

# A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR E O PREJUÍZO DO TEMPO CAUSADO PELO TRANSPORTE AÉREO DOMÉSTICO

Sibéria Sales Queiroz de Lima<sup>1</sup>

## RESUMO

A responsabilidade civil é a saída para a tentativa de equilibrar as relações consumeristas no setor aéreo, porém as práticas abusivas no setor aéreo doméstico que comprometem o tempo do consumidor ensejam a necessidade de uma legislação que atente para o desnível entre uma prestação de serviços de qualidade prometida e as múltiplas práticas abusivas dos fornecedores. Atualmente, a humanidade sente os efeitos trazidos pela vida moderna e o tempo livre passou a ser algo esperado, desejado, precioso. É mister conhecer a linguagem do tempo moderno para deste modo conseguir modificar a ordem imposta pela sociedade e tentar preservá-lo sempre que possível, evitando que os indivíduos tenham seu tempo desperdiçado por práticas que poderiam ser evitadas. Este trabalho versou em especial sobre o tempo livre, tempo pessoal que poderá ser dedicado às múltiplas atividades do indivíduo, desde aquelas ligadas ao estudo, ao lazer, ao ócio, à família etc. As empresas do setor aéreo, tais como todas as outras que prestam serviços, trocam seus serviços por uma prestação pecuniária do seu consumidor, ocorre que entre a prestação desse serviço aéreo e o que ficou acordado entre as partes verifica-se constantes atrasos que fazem com que o consumidor perca seu tempo, o que torna essa troca injusta, desequilibrada. Entre os muitos prejuízos causados pela inobservância dessas questões pelo fornecedor, o presente trabalho buscou focar nos danos provocados pelo desvio dos recursos produtivos do consumidor.

**Palavras-chave:** Responsabilidade Civil. Transporte aéreo doméstico. Tempo livre. Desvio produtivo. Consumidor.

## ABSTRACT

Civil liability is the way out of the attempt to balance the consumeristas relations in the airline industry, but abusive practices in the domestic aviation sector which compromise consumer time cause receivership need for legislation to watch out for the gap between the provision of quality services promised and multiple abusive practices of suppliers.

---

<sup>1</sup>Bacharel em Direito pela FACTO – Faculdade Católica do Tocantins. Professora Mestre no curso de Direito na FACTO - Faculdade Católica do Tocantins.

Currently, humanity feels the effects brought by modern life and free time has become something expected, desired, valuable. It is necessary to know the language of modern times to thereby able to modify the order imposed by society and try to preserve it whenever possible, preventing individuals to have their time wasted by practices that could be avoided. This paper expounded especially on free time, personal time that can be devoted to the multiple activities of the individual, from those related to the study, leisure, idleness, family etc. Companies in the airline industry, such as all others who provide services, exchange their services for a cash benefit of its consumers, is that between the provision of this air service and what was agreed between the parties there is constant delays that cause the consumer waste your time, which makes this unjust, unbalanced trade. Among the many losses caused by the lack of these issues by the supplier, this study sought to focus on the damage caused by the diversion of consumer productive resources

**Keywords:** Liability. Domestic air transportation. Free time. Productive shift. Consumer.

## INTRODUÇÃO

A responsabilidade civil é o instituto criado pela legislação na tentativa de oportunizar o ressarcimento de algum dano sofrido nas inúmeras relações existentes entre os indivíduos.

O presente trabalho objetiva demonstrar, preliminarmente, a evolução da responsabilidade civil, além de buscar refletir sobre as suas peculiaridades, em seguida, este artigo intenciona refletir sobre a responsabilidade do transporte aéreo e as implicações da teoria do Desvio produtivo do consumidor para os casos que implicam a perda do tempo do consumidor dos serviços de transporte aéreo doméstico.

É importante lembrar que a locomoção mundial, ou seja, o transporte sofreu, com o transporte aéreo, uma revolução sem precedentes. Porém, o aumento do fluxo de passageiros passou a comprometer a segurança, agilidade e conforto dos usuários desse transporte.

Atrasos dos voos, dos serviços de entrega, atrasos no recolhimento das bagagens provocam a perda de tempo do consumidor. Em pleno século XXI uma das coisas mais raras e escassas é o tempo livre.

O corre-corre faz parte da vida do homem moderno, portanto, um dos objetivos deste trabalho é a busca pela resposta ao seguinte questionamento: o desvio, ou seja, a perda do tempo livre do consumidor pode ser juridicamente importante? A perda do tempo poderia caracterizando um dano suscetível da obrigação de indenizar?

O tempo é um bem jurídico relevante. Em tese, não poderia o fornecedor apropriar-se do tempo do consumidor. Seguindo essa hipótese, considera-se que o tempo perdido não configura sempre em mero dissabor, ou mero aborrecimento.

A quantidade significativa de situações que caracterizam prática abusiva e mau atendimento sinaliza a necessidade de regular essas questões. Medidas disciplinadoras, coercitivas precisam ser consideradas na tentativa de criar-se uma tutela específica. A escolha desses temas tem como objetivo central demonstrar que a perda do tempo útil do consumidor do transporte aéreo poderá gerar danos que precisam ser reparados.

## **1. CONSIDERAÇÕES SOBRE O TRANSPORTE AÉREO NACIONAL**

Os homens são produtos de sua época, são seres sócio-histórico-culturais. Refletem em si e em suas ações um construto de ideologias, de procedimentos e também de tecnologias.

Desde que passou a habitar o planeta, o homem teve de vencer os desafios em relação ao tempo e ao espaço ocupado por ele, por sua tribo, por sua espécie.

É evidente que as inter-relações humanas em seus pequenos grupos primitivos evoluíram de modo que a transposição das distâncias está relacionada à necessidade de locomover-se de forma rápida, eficiente e segura.

Desde o lombo dos animais, passando pelo advento da roda, da carroça, para o carro, e, mais recentemente o transporte aéreo, o homem apurou suas formas de vencer as suas distâncias.

Segundo Benjamim (2011, p.1), as

“facilidades de locomoção são um dos mais importantes benefícios que o consumidor desfruta no mercado. Aliás, a própria noção de 'sociedade global' deve muito aos extraordinários avanços tecnológicos ocorridos nos meios de transporte, principalmente o aéreo. [...] Vindo de um começo elitista e aventureiro, o transporte aéreo hoje integra, sem dúvida alguma, o quadro das relações de massa, seja pela sua difusão, seja pela sua relevância econômica, seja pela utilização corriqueira de contratação Standard, tudo a justificar e a conclamar seu regramento pela legislação de proteção do consumidor.”

É importantíssimo salientar que com todo esse avanço no setor de transportes, a sociedade passou por inúmeras transformações e, evidentemente, o tratamento das questões relacionadas a esses meios de transporte também necessitam discussões.

Há várias maneiras de se classificar o transporte aéreo. Para este estudo cabe a interpretação de dois tipos de transporte aéreo: o internacional, aquele que liga dois ou mais países; e o doméstico, aquele que é realizado dentro do limite territorial de um

único país. Essa diferenciação é importante para compreender se o serviço estará regrado pela Convenção de Varsóvia ou pelo Código de Defesa do Consumidor (BENJAMIN, 2007).

A ciência do Direito deve estar em consonância com a sociedade e atualmente, o que se verifica é que o fluxo intenso das aeronaves cortando o país de norte a sul e de leste a oeste faz surgir uma infinidade de questões referentes às obrigações e responsabilidades. Essas problemáticas serão discutidas a seguir.

### **1.1. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL E OS ELEMENTOS QUE CONSTITUEM O CONSUMO: CONSUMIDOR, FORNECEDOR E SERVIÇO.**

Para que exista uma relação jurídica de consumo é indispensável que ocorra um vínculo entre os três elementos, o consumidor; fornecedor e produto ou serviço.

Segundo o Código de Direito do Consumidor (CDC), esses três fatores compreendidos como primordiais são assim definidos

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se ao consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. § 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

O CDC é considerado por muitos doutrinadores como uma conquista relevante para o ordenamento jurídico brasileiro, pois apresenta uma legislação que busca assegurar à sociedade regras claras e princípios que possam amparar as questões jurídicas que venham surgir das relações de consumo.

O presente trabalho observará as relações de consumo no âmbito do transporte aéreo nacional. Para tal considera-se que o transporte aéreo é regrado pelo Código de Defesa do Consumidor, pois é visto como um serviço de consumo. Porém há exceções.

O CDC entende de maneira semelhante os produtos e serviços e ampara os dois elementos. Porém, os serviços encontram-se amparados pelo CDC desde que sejam frutos de relações de consumo. A caracterização da relação jurídica de consumo exige a configuração simultânea do tripé "consumidor- fornecedor- produto ou serviço".

Dos três elementos, sabe-se que o aquele que mais merece atenção é a noção

de consumidor. Entende-se, o consumidor do serviço aéreo como sendo aquele que se mantém na esfera de cliente do transportador.

A primeira questão que se verifica é a interpretação do artigo 2º do CDC que assevera ser o consumidor “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Há, porém o entendimento, no art. 17 do CDC, quando considera as questões ligadas aos acidentes de consumo, de que consumidores são “todas as vítimas do evento”, para esse dispositivo legal, não cabe a análise sobre o fato de ser ou não o destinatário final.

É importante salientar que nos casos de acidente de consumo, as ocorrências que colocam em risco ou prejudicam a saúde ou a segurança dos indivíduos fazem uso de produtos e/ou serviços e, portanto não é relevante a análise sobre ser ou não o destinatário final.

Por outro lado, no art. 29 CDC, quando trata das práticas comerciais, estatuiu como consumidoras “todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas”.

É importante analisar a figura do “destinatário final”, por ser possível, que o serviço ou o produto seja julgado como serviço de consumo e, nesse caso, o consumidor assumiria o lugar do fornecedor, embora em regra não se possa revender um serviço.

Benjamin (2007, p. 4), considera que quando o prestador de serviço se apresenta como fornecedor não haverá uma relação de consumo, pois no ambiente comercial, aquele que adquire um produto com o objetivo revendê-lo não estará resguardado pelo Código de Consumidor com base no art. 2º caput.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Parágrafo único. Equipara-se ao consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

No transporte aéreo para aplicação dos artigos 19 e 20 do CDC, se tratando de pessoa jurídica que utiliza da aviação para transportar cargas, mercadorias ou quaisquer equipamentos não seriam considerados consumidores, seguindo a linha de raciocínio, com base no destino final (BENJAMIN, 2007, p.5).

Outro elemento importante para assegurar o conceito de uma relação de consumo seria a existência de um serviço ou produto que seja possível de ser pago, ou seja, quantificado e remunerado. Nesse sentido, estariam excluídas todas as empresas aéreas que em suas atividades rotineiras ou eventuais transportem de modo não oneroso não somente os passageiros, cargas e/ou encomendas. Conforme Benjamin

(2007, p.5)

A companhia aérea, quando transporta, graciosamente, passageiros e encomendas: não está ela submetida ao Código de Defesa do Consumidor, embora este tipo de serviço possa ser (e é) regra d o pela legislação aeronáutica ou mesmo civil. E, nesse ponto, a exclusão do campo de aplicação do Código de Defesa do Consumidor opera não só em relação a os arts. 19 e 20 (vícios de qualidade por inadequação), como também em sede do art. 14 (vícios de qualidade por insegurança ou acidentes de consumo).

Outra figura que merece atenção é aquela que diz respeito ao fornecedor. Segundo o CDC, em seu art. 3º,

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Conclui-se que o transportador aéreo, de acordo com o CDC, será considerado como fornecedor de serviços, pois atende ao que determina esse dispositivo legislativo, pode-se verificar tal fato, também, a partir da interpretação conjunta do art. 3º e de seu § 2º, do CDC, “serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”.

Ocorre, nesse sentido, que a aplicação do CDC se dará, como foi observado até aqui, quando estiverem presentes os três elementos, consumidor, fornecedor, produto ou serviço. Diferentemente disso, quaisquer outros conflitos que não apresentem essas figuras deverão ser regulados, por outros instrumentos legais, tais como o Código Civil, por exemplo.

## **1.2. CONSIDERAÇÕES SOBRE OS CONTRATOS DE TRANSPORTE AÉREO**

Sabe-se que todo contrato é um acordo de vontades que busca estabelecer direitos e deveres entre dois sujeitos. Segundo o artigo 104 do Código Civil para que haja um contrato efetivamente válido é necessário “capacidade do agente, o objeto lícito, possível, determinado ou determinável, e a forma prescrita ou não defesa em lei”.

No caso do transporte aéreo, o contrato é fruto do acordo entre o transportador aéreo e um sujeito que contrata seus serviços. Nesse caso, o transportador se obriga a transportar, via aeronave e por meio de uma prestação pecuniária, o serviço de traslado de passageiro, carga, bagagem. Tal entendimento encontra amparo no art. 730 do Código Civil Brasileiro de 2002 que preconiza que “pelo contrato de transporte alguém se obriga, mediante retribuição, a transportar, de um lugar para outro, pessoas ou coisas”. (BRASIL, 2002)

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), órgão que regula o setor aéreo nacional, busca definir, em sua portaria 676/GC-5, aquilo que pode ser transportado em aeronaves, no Brasil. Prevendo, portanto, o transporte de cargas, de pessoas, de coisas, de animais vivos e, artigos perigosos.

É relevante ressaltar que os voos domésticos são regulados pelo um ponto primordial para diferenciar os contratos de transporte aéreo, é Código Aeronáutico Brasileiro, Lei n. 7.565/86 e os voos internacionais são regidos pelas Convenções, entre elas a de Varsóvia, aplicando-se também CDC no transporte aéreo, por se tratar outrossim de uma relação de consumo.

Entende-se que o contrato de transporte aéreo é bilateral, pois implica obrigações recíprocas e é oneroso, pois a obrigação do transportador é assumida mediante remuneração.

Há, ainda, o entendimento de que os contratos de transporte aéreos são contratos de adesão, isso se dá pelo fato de que não resultam de negociações entre as partes. Nesse caso, o contrato não admite negociação de qualquer uma de suas cláusulas, prazos de cumprimento, condições e outros, assim a parte contratante somente aceita o preestabelecido pelo prestador de serviço.

Com base nessas análises preliminares, pode-se inferir que o contrato de transporte aéreo visará o resultado e não o meio. Nesse caso, a transportadora tem obrigação de concluir a atividade para a qual foi contratada de maneira segura e eficiente.

O contrato teria início, segundo entendimento majoritário, a partir do instante em que o bilhete de passagem for adquirido pelo cliente. Mas há outra maneira de observar essa questão, pois a doutrina minoritária entende esse prazo de início como sendo o momento da apresentação do passageiro, check in, no balcão da companhia aérea. (NASIHGIL e SPONHOLZ, 2011, p. 2).

O CBA, em seu art. 256, estabelece que o transportador responderá pelo dano decorrente de morte ou lesão de passageiro, causada por acidente ocorrido durante a execução do contrato de transporte aéreo, abordo de aeronave ou no curso das operações de embarque e desembarque.

Sobre a execução do contrato o art. 233 do CBA preceitua que “a execução do contrato de transporte aéreo de passageiro compreende as operações de embarque e desembarque, além das efetuadas a bordo da aeronave”.

A obrigação de resultado dos contratos de prestação de transporte aéreo encontra-se respaldada nos artigos 232 e 233:

Art. 232. A pessoa transportada deve sujeitar-se às normas legais constantes do bilhete ou afixadas à vista dos usuários, abstendo-se de ato. Que cause incômodo ou prejuízo aos passageiros danifique a aeronave, Impeça ou dificulte a execução normal do serviço.

Art. 233. A execução do contrato de transporte aéreo de passageiro. Compreende as operações de embarque e desembarque, além das.

Efetuadas a bordo da aeronave.

§ 1º Considera-se operação de embarque a que se realiza desde quando o passageiro, já despachado no aeroporto, transpõe o limite da área. Destinada ao público em geral e entra na respectiva aeronave, abrangendo. O percurso feito a pé, por meios mecânicos ou com a utilização de viaturas.

§ 2º A operação de desembarque inicia-se com a saída de bordo da Aeronave e termina no ponto de intersecção da área interna do aeroporto e da área aberta ao público em geral.

Por fim, entende-se que o contrato de transporte aéreo tem como objeto a obrigação do resultado em si, com base no Código Aeronáutico Brasileiro, porém para o Código Civil a responsabilidade prevista nos arts. 734 a 742, versam sobre os casos de danos causados às “pessoas transportadas e suas bagagens”, excluindo a responsabilidade caso haja motivo de força maior. (BRASIL, 2002)

### **1.3. CASO FORTUITO E FORÇA MAIOR COMO EXCLUDENTES DA RESPONSABILIDADE CIVIL DO TRANSPORTADOR**

É possível que os indivíduos sofram prejuízos a partir de fatos consideráveis imprevisíveis, os quais não podem impedir ou, muitas das vezes, são impossíveis de serem previstos. É importante destacar que alguns doutrinadores defendem serem de força maior os acontecimentos originários da vontade do homem, tal com a greve de uma categoria profissional que gere na sociedade seus efeitos, entre eles os prejuízos, por exemplo; já o caso fortuito estaria ligado aos eventos produzidos pela natureza, tais como tempestades, raios, terremotos entre outros.

Seja por caso fortuito ou pela força maior o que se verifica é a possibilidade de ocorrência de uma excludente de responsabilidade civil. O Código Civil não apresenta clara diferenciação entre caso fortuito e força maior.

Para Gonçalves (2010, p. 472-473), os dois institutos estão diretamente ligados aos fatos necessários e cujos efeitos não eram possíveis evitar, ou impedir.

Para o Código Aeronáutico, no art. 256

O transportador responde pelo dano decorrente:

I - de morte ou lesão de passageiro, causada por acidente ocorrido durante a execução do contrato de transporte aéreo, a bordo de aeronave ou no curso das operações de embarque e desembarque;

II - de atraso do transporte aéreo contratado.

§ 1º O transportador não será responsável:

a) no caso do item I, se a morte ou lesão resultar, exclusivamente, do estado de saúde do passageiro, ou se o acidente decorrer de sua culpa exclusiva;

b) no caso do item II, se ocorrer motivo de força maior ou comprovada determinação da autoridade aeronáutica, que será responsabilizada.

A verificação da incidência do caso fortuito ou de força maior deve considerar alguns requisitos, são eles, segundo Gonçalves, (2010, p.473):

a) O fato deve ser necessário, não determinado por culpa do devedor, pois, se há culpa, não há caso fortuito; e reciprocamente, se há caso fortuito, não pode haver culpa, na medida em que um exclui o outro,

b) O fato deve ser superveniente e inevitável;

c) fato deve ser irresistível, fora do alcance do poder humano.

Arruda Alvim (1986) apud Gonçalves (2010, p.233), reconhece na força maior o caráter de seccionadora do nexo de causalidade, indispensável para que haja responsabilidade civil, mesmo nos sistemas em que se prescinde da culpa. Isso a faz servir como exoneradora da responsabilidade mesmo que não prevista expressamente em lei, porque permanece válida a regra de Direito Civil que reconhece à força maior a virtude de excluir a responsabilidade aquiliana.

Nesse sentido, quanto à responsabilidade civil a partir de fatos geradores ligados ao transporte aéreo tem-se adotado o entendimento de que por se tratar de uma atividade de risco, e por possuir uma responsabilidade objetiva, esta será excluída somente nos momentos expressos em lei, caso contrário, aplicar-se-á o Código de Defesa do Consumidor.

Em uma relação caracterizada como consumerista, o transporte de passageiros aéreos não exclui a responsabilidade do fornecedor em indenizar. O CDC utiliza da responsabilidade objetiva, pois a intenção do legislador foi assegurar a proteção ao consumidor, buscando atender e sanar a vulnerabilidade a que o consumidor está sujeito (NUNES, 2005, p. 271).

Segundo entendimento do STJ, o transportador não pode eximir-se de suas responsabilidades em situações advindas de casos fortuitos ou de força maior.

Recurso Especial. Ação indenizatória. Transporte Aéreo. Atraso em vôo c/c adiamento de viagem. Responsabilidade Civil. Hipóteses de exclusão. Caso Fortuito ou Força Maior. Pássaros. Sucção pela turbina de avião. - A responsabilização do transportador aéreo pelos danos causados a passageiros por atraso em vôo e adiamento da viagem programada, ainda que considerada objetiva, não é infensa às excludentes de responsabilidade civil. - As avarias provocadas em turbinas de aviões, pelo tragamento de urubus, constituem-se em fato corriqueiro no Brasil, ao qual não se pode atribuir a nota de imprevisibilidade marcante do caso fortuito.- É dever de toda companhia aérea não só transportar o passageiro como levá-lo incólume ao destino. Se a aeronave é avariada pela sucção de grandes pássaros, impõe a cautela seja o maquinário revisto e os passageiros remanejados para voos alternos em outras companhias. O atraso por si só decorrente desta operação impõe responsabilização da empresa aérea, nos termos da atividade de risco que oferece. (Re-Sp 401397SO2001/0196968-6- Relatora Ministra: NANCY ANDRIGHI-27/06/2002-TERCEIRA TURMA- DJ 09/09/2002 p.226, LEXSTJ vol. 160 p.108 RSTJ vol. 161 p.310)

Não se exclui, portanto a responsabilidade civil da companhia aérea por atraso do voo ou por acreditar e levar em consideração que o fato de urubus serem tragados pelas turbinas tenha se tornado corriqueiro. Isso afasta a previsão do Código Civil em relação como excludente de responsabilidade em casos fortuitos e força maior. Nesses casos, o transportador aéreo deverá assumir os riscos inerentes à sua atividade, de modo a responsabilizar-se integralmente pelos danos causados.

#### **1.4. OS CASOS QUE ENVOLVEM A CULPA, EXCLUSIVA OU CONCORRENTE DA VÍTIMA.**

O CDC determina que o fornecedor de serviços, e nesse caso o transportador aéreo, só não será responsabilizado quando provar que, tendo prestado o serviço, não houve defeito na prestação, ou quando tenha ocorrido a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

É evidente que o legislador buscou, nesses casos, assegurar que a culpa exclusiva da vítima seja capaz de quebrar o condão do nexo de causalidade e eximir o agente da responsabilidade civil (GAGLIANO, 2009, p.114).

Rui Stoco (2011, p. 168-170) defende que com a evolução do Código Civil, a concorrência de culpa caminhou para que tanto o agente causador do dano quanto a própria vítima responderá na medida de sua culpa, além, disso havendo a concorrência de culpas, a responsabilidade do transportador não será “mitigada; permanecerá íntegra, justamente porque a responsabilidade do transportador é objetiva.”

Segundo o art. 14 do CDC, o que se verifica é que, conforme § 3º, inc. II, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, quando devidamente provada, relativizará a

responsabilidade do fornecedor:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Portanto, cabe a comprovação do elemento culpa para que se configure a excludente de responsabilidade civil do fornecedor. É imprescindível que se verifique aqui, por ser uma relação consumerista, a inversão do ônus da prova que recairá sobre a figura do fornecedor, no caso o transportador aéreo.

### **1.5. A RESPONSABILIDADE CIVIL DO TRANSPORTADOR E O FATO DE TERCEIRO**

Quem é considerado como terceiro para as relações jurídicas referentes à responsabilidade civil no caso dos transportes aéreos? Como defini-los e quais são as implicações de sua participação nos fatos que constituem o dano causado?

O Código Aeronáutico Brasileiro, em seu art. 268, no capítulo III, trata da responsabilidade referente à participação de terceiros na superfície

Art. 268. O explorador responde pelos danos a terceiros na superfície, causados, diretamente, por aeronave em vôo, ou manobra, assim como por pessoa ou coisa dela caída ou projetada.

2º Exime-se o explorador da responsabilidade se provar que:

I - não há relação direta de causa e efeito entre o dano e os fatos

Apontados [...]

Mais uma vez a comprovação da existência culpa em fato ocorrido por terceiro caberá ao fornecedor.

Para o art. 735 do Código Civil Brasileiro, a “responsabilidade contratual do transportador por acidente com o passageiro não é elidida por culpa de terceiro, contra o qual tem ação regressiva.” (BRASIL, 2002).

A responsabilidade também é eliminada pela ação exclusiva de terceiro. Para Benjamin (2007, p.28), a excludente do fato de terceiro vai de encontro ao próprio nexo de causalidade, pois deixa de haver relação entre o prejuízo do consumidor e a atividade do sujeito responsável. O transportador assumirá, portanto, a responsabilidade pela condução do passageiro em perfeitas condições. Não importará, nesse caso, se o fato foi, ou não, proveniente da ação de terceiro. Caberá, porém, ao transportador aéreo ajuizar uma ação de regresso contra o terceiro que deu causa ao dano.

Outra questão que se apresenta bastante relevante dentro do entendimento da responsabilidade civil do transportador aéreo é a determinação de que o serviço deverá ser prestado ao passageiro de modo que ele chegue ao destino em segurança.

Essa questão é de fundamental importância para o contrato de transporte, por resguardar o usuário e para que tenha a garantia do resultado e do meio, obrigando-se pelo fim, isto é, garantir o bom êxito da viagem. (CAVALIERI FILHO, 2010, p 310).

## **2. O TEMPO E AS RELAÇÕES JURÍDICAS: CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES**

### **2.1. TEMPO: CONCEITO, CARACTERÍSTICAS E RELEVÂNCIA DO TEMPO**

Desde que se nasce o tempo se apresenta como algo indissociável da noção de indivíduo, sociedade, vida, morte etc. O tempo rege as relações mais rotineiras, os eventos mais elementares, mas é capaz de guiar, ainda, as relações mais complexas de negócios, de responsabilidades e suas consequências.

Destarte, argumentar sobre o tempo não é das tarefas mais fáceis. Os filósofos e cientistas das mais diversas áreas se dedicaram à tentativa de compreender melhor o tempo, buscando uma definição exata, além das suas implicações a vida dos seres humanos.

O dicionário Aurélio Buarque de Holanda (2010, p.2.020) assevera que o tempo é uma sucessão dos anos, dos dias, das horas, etc., que envolve para o homem, a noção de presente, passado e futuro [...], ou ainda, é o momento ou ocasião apropriada para que uma coisa se realize.

Já para alguns filósofos como Kant, o tempo, de fato, não existe, ele seria uma abstração humana que permitirá a organização lógica das suas atividades, já o astrônomo Ronaldo Mourão, denomina o que ele defende ser o “tempo físico” e o “tempo subjetivo”:

[...] o primeiro, oriundo da palavra *chrónos*, é o tempo de relógio, uma entidade objetiva que independe de nós, que pode ser considerado uniforme e que serve para estabelecer o ritmo de nossas vidas. O segundo, originário da palavra latina *tempus*, é o tempo da consciência, uma entidade subjetiva que não é uniforme, que possui fluidez variável e que se utiliza para medir o tempo psicológico em nosso “interior”. (MOURÃO apud DESSAUNE, 2011, p.97).

Seja como for o tempo possui muita relevância para vida do homem, tanto que o relativiza a partir do uso das novas tecnologias, turbinando-o a exaustão. O filósofo e jurista Lúcio Anneo Sêneca (apud Silva, 2013, p.30), na tentativa de demonstrar a brevidade da vida, assevera sobre a importância e interferência do tempo:

O tempo presente é brevíssimo, ao ponto de, na verdade, não ser percebido por alguns. De fato, ele está sempre em curso, flui e se precipita; deixa de existir antes de chegar; não pode ser detido do mesmo modo que o mundo ou as estrelas [...]. (SENECA, 2007, p.51).

Por fim, o tempo se adapta às múltiplas esferas da vida moderna. Já não há apenas uma concepção de tempo, mas é evidente que ele nunca foi tão escasso como atualmente.

E é por isso que o doutrinador Marcos Dessaune (2011) reflete sobre a questão do precioso “tempo livre”. Para o renomado teórico, a Revolução Industrial quebrou muitos paradigmas e mudou as relações do trabalho e, conseqüentemente, as relações advindas do tempo para o trabalho e o tempo para o descanso, ou seja, o tempo livre do trabalhador.

Em uma perspectiva histórica, a partir desse momento vê-se o desenvolvimento de um modelo socioeconômico excludente que passa a não considerar o desenvolvimento do indivíduo como pessoa humana. Pelo contrário, o trabalhador é compreendido apenas como força de trabalho fabril.

Não obstante, reconhece uma significativa mudança desta concepção na sociedade pós-industrial, fundada não mais no trabalho exaustivo, “mas sim no uso de globalização, da tecnologia, da criatividade e do tempo livre resultante para que as pessoas possam se dedicar, cada vez mais, às atividades em que haja, simultaneamente, a criação de um valor, aprendizado e divertimento”. (DESSAUNE, 2011, p.99-100).

Concepções teóricas do campo da Administração de Empresas passaram a considerar o bem estar dos funcionários, seu reflexo na produtividade, ou seja, na somatória entre quantidade e qualidade dos produtos desenvolvidos pelas empresas.

Dessaune (2011) considera que daí floresce o que se conhece por “ócio criativo”.

O ócio requer uma escolha atenta dos lugares justos: para se repousar, para se distrair e para se divertir. Portanto é preciso ensinar aos jovens não só como se virar nos meandros do trabalho, mas também pelos meandros dos vários possíveis lazeres. Significa educar para solidão e para companhia, para solidariedade e para o voluntariado. Significa ensinar como se evitar a alienação que pode ser provocada pelo tempo vago, tão perigosa quanto a alienação derivada do trabalho. (DE MAIS apud DESSAUNE, 2011, p.101).

Não obstante a ideia de tempo livre tornou-se um paradoxo na modernidade, pois verifica-se um comportamento crescente na sociedade que busca trabalhar mais para economizar tempo.

Na verdade, percebe-se, ainda, o império da máxima do “tempo é dinheiro” e tempo pode gerar riquezas que permitirão ao trabalhador ingressar e fazer parte do mundo do consumo e, conseqüentemente, melhor adaptar-se ao sistema capitalista. O jurista Marcos Dessaune alerta para o conhecimento e relevância do tempo pessoal que permitirá o autoconhecimento do homem sobre seus pensamentos, sentimentos, escolhas e significação de vida.

Esse precioso tempo tem sido, por muitas pessoas, negligenciado, pois elas ainda não se atentaram para a relevância desse tempo, uma vez que foram acostumadas à ditadura das horas do relógio.

Para Dessaune, “corremos tanto atrás do tempo' dos relógios porque estamos adaptados aos modelos de pensamento da era industrial, os quais fazem com que 'nos entreguemos totalmente ao tempo artificial” se estaria, então, em um estágio pós-industrial no qual a relação com o tempo recebe influência dos meios de produção e das relações econômicas. (DESSAUNE, 2011, p.105).

Emerge a indispensável discussão e reflexão sobre o uso consciente do tempo visando uma sociedade melhor, mas, sobretudo indivíduos mais plenos e com o respeito às suas individualidades e liberdades, inclusive para administrar o seu tempo livre.

## **2.2. O TEMPO E O MUNDO JURÍDICO**

Observa-se, que o tempo é tão imprescindível que multiplicá-lo das mais diversas maneiras é uma tendência universal e para isso vê-se a relevância da tecnologia.

Desde o tempo das primeiras invenções como, por exemplo, a lavadora de roupas, por exemplo, que permitia à dona de casa ter tempo para outras atividades, até as tecnologias digitais passando pelo mundo dos transportes o tempo foi, não só multiplicado, mas mexido, remexido, estendido ao máximo. Deslumbrada, a

humanidade viu surgir os jatos supersônicos, que romperam a barreira do som, viu os aviões mais rápidos do mundo cruzarem os oceanos ligando um continente ao outro em um tempo impressionante.

Atualmente, celulares, laptops, i-pod e toda ordem de aparelhos contribuem para que façam muitas atividades ao mesmo tempo. O doutrinador Paulo Nader defende que

O homem é um ser em ação, que elabora planos e dirige o seu movimento, com o objetivo de alcançar determinados fins. A escolha desses fins não é feita por acaso, mas em função do que o homem considera importante à sua vida, de acordo com os valores que elege. A atividade humana, em última análise, é motivada pelos valores. Estes assumem a condição de fator decisivo, determinante dos projetos que o homem constrói e de cada providência que toma. (NADER apud DESSAUNE, 2011, p. 51).

Nesse sentido, o Direito deve existir para reconhecer e garantir a efetivação dos valores capazes de proporcionar um maior equilíbrio para a sociedade. O tempo seria, nesse caso, uma forma de reservar, no arcabouço histórico, a memória capaz de permitir reflexões para a construção dessa sociedade pretendida.

Segundo Mirabete, apud Marcos Dessaune (2011, p.53), tudo aquilo que satisfaz uma necessidade humana, inclusive aquelas de natureza moral, espiritual, etc., tem interesse, valor, para o seu titular e, por conseguinte, devem ser considerados como um bem e devendo receber a devida atenção do ordenamento jurídico.

O doutrinador Pablo Stolze (apud Silva, 2013, p. 34 ),

“na tentativa de explicar qual seria a natureza jurídica do tempo, afirma que deve-se considerá-lo sob dois aspectos: 'estático' e 'dinâmico'. Na perspectiva “estática”, o tempo é um relevante bem, como concluiu-se anteriormente, “passível de proteção jurídica”. Enquanto na perspectiva dinâmica (tempo em movimento) nada mais é que um 'fato jurídico em sentido estrito ordinário' ou seja, um acontecimento natural, apto a deflagrar efeitos na órbita do Direito”.

Percebe-se que quando o tempo interfere nas relações entre as pessoas, seja no âmbito dos negócios, do trabalho ou da vida social de modo a causar prejuízos aos direitos do indivíduo, este tempo deixa de ser visto como um tempo natural e passa a ser visto como um fato jurídico, gerando múltiplas implicações, inclusive obrigacionais.

Destarte, é imprescindível que o tempo seja mensurado para efeito de indenizações tal como mais adiante será explanado neste artigo, pois prejuízos resultantes dessa inobservância têm gerado danos e, portanto, necessária será a sua reparação.

### 3. O DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR: O PREJUÍZO DO TEMPO DESPERDIÇADO NO TRANSPORTE AEREO DOMÉSTICO

O pensamento trazido pelo nobre jurista Marcos Dessaune (2011) busca refletir

sobre as distorções no tratamento dado diante da perda de tempo útil do consumidor, ou seja, o tempo que para a maior parte dos magistrados, até o momento, foi tratado como mero aborrecimento, mas que sabe-se é um tempo muito precioso e segundo Dessaune (2011) necessita ser não somente mensurado, mas alvo de futuras reparações civil.

O presente capítulo busca tratar das relações de consumo em que tenham sido caracterizadas situações de desvios produtivos do consumidor por inobservância do fornecedor, em especial o transportador aéreo.

Faz-se necessário esclarecer que toda relação de consumo é baseada na troca que gera uma relação obrigacional inter partis. Uma troca que deverá assegurar satisfação tanto ao consumidor quanto ao fornecedor. Essas trocas são produto das necessidades das mais diversas ordens do ser humano, ou seja, são trocas fundadas nas múltiplas carências que os indivíduos buscam suprir.

Para Dessaune (2011), para que uma pessoa possa desempenhar qualquer atividade necessitará de tempo e competência, esses elementos constituem seus recursos produtivos.

Outrossim, a sociedade empreenderá uma busca cada vez mais exigente por profissionais e empresas especializadas em fornecer bons serviços e produtos com vistas a suprir essas carências verificadas nas relações de consumo. Portanto, tanto os indivíduos quanto as empresas iniciam um processo de avaliação frente aos serviços/produtos que devem ser fornecidos com responsabilidade e eficiência, de modo seguro, garantindo a qualidade do que foi acordado entre as partes na relação de consumo.

Destarte, nas relações de consumo, o fornecedor oferece os seus produtos e serviços especializados, que tem como objetivo satisfazer as necessidades do consumidor, em troca de um valor pecuniário.

De acordo com Dessaune (2011), cumpri ao fornecedor dessa relação: “(1) contribuir para existência digna, (2) promover o bem-estar e (3) possibilitar a realização humana do seu consumidor, bem como de eventuais e sócios e da comunidade [...]”. (DESSAUNE, 2011, p.42).

Seguindo esse raciocínio, verifica-se a agregação de dois elementos para que qualquer atividade de consumo seja realizada de modo satisfatório: tempo e competência. Caberá, portanto, ao fornecedor “dar ao consumidor as condições de empregar o seu tempo e as suas competências nas atividades de sua preferência”. (DESSAUNE, 2011, p.42).

Deste modo, o consumidor buscará cada vez mais contratar uma atividade especializada com vistas a ter seus recursos produtivos poupados e, conseqüentemente, direcionados para outras atividades. Nesse caso, o tempo, principal elemento aqui discutido, torna-se precioso e poupado para ser direcionado para outras esferas da vida do consumidor.

Porém, frequentemente, muitas empresas, prestadores de serviços, diversos profissionais, no momento de prestar o atendimento aos seus clientes não conseguem garantir o que esperado pelo consumidor no ato do negócio contratado.

Por ineficiência, despreparo, desídia e, em outros casos, pelo uso da má fé, muitos fornecedores tornam-se negligentes ou ineficientes no ato do atendimento aos seus consumidores comprometendo as relações de troca justa ofertada no início do negócio.

Tais situações sujeitam o consumidor constantemente a situações de insatisfação com o atendimento, pois os fornecedores “corriqueiramente descumprem os seus deveres jurídicos e entregam ao consumidor um produto final defeituoso ou exercem práticas abusivas no mercado, ocasionando-lhe problemas”. (DESSAUNE, 2011, p.130).

Segundo Dessaune (2011), as situações cotidianas que configuram as práticas abusivas e a desídia do fornecedor são cada vez mais frequentes e encontram-se exemplificadas em sua obra.

- Enfrentar uma fila demorada na agência bancária em que, dos 10 guichês existentes, só há dois ou três abertos para atendimento ao público; [...].
- Telefonar insistentemente para o Serviço de atendimento ao Consumidor (SAC) de uma empresa, contando a mesma história várias vezes, para tentar cancelar um serviço indesejado ou uma cobrança indevida, ou mesmo, para pedir novas providências acerca de produto ou serviço defeituoso renitente, mas repetidamente. Negligenciado; [...]
- Levar repetidas vezes à oficina, por causa de um vício recorrente, um veículo que frequentemente sai de lá não só com o problema original intacto, mas também com outro problema que não existia antes;
- Telefonar ou ir diversas vezes a uma repartição pública para tentar obter certa informação ou para saber se determinado ato administrativo já foi praticado. (DESSAUNE, 2011, p. 47).

Considerar que as agências reguladoras estariam dando o devido tratamento às questões do consumo é ignorar a ineficiência dos SACs, dos Call Centers e outros sistemas de atendimento. Um bom exemplo é a saga empreendida pelo consumidor quando deseja cancelar um contrato de prestação de serviço de uma operadora de telefonia, internet ou uma assinatura de televisão fechada.

Nesses casos, o que se verifica é um sistema muito bem engendrado com o objetivo de prorrogar o contrato, evitando a suspensão, ou o rompimento do mesmo, e atitudes tidas como “embrulhadoras”, prolixas, cansativas para o cliente, muitas vezes tornam-se instrumentos desleais nas mãos dos fornecedores comprometendo o tempo do consumidor fazendo-o perder um tempo que seria útil.

É como se o sonho virasse pesadelo, os atendentes no momento da oferta do produto mostram-se eficientes e prestativos e no momento de rompimento é como se desaprendessem toda e qualquer estratégia eficiente de atender os consumidores.

Devido ao “horário de atendimento comercial”, o consumidor vê-se obrigado a se ausentar do seu trabalho, seja pessoalmente ou por meios eletrônicos, para tentar resolver problemas oriundos das relações consumeristas ou situações criadas pelo fornecedor, dando origem ao que segundo Dessaune (2011) configura-se como desvio produtivo do consumidor. Tais práticas abusivas precisam ser observadas e corrigidas, daí a necessidade de considerar-se o ressarcimento dessa importante perda para os indivíduos e para a sociedade. Destarte, o tempo livre necessita de proteção jurídica.

O tempo, efêmero por natureza, na modernidade tornou-se um bem escasso. Segundo Zigmunt Bauman, sociólogo polonês, em sua obra “Tempos Líquidos”, nossos ancestrais tinham enormes esperanças no futuro. Ao tratarem do tema “progresso”, eles frequentemente, se referiam à perspectiva de cada dia ser melhor do que o dia anterior. No entanto, a humanidade está assustada: 'progresso' passou a significar, segundo Bauman (2013), uma constante ameaça de ser chutado para fora de um carro em aceleração.

O nobre magistrado André Gustavo Corrêa de Andrade defende que

Intoleráveis, também, são situações em que os consumidores se veem compelidos a sair de sua rotina e perder seu tempo livre para solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas de fornecedores, muitos dos quais não disponibilizam meios adequados para receber reclamações ou prestar informações. (ANDRADE, 2008, on line, apud Silva, 2013).

Em outro sentido, apesar de não haver previsão legal clara para a reparação desse dano causado ao consumidor, alguns julgados têm considerado o tempo perdido como um bem jurídico passível de responsabilização civil, conforme se verifica em alguns julgados

CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA E DE INTERNET, ALÉM DE COBRANÇA INDEVIDA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA RÉ. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DA OCORRÊNCIA DE UMA DAS EXCLUDENTES PREVISTAS NO ART. 14, §3º DO CDC. CARACTERIZAÇÃO DA PERDA DO TEMPO LIVRE. DANOS MORAIS FIXADOS PELA SENTENÇA DE ACORDO COM OS PARÂMETROS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS IGUALMENTE CORRETOS. DESPROVIMENTO DO APELO. (BRASIL, TJRJ, Apel., on line).

AGRAVO INTERNO. DECISÃO MONOCRÁTICA EM APELAÇÃO CÍVEL QUE DEU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO AGRAVO. DIREITO DO CONSUMIDOR. DEMANDA INDENIZATÓRIA. SEGURO DESCONTADO DE CONTA CORRENTE SEM AUTORIZAÇÃO DO CORRENTISTA. DESCONTOS INDEVIDOS. CANCELAMENTO DAS COBRANÇAS QUE SE IMPÕE. COMPROVAÇÃO DE INÚMERAS TENTATIVAS DE RESOLUÇÃO DO PROBLEMA, DURANTE MAIS DE TRÊS ANOS SEM QUE FOSSE SOLUCIONADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. PERDA DO TEMPO LIVRE. DANO MORAL CONFIGURADO. [...]. (BRASIL, TJRJ, Apel., on line).

DIREITO DO CONSUMIDOR. SERVIÇO DE TELEFONIA E VELOX. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. IMPOSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO. PEDIDOS DE REPARO NÃO ATENDIDOS.

ALEGAÇÃO DE PERICULOSIDADE DO LOCAL E FATO DE TERCEIRO. FALTA DE DEMONSTRAÇÃO DA VERACIDADE DA ALEGAÇÃO. ART. 14, § 3º, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. CARÁTER REPROVÁVEL DA CONDUTA DA RÉ. PERDA DO TEMPO ÚTIL. DANO MORAL CONFIGURADO. DESPROVIMENTO DO RECURSO. (BRASIL, TJRJ, Apel., on line). RECURSO INOMINADO. COBRANÇAS INDEVIDAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DÍVIDA PAGA. APLICAÇÃO DA TEORIA DA PERDA DO TEMPO ÚTIL. DANOS MORAIS CONFIGURADOS ANTE AS PECULIARIDADES DO CASO.

DIVERSAS TENTATIVAS DE RESOLVER O PROBLEMA QUE PERDUROU POR MESES. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM ARBITRADO EM R\$ 2.000,00 (DOIS MIL REAIS) E MAJORADO PARA R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS). SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (BRASIL, TJSE, Recurso Inominado, on line).

A discussão é recente sobre a indenização desse tempo perdido, ocorre que a maioria dos tribunais entende esse tempo perdido como “mero aborrecimento”, atribuindo-o às consequências de uma vida vivida em sociedade.

No entanto, há a recusa em verificar o tratamento desigual frente a essa questão, pois o atraso, por exemplo da prestação pecuniária do consumidor dá causa ao cancelamento do negócio, multas, juros de mora entre outros.

A passagem do tempo deveria ser favorável ao consumidor, sujeito vulnerável constitucionalmente protegido em suas relações com os fornecedores. Mas a sociedade de massas muitas vezes traz como efeito o fato de o “tempo” do outro ser menosprezado, considerado mero “aborrecimento normal” decorrente de relações contratuais de consumo. Estamos quase nos acostumando a menosprezar os danos de massas, que os fornecedores perpetuam em nosso mercado – se forem de pequena monta -, quase querendo culpar os consumidores por uma “indústria”, ou melhor, por seu empenho em defender os seus direitos violados em massa, querendo ressarcimento! (DESSAUNE, 2011, p. 15)

O consumidor é, conforme entendimento do CDC o sujeito vulnerável da relação consumerista, e forçá-lo a desviar-se de seus recursos produtivos é impedi-lo de fazer suas próprias escolhas. Esses procedimentos configurariam uma forma abusiva na relação de consumo estabelecida.

O Decreto 6.523, fixa normas de funcionamento dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) dos serviços regulados pelo Estado. Nele é possível observar que

“(1) reconheceu e valorizou – tacitamente – o tempo como recurso produtivo do consumidor e (2) estabeleceu regras que evitem – ou ao menos minimizem – situações de 'desvio produtivo' dele, consumidor.” (DESSAUNE, 2011, p.139).

Veja-se:

Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§ 1º. A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

§2º. O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

[...]

Art. 5º. O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o dispositivo em normas específicas.

[...]

Art. 8º. O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

[...]

Art.10. Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenham essa atribuição.

§1º. A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos.

§2º. Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções. [...]

Art. 12. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente. [...]

Art. 17. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro. (apud DESSAUNE, 2011, p.139-140).

O referido Decreto busca, como se verifica nos artigos supracitados, assegurar um bom atendimento ao consumidor, estabelecendo critérios, normas, condutas que quando aplicadas gerariam o equilíbrio da troca feita entre o fornecedor e o consumidor.

Sobre essa matéria o CDC, em seu art. 56 define que:

as infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo. (BRASIL, 1990)

A possibilidade da responsabilidade civil, penal e das definidas em normas específicas, encontram-se asseguradas na legislação. Destarte, diante da configuração dos desvios produtivos, em especial o prejuízo do tempo, causados por mau atendimento dos SACs são passíveis de reparação civil.

Os atrasos oriundos dos cancelamentos dos voos domésticos, os atrasos injustificáveis, as alterações de conexões sem anuência do consumidor, as constantes mudanças no atendimento do cliente por parte do transportador aéreo, também ajustam-se aos casos de desvio produtivo do consumidor.

Imagine que um passageiro tenha seu voo cancelado e uma nova conexão lhe trará significativo atraso. Ocorre que o motivo de sua viagem era apresentar-se em uma palestra. Trata-se, também de uma perda de tempo que ocasionou um dano.

Imagine, ainda, que um atraso ocasionado por um problema em uma das aeronaves fez o cliente aumentar seu tempo de espera para nova conexão. Esse tempo poderia ter sido aproveitado em atividades profissionais, pessoais, poderia ter sido direcionado ao convívio familiar, ao estudo, ao lazer. Não poderá ser considerado como “mero aborrecimento” horas perdidas nesses casos, muito menos o tempo de espera para a obtenção de bagagens extraviadas pela companhia aérea.

Notadamente o CBA surgiu como uma forma de organizar a aviação aérea nacional. Elaborado com o auxílio das empresas de aviação comercial para que houvesse um sistema que proporcionasse pleno desenvolvimento da aviação comercial, por isso observa-se que disponibilizava limites elevados para a isenção da responsabilidade do cumprimento da obrigação civil, ou seja, transportar o consumidor de um ponto a outro, com segurança e bem estar, dentro do horário estabelecido no bilhete adquirido.

O art. 230 do CBA prevê que são considerados atrasos aqueles que ultrapassam o limite de 4 horas, porém após a CF de 1988 percebe-se o fortalecimento em valores mais humanitários e sociais, buscando pelo bem-estar da população no ponto em que se funda no princípio da dignidade da pessoa humana e outro tratamento é dado a essa questão por parte do CDC.

Segundo Aguiar (2011, p. 275), surge uma codificação voltada à defesa do consumidor, reconhecidamente vulnerável, prezando pela boa prestação dos serviços. A partir desse momento, verifica-se a busca por garantir um sistema de consumo que coíbe o abuso por parte dos fornecedores e comerciantes em face dos clientes/consumidores.

O Código Civil, de 2002, provocou uma relevante modificação nas relações civis brasileiras, pois dispôs sobre responsabilidade contratual e aquiliana, além da imperiosidade de cumprimento dos horários fixados no bilhete adquirido.

Dessaune (2013, p.135) preleciona que

Para que os maus fornecedores possam ser judicialmente responsabilizados por tal dano – notadamente nas funções pedagógica e compensatória – há que se verificar, adicionalmente à existência de expressa tutela legal tanto do tempo quanto das circunstâncias e consequências de sua lesão, a ocorrência concomitante dos seguintes pressupostos, de acordo com o estudo jurídico anteriormente empreendido:

No âmbito da responsabilidade por vício ou por fato do produto ou do serviço: (1) um vício/defeito no produto ou no serviço, (2) o desvio produtivo sofrido pelo consumidor e (3) a relação de causalidade entre o vício e o desvio produtivo ocorrido.

No campo da responsabilidade por prática abusiva: (1) uma prática abusiva cometida no mercado de consumo, (2) o desvio produtivo sofrido pelo consumidor e (3) a relação de causalidade entre a prática abusiva cometida pelo fornecedor e o desvio produtivo ocorrido.

O tempo não é reciclável, não poderá ser recuperado e perdê-lo injustificadamente não poderá ser admitido. Não se trata de reparar todo e qualquer atraso, pois deste modo se criaria um processo de intolerância para as relações entre as pessoas, empresas, consumidores e fornecedores. O objetivo das discussões de Dessaune (2011) é no sentido de limitar esse desperdício.

Se um fornecedor violar seu dever jurídico originário, nesse caso fornecendo ao consumidor um produto ou serviço viciado ou com defeito expondo o consumidor a uma pratica abusiva nascerá o dever jurídico de indenizar, podendo o consumidor exigir compensação pecuniária compatível com o prejuízo irreversível que sofreu.

Conforme Dessaune (2011), no âmbito dos “Direitos e Garantias Fundamentais” previstos na Constituição Federal deveria ser incluído novo dispositivo que preconizasse que:

O tempo de que cada indivíduo dispõe na vida, caracterizado pela escassez, inacumulabilidade e irrecuperabilidade, é recurso produtivo primordial e inviolável da pessoa, assegurando-se a ela o direito à indenização do dano de desvio produtivo decorrente da lesão desse seu tempo pessoal. (DESSAUNE, 2011, p. 136).

Refletir sobre essas questões é o primeiro passo para que o ordenamento jurídico possa absorver elementos que assegurem ao consumidor o justo tratamento ao seu tempo. O reconhecimento desse prejuízo do tempo pelo Direito, com base em uma tutela jurídica clara, efetiva, eficiente, e explícita será relevante para o tratamento dessas questões levantadas.

O fornecedor aéreo, por exemplo, necessita observar as implicações para o cliente quando as suas atividades possam gerar atrasos, perda de tempo útil do consumidor.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A pesquisa aqui apresentada teve como objetivo final buscar demonstrar que o tempo livre do consumidor do transporte aéreo doméstico poderá ser compreendido por meio de uma análise do seu desvio produtivo e, portanto precisa ser mensurado o dano causado por esse desvio.

A responsabilidade civil é a saída para a tentativa de equilibrar as relações consumeristas no setor aéreo, porém as práticas abusivas no setor aéreo doméstico que comprometem o tempo do consumidor ensejam a necessidade de uma legislação que atente para o desnível entre uma prestação de serviços de qualidade prometida e as múltiplas práticas abusivas dos fornecedores. Essas prática abusivas são provocadas, muitas vezes, por desídia, irresponsabilidade e ineficiência do fornecedor.

Apresentar uma análise, mesmo que superficial acerca da responsabilidade civil foi relevante para esclarecer as bases doutrinárias que fomentam as discussões dos legisladores e doutrinadores. Tal fato se deu para propor uma atualização do instituto da Responsabilidade Civil de acordo com os anseios e necessidades verificados em sociedade.

Outro estudo bastante relevante foi sobre o fator tempo, o que ele significa na modernidade e como o mundo jurídico tem tratado esse elemento tão precioso e tão escasso. Até onde perder tempo é algo que possa ser compreendido como algo inerente às múltiplas relações vivenciadas em sociedade? Como os juristas têm compreendido o tempo perdido como mero dissabor ou como algo relevante?

Neste trabalho, pôde-se perceber que a teoria da responsabilidade civil, em sua teoria clássica, não tem conseguido tutelar tais questões. As relações verificadas em sociedade ultrapassam as noções dos danos atuais.

Quanto à temática “tempo”, ficou comprovado que a escassez do tempo é algo evidente. Antes se tinha tempo para as mais diversas atividades, a vida tinha outro ritmo, no entanto os processos tecnológicos subverteram a noção de tempo. Atualmente, a humanidade sente os efeitos trazidos pela vida moderna e o tempo livre passou a ser algo esperado, desejado, precioso.

É mister conhecer a linguagem do tempo moderno para deste modo conseguir modificar a ordem imposta pela sociedade e tentar preservá-lo sempre que possível, evitando que os indivíduos tenham seu tempo desperdiçado por práticas que poderiam ser evitadas.

Este trabalho, versou em especial sobre o tempo livre, tempo pessoal que poderá ser dedicado às múltiplas atividades do indivíduo, desde aquelas ligadas ao estudo, ao lazer, ao ócio, à família etc.

A questão que se apresenta é a de que é sempre o indivíduo que deverá escolher como empregar seu tempo. A negligência das empresas e sua capacidade de se apropriar do tempo de seus consumidores, em tese, feriria a dignidade da pessoa humana.

Segundo Marcos Dessaune, nobre advogado, os recursos produtivos do consumidor precisam ser respeitados, ou seja, o tempo e a sua competência precisam ser considerados como propriedade do indivíduo, uma vez que são recursos fundamentais para o desempenho das atividades de qualquer pessoa.

Segundo o CDC, as relações consumeristas são baseadas na existência de três elementos: consumidor, fornecedor e produto/serviço. Em todas elas o que se verifica são as relações de troca, pois as pessoas buscam realizá-las no sentido de alcançar seus objetivos e sanar suas deficiências e carências.

As empresas do setor aéreo, tais como todas as outras que prestam serviços, trocam seus serviços por uma prestação pecuniária do seu consumidor, ocorre que entre a prestação desse serviço aéreo e o que ficou acordado entre as partes verifica-se

constantes atrasos que fazem com que o consumidor perca seu tempo, o que torna essa troca injusta, desequilibrada.

Entre os muitos prejuízos causados pela inobservância dessas questões pelo fornecedor, o presente trabalho buscou focar nos danos provocados pelo desvio dos recursos produtivos do consumidor.

Nesse sentido, defende-se que o tempo do consumidor é muito valioso e não deverá ser desperdiçado por ato ilícito do fornecedor do transporte aéreo. Entende-se por ato ilícito todo aquele que é resultado de uma conduta incorreta, injusta, reprovável e imprópria do agente do dano.

O tempo é, portanto, um bem jurídico, que merecerá a proteção do legislador. Alguns tribunais tem-se mostrado sensíveis a essas discussões, mas restou provado que o tempo, apesar de sua relevância para as relações jurídicas, não é tutelado constitucionalmente, ou seja, não há uma legislação clara, eficaz para a solução das lides que consideram esses prejuízos.

O tempo seria um fato jurídico em sentido estrito, ou seja, um acontecimento natural que é, por si só, capaz de gerar efeitos no mundo jurídico. A observação do legislador dessas questões se mostra essencial para evitar que as relações consumeristas entre fornecedor de transporte aéreo e consumidor permitam que as trocas sejam equilibradas.

Assim, com base na pesquisa aqui apresentada, pode-se afirmar que o desperdício do tempo, ou o desvio do tempo útil do consumidor provocado pelo fornecedor aéreo pode causar danos ao consumidor e a sua proteção necessita de ser discutida pelos doutrinadores brasileiros, em especial por aqueles que se dedicam ao estudo do Código de Defesa do Consumidor (CDC), das normas reguladoras do setor aéreo doméstico e da responsabilidade civil.

Salienta-se, no entanto, que o presente trabalho não busca acentuar as práticas verificadas pela conhecida “indústria do dano moral”, na qual os indivíduos buscam sem nenhuma razão, ou por razões bastante discutíveis tirar proveito das situações verificadas na sociedade.

Pretende-se aqui, considerar que o tempo livre do consumidor precisa ser tutelado juridicamente de modo a não ser apropriado indevidamente por meio de prática abusivas. Essas discussões precisam avançar na busca do equilíbrio das relações jurídicas de consumo. Por último, sublinha-se que o presente trabalho não tem a pretensão de pôr fim a essas questões, mas de juntar-se a outros trabalhos que possam aprofundar as discussões aqui suscitadas.

## REFERÊNCIAS

ALVIM, Eduardo Arruda; JORGE, Flávio Cheim. **A responsabilidade civil no código de proteção e defesa do consumidor e o transporte aéreo**. São Paulo: Revista de Direito do Consumidor, v. 19, 1996. pp. 114-147.

ANDRADE, André Gustavo Corrêa. **Dano Moral em caso de descumprimento de obrigação contratual**. Disponível em: <[http://www.tjrj.jus.br/c/document\\_library/get\\_file?uuid=a2768f6d-cc2b-bc6-bc84-d02365e35763&groupId=10136](http://www.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=a2768f6d-cc2b-bc6-bc84-d02365e35763&groupId=10136)>. Acesso em: 03 nov. 2012.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade Líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

BRASIL. **Lei n. 10.406**, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil.

\_\_\_\_\_. **Lei n. 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Institui o Código de Defesa do Consumidor.

\_\_\_\_\_. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988. Coleção: Saraiva de Legislação. 45 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos. **Fato do produto e do serviço**. Biblioteca Digital Jurídica-STJ. Brasília, 2007. Disponível em: <<http://bdjur.stj.jus.br/xmlui/handle/2011/16340>>. Acesso em 15/04/2013.

BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos. **O transporte aéreo e o Código de Defesa do Consumidor**. Biblioteca Digital Jurídica-STJ. Brasília, 1998. Disponível em: <<http://bdjur.stj.jus.br/xmlui/handle/2011/8973>>. Acesso em 15/04/2013.

BRASIL. **Código civil**. 8 ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. 2175p.

\_\_\_\_\_. **Código de Defesa do consumidor**. 8 ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. 2175p.

\_\_\_\_\_. **Lei n. 7565**, de 19 de dezembro de 1986. Dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 23 de dezembro de 1986. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1980-1987/lei-7565-19-dezembro-1986-368177-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em 02 de maio de 2013.

\_\_\_\_\_. **Portaria n. 676/gc-5, de 13 de novembro de 2000, aprova as condições de transporte**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 13 de novembro de 2000. Disponível em: <http://www2.anac.gov.br/biblioteca/portarias/port676GC5.pdf>. Acesso em 03 de maio de 2013.

\_\_\_\_\_. **Resolução n. 141, de 9 de março de 2010**. Dispõe sobre as Condições Gerais

de Transporte aplicáveis aos atrasos e cancelamentos de voos e às hipóteses de preterição de passageiros e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 09 de março de 2010. Disponível em: <http://www2.anac.gov.br/biblioteca/resolucao/2010/RA2010-0141.pdf>. Acesso em 05 de maio de 2013.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 588p.

DESSAUNE, Marcos. **Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

DIAS, José. de Aguiar. **Da responsabilidade civil**. 11. ed. revista, atualizada de acordo com o Código de 2002, e aumentada por Rui Berford Dias. Rio de Janeiro: Renovar, 2006. 1148p.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro**. 16. ed. v. 7. São Paulo: Saraiva, 2002. 582p.

GAGLIANO, Pablo Stoze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil**. 7. ed. v. 3. São Paulo: Saraiva, 2009. 456p.

\_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_. **Novo Curso de direito civil: responsabilidade civil**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. Volume III.

\_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_. **Novo Curso de direito civil: parte geral**. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2008. Volume I.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro**. 8. ed. v. 3. São Paulo: Saraiva, 2011. 725p.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro**. 5 ed. v. 4. São Paulo: Saraiva, 2010. 559p.

HOUAISS, Antônio; VILLAR, M. de S. **Minidicionário Houaiss da língua portuguesa**. 3. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2008. 976p.

MELO NETO, João Cabral de. **Poesias Completas**. Rio de Janeiro, Ed. Sabiá, 1968.

NADER, Paulo. **Introdução ao estudo do Direito**. 23. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2003.

NASIHGIL, Arion Augusto Nardelo.; SPONHOLZ, Sandres. **Contrato de transporte aéreo**. Jus Navigandi, Teresina, ano 16, n. 3068, nov. 2011. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/20499>>. Acesso em: 20 maio 2013.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Curso de direito do consumidor: com exercícios: com exercícios**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2005. 806 p.

RECIFE. Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco. **Apelação n. 230521-7**.

Relator: DES. JONES FIGUEIREDO ALVES. Julgado em: 07/04/2011. Disponível em: <[http://www.tjpe.jus.br/noticias\\_ascomSY/arquivos/2011\\_04\\_11\\_Voto\\_Vista.pdf](http://www.tjpe.jus.br/noticias_ascomSY/arquivos/2011_04_11_Voto_Vista.pdf)>. Acesso em: 05 maio 2013.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. **Apelação n. 26765320098190210**. Relator: DES. ALEXANDRE CÂMARA. Julgado em: 17/01/2012, publicado no Dje: 23/01/2012. Disponível em: <<http://tj-rj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/21130472/apelacao-apl-26765320098190210-rj-0002676-5320098190210-tjrj>>. Acesso em: 05 maio 2013.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal Regional do Trabalho. 4ª Região. 1ª Turma. **Recurso Ordinário n. 0000105-14.2011.5.04.0241**. Relator: José Felipe Ledur. Julgado em: 02/04/2012. Disponível em: <<http://s.conjur.com.br/dl/acordao-trt-rs-manda-walmart-indenizar.pdf>>. Acesso em: 5 de maio. 2013.

SÊNECA, Lúcio Anneo. **Sobre a brevidade da vida**. Porto Alegre: L&PM, 2007.

SERGIPE. Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe. **Recurso inominado n. 2013.01001216**. Relator: DES. DIOGENES BARRETO. Publicado no Dje em: 29/05/13. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/diarios/54958636/djse-29-05-2013-pg-655>>. Acesso em: 1 de junho. 2013.

STOCO, Rui. **Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência**. 8. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011. 2128p

STOLZE, Pablo. **Responsabilidade civil pela perda do tempo**. Jus Navigandi, Teresina, ano 18, n. 3540, 11 mar. 2013. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/23925>>. Acesso em: 05 de maio. 2013.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil: contratos em espécie**. 11. ed. v. 3. São Paulo: Atlas, 2011. 656p.

\_\_\_\_\_. **Direito civil: responsabilidade civil**. v. 4. 10. ed. v. 3. São Paulo: Atlas, 2010. 363p.