

TEMPO COMO BEM JURÍDICO E A PESQUISA DE SATISFAÇÃO A LUZ CDC COM PRÁTICA ABUSIVA

Cláudio Henrique Leitão Saraiva¹

RESUMO

O presente trabalho visa responder a uma questão atual e cotidiana relativa ao consumidor: no que concerne aos que fornecedores denominam ‘pesquisa de satisfação’, a oferta destas pesquisas, ferramentas para avaliação quanto ao produto ou serviço avaliado, é prática abusiva de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), diante da questão de tal prática consome tempo do consumidor? Trata-se de analisar a questão a luz da noção do tempo como bem jurídico.

PALAVRAS-CHAVE: Pesquisa de satisfação; prática abusiva; Tempo; bem jurídico.

INTRODUÇÃO

Trata-se da presente pesquisa a respeito de questão envolvendo os seguintes conceitos: tempo, “pesquisa de satisfação do fornecedor” e prática abusiva. Por esta se entende por condutas ilícitas praticadas pelo fornecedor de um produtos ou serviço que torna a relação de consumo desvantajosa para o consumidor.

O art. 39 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), ao estabelecer *in fine* “dentre outras práticas abusivas”, estabelecer que o rol destas não é um rol exaustivo, de modo que é possível que se tenha práticas ilícitas que não estão ali descritas.

Em segundo lugar, o tempo como patrimônio jurídico. BIZINOTO traz reflexão sobre este, aqui transcrita

O tempo como bem jurídico constitui, exsurge do fato de que ele constitui base para o desenvolvimento de toda e qualquer relação jurídica, espalhando-se em todos os setores humanos, individual e coletivo, jurídico e extrajurídico. O

¹ Mestre em Direito Constitucional (UNIFOR), especialista em Direito Civil (UNIFOR), bacharel em Direito (UFC). Professor do curso de graduação em Direito da FACULDADE VIDAL: e-mail: claudioleitao@gmail.com

tempo é a base da vida, que dura certo tempo e é nele que se desenvolvem todas as atividades existenciais humanas²⁴.

(...)

Sob a ótica geral, o manto temporal reside no setor extrapatrimonial, mas a parcela dele é possível expressar em pecúnia, conforme lição de Karl Marx acerca do *mais valia*, no entanto há muito mais do que mera labuta no bem em questão: afazeres que transcendem ao mero emprego de força física ou intelectual como meio de produção. Parafraseando Renato Russo em Tempo Perdido, constata-se que o dispêndio em atividade envolvendo ou não questões econômicas conduz ao fato de que a humanidade *não tem mais o tempo que passou*.

(...)

Saindo das filas bancárias, a jurisprudência desenvolve entendimento no sentido de condenar fornecedores que repassam ao consumidor questões que, em tese, não deveriam ser repassadas, como, p. ex., despender tempo na solução de negativas indevidas, a reparos em equipamentos problemáticos, etc.

Em caso emblemático relacionado à propositura de ação civil pública na qual o *parquet* do Rio de Janeiro pretendeu a conformidade da atividade de certo fornecedor ao prazo legal para sanar vícios dos produtos e, em não o fazendo, conferir aos consumidores as opções legalmente instituídas, a Ministra Nancy Andrighi fundou a condenação da entidade fornecedora quanto ao tempo despendido sob o pretexto de que *“não é razoável que, à frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa*.

(...)

O tempo destaca-se na sua dupla feição, como bem jurídico extrapatrimonial e dotado de reflexos patrimoniais, sob a ótica do instituto do dano existencial, que é a compensação pela conduta patronal em frustrar os projetos existenciais (lazer, ócio, convívio com a família, etc.) do trabalhador, em tornar inexecutível os relacionamentos fora do seio da labuta por meio da jornada de trabalho superior ao que permitido em Lei, inviabilizando a interação ou esgotando o trabalhador ao ponto de não ter forças para gozar do tempo livre.

Caso no qual houve o reconhecimento do dano existencial foi objeto de apreciação pelo Tribunal Superior do Trabalho, o qual, analisando o conjunto fáctico delineado pelo órgão *“a quo”*, ratificou a compensação pela frustração dos projetos pessoais de sujeito que trabalhou por quase seis anos em jornada de trabalho diária que durava mais de treze horas, com pausas intrajornada de quarenta e cinco minutos, e duas folgas mensais.

De acordo com o quadro registrado, o Desembargador Convocado Relator, Marcelo Lamego Pertence, reiterou os argumentos que embasaram a condenação em questão ao pontuar que a imposição de jornada tal qual a descrita pelo Tribunal Regional do Trabalho conduz, inevitavelmente, ao comprometimento do convívio familiar e social, violando, entre outros, o direito ao lazer (art. 6º da CRFB).

Nesta toada, o projeto de lei (PL) no. 2856/2022 altera o CDC, inserindo a “seção III-A – Da responsabilidade pelo Desvio Produtivo do Consumidor”. Nesta, o art. 25-A estabelece que “O tempo é bem jurídico essencial para o desenvolvimento das atividades existenciais do consumidor, sendo assegurado o direito à reparação integral dos danos patrimoniais e extrapatrimoniais decorrentes de sua lesão.”

O mesmo PL ainda prevê que: o fornecedor deve prevenir e evitar lesão ao tempo do consumidor; que a conduta do fornecedor em promover perda indevida do tempo do consumidor é prática abusiva; e que a considera-se presumida a lesão ao tempo do consumidor, devendo a indenização cumprir suas funções compensatória, preventiva e punitiva. O art. 25-D

traz ainda um rol exemplificativo de situações consideradas como lesão ao tempo do consumidor.

Mesmo em se tratando de projeto de lei, deve-se considerar que não é porque tal projeto não se tornou norma jurídica vigente que o tempo deixar de ser bem jurídico apreciável pecuniariamente: o tempo tem esta perspectivas em relações laborais e civis, *verbi gratia*, relativas a prestação de serviço.

O projeto de lei não fez menção – e nem precisaria – a lesão ao tempo que o consumidor sofre quando responde a uma “pesquisa de satisfação”, “avaliação de atendimento”, *etc*, que são instrumentos que os fornecedores utilizam para verificar o grau de satisfação do consumidor com o produto ou serviço.

Ainda que aquele responda a uma pesquisa mediante convite, o consumidor estará doando, graciosamente, minutos de seu tempo ao fornecedor, em uma condição em que o este recebe o tempo – passível de atribuição de valor pecuniário a este tempo, por se tratar de um bem – havendo uma típica situação de enriquecimento sem causa.

Vislumbra-se que o fornecedor, ainda que solicite ao consumidor a resposta a “pesquisa de satisfação” e ele responda os itens, seja por aplicativo, telefone ou mesmo por escrito, o consumidor assim procede celebrando um contrato de doação em que o objeto desta avença é o seu tempo, sem saber, em uma situação em que o fornecedor aproveita-se do desconhecimento daquele – de que seu “tempo vale dinheiro” - não fazendo qualquer advertência quanto a esse aspecto inclusive.

Não se pode olvidar que o direito a informação é um dos direitos básicos do consumidor; e que o tempo como bem jurídico, passível de atribuição de valor pecuniário, é uma informação que não está acessível aos consumidores em geral, ao *homem médio*.

METODOLOGIA

Este resumo expandido baseou-se em uma pesquisa qualitativa, análise de dispositivo do Código Consumeirista em cotejo a uma prática comercial supostamente abusiva, que é reiterada nas relações de consumo, seja em compra em estabelecimento físico ou mesmo em *e-commerce*.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Denota-se que a prática de pesquisa de satisfação é prática abusiva, passível de reparação individual ou mesmo coletiva. Tal conduta se baseia em auferir o tempo dos consumidores que, “ingenuamente”, doam seu tempo/dinheiro ao fornecedor sem saber, numa clara ofensa ao direito a informação.

Em tese, esta condição abusiva poderia ser afastada se: a) o fornecedor fizesse a advertecia ao consumidor de que responder a pesquisa significa doar tempo ao primeiro, e que o tempo tem valor econômico: ou b) se o consumidor fosse remunerado ao resposta a enquete.

CONCLUSÃO

A guisa de conclusão, tem-se que o Código de Defesa do Consumidor estabeleceu as práticas abusivas em um rol exemplificativo, evidenciando que a própria evolução das relações consumeiristas poderia fazer surgir novas práticas descritas em um rol. Além disso, o fornecedor, aproveitando-se da fragilidade e da vulnerabilidade do consumidor, convida-o a doar em favor do fornecedor segundos e, as vezes, minutos de seu tempo, este que tem valor pecuniário. Em outras palavras, é como se ao fornecer o produto ou serviço, o consumidor, após o pagamento, entregasse um plus pecuniário àquele.

REFERÊNCIAS

BIZINOTO, Felipe. **O Tempo e o Direito: O Tempo como Bem Jurídico**. Disponível em <<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/o-tempo-e-o-direito-o-tempo-como-bem-juridico/653091934>> acesso em 15 maio 2025

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 12 de set. de 1990. Seção 1, p. 1. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm>. Acesso em: 12 maio. 2025.

BRASIL. **Projeto de Lei nº 2856, de 2022**. Altera a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre o tempo como um bem jurídico, aperfeiçoar a reparação integral dos danos e prevenir o desvio produtivo do consumidor. Disponível em <<https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=9215367&ts=1730192109082&disposition=inline>>: Acesso em: 13 maio. 2025