ser sempre integral, correspondendo à exata medida dos danos suportados. (BERSTEIN, 2019, p.161).”

Em que pese a legislação não tenha acompanhado a evolução na compreensão social no que tange ao valor do tempo na sociedade, a ausência

de previsão legal expressa que tutele o tempo não significa que o ordenamento jurídico não reúna os instrumentos e fundamentos necessários para a sua tutela a partir de um esforço interpretativo (BERGSTEIN, 2019). Diferentemente de outros ordenamentos jurídicos, não existe no Brasil uma delimitação de quais são os danos indenizáveis. Não há uma enumeração de quais são os bens ou interesses jurídicos tuteláveis e indenizáveis. (BERGSTEIN, 2019).

Nesse capítulo, Laís Bergstein (2019) conclui que a tutela jurídica do tempo do consumidor resulta de um esforço exegético derivado, especialmente, dos princípios da dignidade da pessoa humana e do direito à autodeterminação; da proteção dos consumidores; do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e da harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo; assim como dos deveres de efetiva reparação e efetiva prevenção dos danos causados ao consumidor; e de qualidade e segurança dos produtos e serviços.

Laís Bergstein (2019) aponta ainda que a distinção feita por parte da doutrina entre “tempo livre” e “tempo útil” não é necessária, uma vez que o tempo do consumidor é protegido independente da atividade que ele estaria desenvolvendo no tempo que perdeu devido ao problema de consumo. Acrescenta ainda que num mesmo caso concreto, é possível que o dano temporal se desdobre em um dano material ao consumidor e em um dano extrapatrimonial.

Dessa forma, o tempo indevidamente perdido pelo consumidor caracteriza-se como um dano injusto, passível de compensação. Além disso, quando sua perda ocorre em momentos específicos da vida, como durante o curto intervalo das férias, viagens de lua de mel, o seu impacto é ainda maior (BERGSTEIN, 2019).

No que se refere à autonomia do dano temporal, a autora apresenta os posicionamentos contrários e favoráveis. Concluindo que a autonomia das subcategorias de danos é possível no ordenamento brasileiro em decorrência

“do sistema aberto de tutela da dignidade humana, da tutela da liberdade e de responsabilização civil” (BERGSTEIN, 2019, p.187). Essa autonomia se justifica, segundo Laís Bergstein (2019), pelas suas características próprias e pelos impactos diferenciados que causam no indivíduo.

No terceiro capítulo, Laís Bergstein (2019) propõe a superação do menosprezo planejado pelas vias extrajudiciais e soluções alternativas como a mediação, a conciliação, a negociação e a arbitragem. A autora cita exemplos do direito comparado para demonstrar os benefícios dos meios alternativos de solução de conflitos, como por exemplo o Regulamento (EU) 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho para regular a resolução de litígios de consumo on-line com a implementação de uma plataforma que facilita a resolução dos litígios por meio eletrônico. Outro exemplo apontado é o modelo adotado pela União Europeia no Regulamento (CE) 261/2004, que estabelece critérios uniformes para indenizar o tempo perdido em caso de transporte aéreo preterido (BERGSTEIN, 2019).

No que tange a tutela do tempo pela via judiciária, a autora ressalta os mecanismos de tutela coletiva. Contudo, “é necessário que os seus instrumentos sejam verdadeira e efetivamente utilizados pelos legitimados legais, representantes adequados da coletividade de consumidores atingida pela prática comercial danosa” (BERGSTEIN, 2019, p.246). Ao final deste capítulo, Laís Bergstein (2019) analisa ainda o reconhecimento do dano pelo tempo perdido nos tribunais brasileiros, apontando que o número de decisões judiciais que consideram o tempo perdido como um fator relevante para reparação de danos aumentou.

Por fim, a presente resenha objetiva apontar a ideia principal da obra: “que o ordenamento jurídico brasileiro já oferece os aportes teóricos necessários para o reconhecimento e a tutela do tempo do consumidor nas relações de consumo” (BERGSTEIN, 2019, p.274). Conforme desenvolvido ao longo de toda obra, o dano ao tempo do consumidor decorre da violação a liberdade de autodeterminação, ou seja, de escolha na utilização do próprio

tempo, e dos deveres de qualidade e de segurança nas relações de consumo (BERGSTEIN,2019).

Desse modo, a obra cumpre papel relevante em demonstrar doutrinariamente a possibilidade de reconhecimento do dano temporal enquanto modalidade autônoma de danos no direito brasileiro, bem como apontar aportes teóricos que permitam maior segurança jurídica na caracterização desse dano através da análise do menosprezo planejado ao tempo do consumidor.

Conforme apontado ao longo da obra (BERGSTEIN,2019), é necessário devolver ao consumidor o controle do seu próprio tempo. Nesse aspecto, a contribuição da obra é ainda mais relevante em seu último capítulo, que aponta soluções ou prováveis alternativas extrajudiciais e judiciais que garantam uma melhor valorização do tempo do consumidor e mecanismos mais eficazes na solução de litígios de consumo.

Referências

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. 316p.

UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho**, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para indemnização e assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos. Disponível em: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32004R0261&from=PT>>. Acesso em: 10 mar. 2020.

UNIÃO EUROPEIA. **Resolução de Litígios em Linha**. Disponível em: <<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.adr.show#>>. Acesso em: 10 mar.2020.

Artigo recebido em: 19/03/2020.

Aceito para publicação em: 18/08/2020.