

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
ÁREA DO CONHECIMENTO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
CURSO DE DIREITO

ODILIANE DE SOUZA DE SÁ

**ENRIQUECIMENTO ILÍCITO DO FORNECEDOR POR DANO MORAL AO
CONSUMIDOR**

Caxias do Sul (RS)

2017

ODILIANE DE SOUZA DE SÁ

**ENRIQUECIMENTO ILÍCITO DO FORNECEDOR POR DANO MORAL AO
CONSUMIDOR**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado no Curso de Direito da Universidade de Caxias do Sul, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientadora: Prof^a. Ma. Michele Amaral Dill

Caxias do Sul (RS)

2017

ODILIANE DE SOUZA DE SÁ

**ENRIQUECIMENTO ILÍCITO DO FORNECEDOR POR DANO MORAL AO
CONSUMIDOR**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado no Curso de Direito da Universidade de Caxias do Sul, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Aprovada em: 23/11/2017.

Banca Examinadora

Prof^a. Ma. Michele Amaral Dill (orientadora)
Universidade de Caxias do Sul – UCS

Prof^a. Ma. Patricia Montemezzo
Universidade de Caxias do Sul – UCS

Prof. Me. Gustavo Rech
Universidade de Caxias do Sul – UCS

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à minha filha, Thayla Kauhane de Souza de Sá, que é meu grande orgulho, razão da minha vida e do grande amor que carrego no coração. Ela é a minha grande motivação para chegar aonde cheguei.

Ao meu pai Paulino José de Souza (*in memoriam*) e minha mãe Odilia Maria de Jesus de Souza, fonte de proteção, carinho e amor, que ao longo de toda a minha vida sempre acreditaram em mim. Oraram e vibraram com minhas conquistas. Sem eles jamais teria conquistado o que conquistei.

Ao meu esposo, Edson Nunes de Sá, que foi um grande companheiro, me apoiando nesta longa jornada e que em nenhum momento mediu esforços para os meus sonhos.

AGRADECIMENTOS

Minha trajetória ao longo da graduação em Direito não foi nada fácil. Entretanto com a participação e apoio de algumas pessoas, ela se tornou mais simples e prazerosa. Pessoas que estiveram ao meu lado e percorreram esse caminho foram verdadeiros saldados, estimulando que eu buscasse minha vitória e conquistasse meu sonho.

Agradeço em primeiro lugar a Deus, por me guiar e abençoar a cada dia, que me ouviu nos momentos difíceis, me confortou e me deu forças me ajudando a superar todas as dificuldades para chegar onde eu estou.

A minha filha, Thayla Kauhane de Souza de Sá, carinhosa e amada, que apesar de seus seis anos de idade, muito compreendeu minha ausência, e por ser minha maior motivadora, se muitas vezes pensei não continuar foi ela com seu beijo carinhoso ao acordar ou sua alegria ao ver minha chegada que me davam forças para enfrentar o dia a dia e continuar o dia seguinte. Obrigada amor da minha vida.

Ao meu esposo, Edson Nunes de Sá, que compartilhou comigo este momento, foi muito paciente em minhas ausências, suportou meus defeitos, tolerou meus humores, me entendeu e me ajudou muito de forma colaborativa para que eu pudesse me dedicar à graduação, em especial a essa pesquisa.

A Toda minha família, em especial meu pai Paulino José de Souza (*in memoriam*) e minha mãe Odilia Maria de Jesus de Souza, pelos ensinamentos e valores a mim transmitidos, por suas mãos que me guiaram pelo caminho do conhecimento. Aos meus irmãos, Joseane, Ezequiel, Josiel, Isadora, Ana Paula, Miquéias, Paula Regina, Jonas (*in Memoriam*), Maria Aparecida, Maria José, Carlos, Messias, Sandra, em especial ao meu irmão Samuel, que ao longo da minha vida foi um grande companheiro, disposto a me ajudar a qualquer momento.

Aos meus cunhados, Débora Nunes de Sá, Claudiomiro Nunes de Sá e Cilia Ana Milan, que mesmo sem saber e de uma forma indireta contribuíram muito para minha conquista.

Ao meu primeiro chefe de estágio na área jurídica, Edson Borowski, que muito me agregou em minha vida profissional.

A Defensora Pública Camilla Safe Maier Hage, que foi quem me abriu as portas da Defensoria Pública e me deu uma grande oportunidade profissional. Por ela sinto grande apreço e gratidão.

Agradecimento especial a Defensora Pública, Cibele Tonin Stoppazzolli, com quem tenho grande orgulho de estar trabalhando atualmente, quem acreditou em mim e nas minhas capacidades. Agradeço por tudo que me ensinou e ensina e pela paciência que tem comigo, e por compartilhar toda sua experiência profissional. Por ela sinto grande admiração e inspiração.

As minhas amigas, Fabiane Tomaz, Neli Bonotto, Priscila Buge, presentes em vários momentos da minha vida e que muito contribuíram para a elaboração deste trabalho.

A todos meus colegas de trabalho da Defensoria Pública de Caxias do Sul, em especial a Fernanda Kehl Busch, Paula Marques e Lisiane Borghetti.

Aos amigos que fiz durante a graduação, em especial, Daiane Klipel, Denise Marks, Cristiane Braz, Karen Dorneles, Karen Fernandes, Franciele Guizzo, Nicole Seyffert, Eliane Ramos, Karol Araújo, Andriele Costa, Débora Adriana Schmidt, Janice Longo, Vania Veles, Graciele Rocha, Laís dos Passos e Denise Flores.

Agradeço com muito carinho a professora orientadora Mestra Michele Amaral Dill, pelo conhecimento compartilhado, pela paciência para comigo, bem como pelas orientações prestadas durante a realização desta pesquisa. Seu exemplo de organização, comprometimento e profissionalismo é sinônimo de inspiração.

Aos professores que compõe a banca examinadora, Ma., Michele Amaral Dill, Ma., Patricia Montemezzo e Me., Gustavo Rech, por terem aceitado o convite, e, sobretudo, pelos ensinamentos compartilhados ao longo da graduação.

Aos demais professores do curso de Direito da Universidade de Caxias do Sul por tudo que foi me ensinado, em especial, Patricia Montemezzo, Gilson Cesar Borges de Almeida, Patrícia Schoerpf, Antônio Charles Salvador Flores, Giséle Mendes Pereira, Remi Aparecida de Araújo Soares, Maria do Carmo Padilha Quissini e Agostinho Oli Koppe Pereira.

Aos professores do Curso de Direito da Universidade de Passo Fundo, onde iniciei minha graduação, em especial a Janaína Rigo Santin e Fahd Medeiros Awad.

Aos demais professores do Curso de Direito da Universidade de Caxias do Sul por tudo quanto me foi ensinado.

Por fim, agradeço a todos aqueles que, de alguma maneira, contribuíram para minha formação acadêmica, bem como para a realização do presente trabalho.

*“O que é ser estudante? Ser estudante é ter
motivação de sobra, é querer um mundo
melhor nas mãos, aguçada sede de vencer
obstáculos, problematizar e entender a lição. É
sentir no coração um turbilhão de vontades. É o
desejo de seguir uma profissão, de ir além das
limitações e não parar jamais de aprender. Ser
estudante é a busca constante de saberes, é o
prazer de devorar livros pelo simples gosto das
descobertas, é fazer amigos a vida inteira.
Todo dia devemos entender que a maior escola
é viver, antes de tudo.”*

Zelito Coringa

“Cada indivíduo é um professor a serviço da sociedade ou contra ela, mas sempre em função dos valores estabelecidos. E não poderia ser de outro modo. O homem é um ser social e sua vida não tem sentido se não se insere na sociedade. Mas, se a sociedade é injusta? Uma sociedade fundada sobre a injustiça educa para a injustiça. Onde se conclui que a sociedade tem que ser reeducada para poder educar. A educação exige que a sociedade seja justa para que o educador possa cumprir a sua alta missão de possibilitar a cada indivíduo o pleno desenvolvimento de sua personalidade.”

Ferreira Gullar

RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo analisar se há o enriquecimento ilícito do fornecedor nas indenizações por dano moral ao consumidor, quando o valor fixado é simbólico, considerando o porte econômico do pagador e a prática reiterada da conduta pelo fornecedor. Partiu-se da hipótese de que não existem critérios objetivos, nem regras pré-definidas no valor dos julgamentos em questão. Identificaram-se os sujeitos da relação de consumo, expondo as peculiaridades dos contratos da relação consumeristas. Trouxe o conceito do dano moral, trazendo quais os requisitos para a configuração do dano extrapatrimonial e quais os critérios adotados pelo Novo Código de Processo Civil brasileiro para a fixação do *quantum* indenizatório. Verifica que a responsabilidade civil é um importante instituto jurídico de proteção as pessoas e que o fornecedor responde de forma objetiva nos danos causados aos consumidores, considerando suas vulnerabilidades e hipossuficiência. Procura identificar os critérios adotados pelo magistrado na quantificação do dano moral. Detecta que os critérios mais considerados pelos julgadores são: as condições econômicas das partes, a conduta dos agentes, o grau de culpa, a intensidade da lesão, a condição pessoal do ofendido, os padrões adotados pela doutrina e jurisprudência, somados ao livre e prudente arbítrio do Juiz. Ao final, efetuou pesquisas nos Tribunais de Justiça dos Estados do Rio Grande do Sul e Paraná, tomando como análise a empresa de telefonia OI S.A. que inscreve indevidamente o nome do consumidor aos órgãos de proteção ao crédito, identificando o *quantum* indenizatório é fixado a título de dano moral. Concluindo que é aplicada a tarifação de forma velada e o valor pago é irrisório, pois tem o julgador o “zelo” em não enriquecer ilicitamente o consumidor, o que não traz um desestímulo ao fornecedor, que continua a praticar a conduta danosa, dessa forma enriquecendo-o ilicitamente.

Palavras-chave: Consumidor. Dano Moral. Enriquecimento Ilícito. Fornecedor.

ABSTRACT

The objective of this study is to analyze whether there is an unjust enrichment of the supplier in damages for moral damages to the consumer, when the value is symbolic, considering the economic size of the payer and the repeated practice of the conduct by the supplier. It was hypothesized that there are no objective criteria or pre-defined rules on the value of the judgments in question. The subjects of the consumption relation were identified, exposing the peculiarities of the contracts of the consumerist relation. It brought the concept of moral damage, bringing what are the requirements for the configuration of extra-patrimonial damage and what are the criteria adopted by the New Brazilian Code of Civil Procedure to fix the indemnification quantum. It notes that civil liability is an important legal institute for the protection of persons and that the supplier responds objectively to damages caused to consumers, taking into account their vulnerability and loss of liability. It seeks to identify the criteria adopted by the magistrate in the quantification of moral damages. It detects that the criteria most considered by the judges are: the economic conditions of the parties, the conduct of the agents, the degree of guilt, the intensity of the injury, the personal condition of the offended person, the standards adopted by the doctrine and jurisprudence, plus the free and prudent discretion of the Judge. In the end, it carried out investigations in the Courts of Justice of the States of Rio Grande do Sul and Paraná, taking as analysis the telephone company OI SA that improperly inscribes the name of the consumer to the organs of protection of the credit, identifying the quantum indemnity is fixed by title of moral damage. Concluding that the tariff is applied veiled and the amount paid is negligible, since the judge has the "zeal" not to illicitly enrich the consumer, which does not discourage the supplier, who continues to practice harmful conduct, in this way enriching it illicitly.

Keywords: Consumer. Moral damage. Illicit Enrichment. Provider.

SUMÁRIO

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	13
2 DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....	17
2.1 OS SUJEITOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO.....	17
2.1.1 Consumidor.....	17
2.1.1.1 Consumidor como destinatário final.....	18
2.1.1.2 Consumidor por equiparação a coletividade de pessoas.....	19
2.1.1.3 Consumidor por equiparação as vítimas do evento.....	20
2.1.1.4 Consumidor por equiparação às pessoas expostas às práticas abusivas.....	21
2.1.2 Fornecedor.....	21
2.2 CARACTERÍSTICAS DOS CONTRATOS NO DIREITO DO CONSUMIDOR.....	23
2.2.1 Contrato de adesão.....	24
2.2.2 Contrato de massa.....	25
2.2.3 Contrato fora do estabelecimento comercial.....	26
2.2.4 Cláusulas abusivas.....	27
2.3 DANO MORAL.....	28
2.3.1 Requisitos para a configuração do dano moral.....	34
2.3.2 Critérios adotados para a fixação do <i>quantum</i> indenizatório pelo novo Código de Processo Civil brasileiro.....	35
3 RESPONSABILIDADE CIVIL.....	40
3.1 CONCEITO.....	40
3.2 RESPONSABILIDADE OBJETIVA NO DIREITO DO CONSUMIDOR.....	43
3.2.1 Vulnerabilidades do consumidor.....	45
3.2.2 Hipossuficiência do consumidor.....	49
4 ENRIQUECIMENTO ILÍCITO DO CONSUMIDOR OU DO FORNECEDOR.....	52
4.1 CONCEITO DE ENRIQUECIMENTO ILÍCITO.....	52
4.1.1 Diferenças entre enriquecimento ilícito e enriquecimento sem causa.....	52
4.2 ANÁLISE JURISPRUDENCIAL.....	54
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	64

REFERÊNCIAS.....	68
------------------	----

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O conceito de enriquecimento ilícito é uma questão bastante polêmica, considerando que significa um aumento patrimonial de um sujeito, e, em contrapartida, a diminuição do patrimônio de outro, sem que para isso tenha um fundamento jurídico, ou seja, um enriquece ilicitamente, quando o outro empobrece injustamente.

O enriquecimento ilícito pela indenização gerada pelo dano moral é um problema que cresce muito no Brasil. Notavelmente, a discussão envolve geralmente o enriquecimento ilícito do consumidor, deixando de lado a análise do enriquecimento ilícito do fornecedor, sobretudo nas ações de indenização por dano moral.

Com o advento da Constituição Federal de 1988¹, CF/88, que normatizou a possibilidade de reparação exclusiva por dano moral, inúmeras leis vêm sendo produzidas no Brasil, ampliando assim, a gama de possibilidades para a propositura de ações dessa espécie. A CF/88, no seu art. 5º, inciso X, expressamente estabelece que: "São invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurando o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação".

À vista disso, a Constituição Federal prevê que, toda lesão ou ameaça de direitos deve ser reparada. Em regra, afirma-se que a reparação do dano deve ensejar a entrega de uma prestação em si que corresponda à lesão causada. Não é sempre possível exigir que o infrator reestabeleça o que se perdeu no nível humano, em termos da pessoa física em si. Logo, independentemente do critério adotado pelo órgão jurisdicional quando da fixação do valor indenizatório, deve, pois, o magistrado primar por uma decisão que fixe a prestação que garanta ao ofendido o *status quo ante*, ao mesmo tempo, que esse valor pago tenha um caráter preventivo e não haja o enriquecimento ilícito do consumidor e nem do fornecedor.

No momento da quantificação da indenização por dano moral leva-se em consideração o enriquecimento ilícito do consumidor, podendo deixar de observar o enriquecimento ilícito do fornecedor. Claramente, o direito é uma das ciências que mais pode auxiliar nesses problemas das relações de consumo.

¹ **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 24 set. 2017.

O tema que se abordará, no presente trabalho de conclusão de curso, versa sobre o enriquecimento ilícito do fornecedor pelo dano moral causado ao consumidor. Como é sabido, no momento de calcular o *quantum* indenizatório a ser pago em uma ação indenizatória por danos morais, além de outros requisitos, são considerados o nível econômico do ofendido e o porte econômico do ofensor. Portanto, a reparação do dano moral deve ensejar a entrega de uma prestação que corresponda à lesão causada, na tentativa de compensar o ofendido.

Tendo em vista a fixação do *quantum* indenizatório a ser pago pelo fornecedor ao consumidor em uma ação indenizatória por dano moral, há que se questionar, se tomando o magistrado o cuidado de não enriquecer ilicitamente o consumidor, não há um enriquecimento ilícito do fornecedor que, por vezes, paga um valor irrisório ao consumidor pelo dano moral causado.

Por outro lado, acompanhado da problemática da quantificação da indenização por dano moral, está à banalização desse instituto, que acarreta inúmeras polêmicas entre os aplicadores e estudiosos do direito. A grande dificuldade está em identificar o dano moral causado e em como fixar o *quantum* indenizatório que seja capaz de restituir ao ofendido o *status quo ante*, e que não enriqueça ilicitamente o consumidor e nem o fornecedor.

Em vista disso, é que a indenização por danos morais nas relações consumeristas deve ter por base um substrato factível, sob pena de estar indenizando somente sentimentos e sensações, como um “mero dissabor”, uma “indignação”, um simples “mal entendido”, um “não gostar do atendimento no estabelecimento comercial”, um “aborrecimento” por caso fortuito ou força maior, dentre outros.

Não se pode permitir que o pedido de indenização por dano moral tenha cunho eminentemente arrecadatário, pois é preciso analisar levando em conta os critérios subjetivos, ou seja, observar se há algum tipo de abalo psíquico ou emocional, ou se houve qualquer ofensa aos seus direitos da personalidade.

Destaca-se, que não há um enriquecimento ilícito do fornecedor não ações de indenização por dano moral nas relações de consumo, considerando que o valor fixado e pago pelo fornecedor atingiu seu objetivo, que é o reestabelecimento do *status quo ante* ao consumidor e trouxe a punição ao fornecedor. Prevenindo assim, a banalização do instituto do dano moral nas relações consumeristas e não

permitindo que o consumidor ingresse com ação de dano moral, quando na verdade sofreu um mero dissabor ou está de má-fé.

O enriquecimento ilícito do fornecedor nas ações de indenização por dano moral ao consumidor é um tema a ser pesquisado e explorado com grandes expectativas pessoais e profissionais. Isso porque, é necessário estudar, ante o prisma do direito e das relações de consumo, se não há enriquecimento ilícito do fornecedor nas ações de indenização por dano moral.

No âmbito acadêmico, é relevante o desenvolvimento do trabalho científico, uma vez que esclarecerão dúvidas quanto ao enriquecimento ilícito do fornecedor e, também auxiliará na elaboração de projetos científicos e como fonte de pesquisa para os demais acadêmicos, professores, mestrandos, doutorandos, operadores do direito e sujeitos leigos interessados em aprimorar seus conhecimentos.

No âmbito jurídico, é importante levantar a discussão para que se analise o tema, levando em consideração a vulnerabilidade e a hipossuficiência do consumidor, em que questionamentos poderão ser supridos e opiniões concretizadas, podendo assim, auxiliar nas relações de consumo. Tendo a liberdade garantida em lei, em uma ação indenizatória por dano moral.

Este trabalho tem por objetivo analisar se há o enriquecimento ilícito do fornecedor nas indenizações por dano moral ao consumidor, quando o valor fixado é simbólico, considerando o porte econômico do pagador e a prática reiterada da conduta.

O trabalho está dividido em três capítulos. Primeiramente, identificaram-se os sujeitos da relação de consumo, abordando as características dos contratos da relação consumerista, bem como a definição do dano moral, seus requisitos e os critérios adotados para a fixação do *quantum* indenizatório pelo Novo Código de Processo Civil brasileiro², NCPC.

Na sequência, no segundo capítulo, estudam-se o conceito de responsabilidade civil, destacando a responsabilidade objetiva nas relações de consumo, elencando as vulnerabilidades e a hipossuficiência do consumidor.

Por fim, no último capítulo, conceitua enriquecimento ilícito, diferenciando do enriquecimento sem causa e apresentando uma análise jurisprudencial com o intuito

² Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 07 ago. 2017.

de identificar se há o enriquecimento ilícito do fornecedor nas indenizações por dano moral.

Esta pesquisa foi desenvolvida por meio da revisão bibliográfica de diversos autores, por intermédio de livros físicos e virtuais, legislação, artigos e revistas que podem ser encontradas junto à Biblioteca da Universidade de Caxias do Sul, bem como no Google Acadêmico e acervo pessoal, além dos sites e Tribunais dos Estados Rio Grande do Sul e Paraná.

2 O DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Este capítulo propõe-se a identificar os sujeitos da relação de consumo abordando os tipos de contratos consumeristas, bem como a definição dano moral, seus requisitos e os critérios adotados para a fixação do *quantum* indenizatório pelo Novo Código de Processo Civil brasileiro.

2.1 OS SUJEITOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO

A relação jurídica de consumo é constituída de elementos subjetivos (consumidor e fornecedor) e objetivos (produtos e serviços).³ Quer dizer que a relação de consumo é aquela que se forma tendo como partes, consumidor e fornecedor, e tem como objeto, um produto ou serviço, e tem como objetivo a destinação final.

2.1.1 Consumidor

O dirigismo contratual colocou o consumidor numa posição de destaque, no direito contratual, pois o legislador, ao elegê-lo como o destinatário da proteção legal, deu ao magistrado poderes que jamais lhe foram outorgados no controle das chamadas cláusulas abusivas.⁴

O Código de Defesa do Consumidor⁵, CDC, apresenta quatro definições de consumidor, dos quais três delas representam o designado consumidor por equiparação. A primeira é o consumidor pessoa física ou jurídica que adquire produtos como destinatário final. Os consumidores por equiparação são a coletividade atingida, as vítimas do evento e a aqueles consumidores que foram atingidos pelas práticas abusivas do fornecedor.

³BOLZAN, Fabrício. **Direito do Consumidor Esquemático**. 3. ed. São Paulo: Saraiva. 2015. p. 66. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502623538/cfi/66!/4/2@100:0.00>. Acesso em: 23 jul. 2017.

⁴KHOURI, Paulo Roberto Roque Antonio. **Direito do Consumidor**: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo. 5. ed. São Paulo: Atlas. 2012. p. 33.

⁵ **Lei nº 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078compilado.htm. Acesso em: 23 jul. 2017.

2.1.1.1 Consumidor como destinatário final

Marques sintetiza duas correntes interpretativas do conceito de consumidor: a corrente finalista e a corrente maximalista. A corrente maximalista interpreta de maneira extensiva o conceito de consumidor, entendendo-o como qualquer agente que adquire um produto ou serviço. A corrente finalista, como o próprio nome diz, embasa o conceito de consumidor na utilização final do produto ou do serviço, sendo o destinatário final do produto o “destinatário fático”, o que se constitui numa interpretação restritiva do conceito. A corrente finalista possui estrutura mais adequada ao pensamento desenvolvido pela doutrina nacional.⁶

O conceito de consumidor dado pela corrente finalista foi adotado pelo CDC, consumidor em acepção literal, é aquele que realmente adquire e contrata um produto ou serviço, utilizando o serviço para suprir uma necessidade ou satisfação pessoal, e não para o desenvolvimento de outra atividade de cunho profissional conforme o art. 2º, *caput* do CDC que diz: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

Por conseguinte conceitua Marques:

Consumidor é o não profissional, aquele que teria da cadeia de fornecimento (produção, financiamento e distribuição) o produto e de consumo, é destinatário final fático e econômico dos produtos e serviços oferecidos pelos fornecedores na sociedade atual, chamada sociedade de “consumo” ou de “massa”.⁷ (grifo nosso).

Observa-se, entretanto, que, quando o direito qualifica o consumidor como o sujeito não profissional, ele está se referindo também ao consumidor como destinatário final. É que o uso não profissional e aquisição de bens e serviços como destinatário final são expressões que se equivalem. Ora, destinatário final de um produto ou serviço só pode ser aquele que o adquire para um fim e não profissional.

Isso porque a destinação final pressupõe não só a destinação fática, que é simples retirada do bem ou serviço do mercado, mas também a destinação econômica, que se revela no consumo sem intenção de lucro, o consumo que coloca um fim na circulação do produto ou serviço no mercado.

⁶MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. O novo regime das relações contratuais. São Paulo: RT. 1992. p. 67-69.

⁷MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**: O novo regime das relações contratuais. 6 ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. 2011. p. 302.

Quando se adquire um produto ou serviço para uso profissional, não há como estar presente a destinação econômica. A ausência desta destinação revela-se na finalidade da aquisição do bem ou serviço, ou seja, um fim profissional, nesse caso, está presente uma atividade econômica com claro intuito de lucro. E a aquisição de qualquer produto ou serviço para o uso pessoal, sem qualquer objetivo de lucro, é um fim não profissional.

Ora, se alguém adquire qualquer produto ou serviço fora de sua atividade profissional, está adquirindo para um uso não profissional e, portanto, como consumidor destinatário final.⁸

Conseqüentemente, pode-se dizer que aquele que adquire produto ou serviço para uso pessoal, sem qualquer objetivo profissional, está adquirindo para um uso “não profissional” e, portanto, como consumidor destinatário final.

2.1.1.2 Consumidor por equiparação a coletividade de pessoas

O parágrafo único do art. 2º do CDC amplia a definição de consumidor dada anteriormente, que diz o seguinte: “Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”.

Assim sendo, todos aqueles que não participaram da relação de consumo, não adquiriram qualquer produto ou contrataram serviços, mas sofreram alguma espécie de lesão, merecem a proteção do CDC como se consumidores fossem, podendo invocar a proteção dos artigos 12 e 14 do mesmo dispositivo legal.

Essa regra dá legitimidade para a propositura de ações coletivas para a defesa dos direitos coletivos e difusos, previstos no Título III da lei consumerista (artigos 81 a 107), e particularmente pela definição de direitos coletivos (inciso II do parágrafo único do art. 81) e direitos difusos (inciso III do parágrafo único do art. 81) e na apresentação das pessoas legitimadas para proporem as ações (art. 82).

Ao equiparar toda e qualquer vítima do acidente de consumo ao consumidor, o CDC fez avançar consideravelmente o ordenamento jurídico brasileiro, criando uma outra espécie de relação obrigacional, que não nasce nem do contrato nem do ato ilícito, mas do simples fato de um produto ou serviço, ainda que sem culpa do

⁸KHOURI, op. cit., p. 36.

fabricante, ou seja, por um ato ilícito, causar danos a terceiros não consumidores *stricto sensu*.⁹

2.1.1.3 Consumidor por equiparação as vítimas do evento

Por sua vez, o art. 17 do CDC, ao tratar da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço, dispõe que: "Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento."

Aqui, mais uma vez, o legislador procurou identificar a relação de consumo, mesmo fora da relação contratual.

Pode ser que um produto colocado no mercado cause danos ou acidentes às pessoas. No art. 17 do CDC, o legislador deixa muito claro, que sua intenção é dar proteção aos que estão fora da relação contratual.

Veja-se, por exemplo, o caso de uma senhora que foi ao supermercado e adquiriu um produto contaminado, produto este que, posteriormente, é consumido pelo vizinho. Anteriormente ao CDC, o vizinho não teria interesse de agir para propor uma ação contra o fabricante daquele produto, pois nem sequer havia adquirido o produto, não havendo, portanto, relação contratual com aquele fornecedor. A única hipótese de o vizinho poder acionar o fabricante seria propor uma ação indenizatória com base no ato ilícito. Ocorre que, para lograr êxito, o vizinho deveria demonstrar a culpa do fabricante, e se para a contaminação causada pelo produto o fabricante não houvesse contribuído com nenhuma conduta culposa? O art. 17 do CDC soluciona esse problema justamente equiparando o não contratante que foi vítima de um acidente de consumo à figura do consumidor, podendo, portanto, demandar o fornecedor diretamente, independentemente de qualquer conduta culposa.

Logo, pode-se dizer que o art. 17 do CDC prevê a figura do consumidor por equiparação, *bystander*, sujeitando à proteção do CDC aqueles que, embora não tenham participado diretamente da relação de consumo, sejam vítimas de evento danoso decorrente dessa relação. Como por exemplo, em um acidente de trânsito envolvendo fornecedor de serviço de transporte, o terceiro vitimado em decorrência dessa relação de consumo deve ser considerado consumidor por equiparação.

⁹Ibid, KHOURI, op. cit., p. 48.

2.1.1.4 Consumidor por equiparação às pessoas expostas às práticas abusivas

Determina o art. 29 do CDC, ao cuidar das práticas comerciais, que estabelece o seguinte: "Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas."

Por ser equiparado a consumidor, não é exigida a efetiva aquisição de bens e serviços. O simples fato de poder vir a contratar, estando exposto a uma prática abusiva, é suficiente para merecer proteção.

Dessa forma, por exemplo, se um fornecedor faz uma publicidade enganosa e ninguém jamais reclama concretamente contra ela, ainda assim isso não significa que o anúncio não é enganoso, nem que não se possa, o Ministério Público ir contra ele. O órgão de defesa do consumidor, agindo com base na legitimidade conferida nos artigos 81 e seguintes do CDC, pode tomar toda e qualquer medida judicial que entender necessária para impedir a continuidade da transmissão do anúncio enganoso, para punir o anunciante etc., independente do aparecimento real de um consumidor contrariado.¹⁰

2.1.2 Fornecedor

O conceito de fornecedor está definido no *caput* do art. 3º do CDC:

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. (grifo nosso).

A leitura pura e simples desse *caput* já é capaz de nos dar um panorama da extensão das pessoas enumeradas como fornecedoras. Na realidade são todas pessoas capazes, físicas ou jurídicas, além dos entes desprovidos de personalidade.

Não há exclusão alguma do tipo de pessoa jurídica, já que o CDC é genérico e busca atingir todo e qualquer modelo.

¹⁰NUNES, Luis Antônio Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 8. ed. rev. atual. São Paulo: Saraiva. 2013. p. 134.

É importante destacar que neste conceito de fornecedor trazido pelo CDC, existem duas características essenciais, que são a onerosidade e habitualidade. No caso da onerosidade, significa que tem que haver uma contraprestação, seja ela implícita ou explícita, e a habitualidade significa a não eventualidade.

O CDC, apesar de mencionar explicitamente, faz diferenciação de tipos de fornecedores ao tratá-los diversamente nos artigos 12¹¹ e 18¹², sendo necessários esclarecer quais são eles, pois existe o fornecedor real, presumido e aparente.

O fornecedor real é aquele que faz parte da cadeia produtiva, isto é, participa da produção produto. Já fornecedor presumido não produz o produto, mas coloca sua marca para comercializá-lo. E o fornecedor aparente é aquele que intermedeia, quer dizer, o comerciante, o transportador, o exportador.

Essa distinção é de extrema importância, para que possa ser atuado na responsabilização desses agentes.

Quando o CDC está se referindo a fornecedor, ele não está se referindo a alguém, mas a uma cadeia de fornecimento, que começa com quem cria e finaliza com quem entrega o produto.

Fornecedor é gênero do qual o fabricante, o produtor, o construtor, o importador e o comerciante são espécies. Ver-se-á que, quando a lei consumerista quer que todos sejam obrigados e/ou responsabilizados, usa o termo “fornecedor”. Quando quer designar algum ente específico, utiliza-se de termo designativo particular: fabricante, produtor, comerciante, etc.¹³

Enquadram-se também como fornecedores os prestadores de serviços públicos, de acordo com o art. 6º, inciso X do CDC: “São direitos básicos do consumidor: a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.” Nesta continuidade, também destaca o art. 22 do CDC:

¹¹ “O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.”

¹² “Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária respeitadas às variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.”

¹³ NUNES, op. cit., p. 139.

Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Neste sentido, a doutrina se posiciona majoritariamente de que só pode haver relação de consumo quando esteja presente uma relação de mercado, onde o fornecedor busca lucro.

É importante destacar que os entes despersonalizados, como massa falida, sociedade de fato, etc. são considerados fornecedores quando exploram com habitualidade o mercado de consumo, fornecendo produtos ou prestando serviços.

Além disso, é de enquadrar no conceito de ente despersonalizado as chamadas “pessoas jurídicas de fato”: aquelas que, sem constituir uma pessoa jurídica, desenvolvem, de fato, atividade industrial, comercial, de prestação de serviços etc. a figura do “camelô” está aí inserida. O CDC não poderia deixar de incluir tais “pessoas” pelo simples fato de que elas formam um bom número de fornecedores, que suprem de maneira relevante o mercado de consumo.¹⁴

Como dito anteriormente, a relação de consumo exige a presença não só de um consumidor, seja ele *stricto sensu*, seja equiparado, mas também de um fornecedor. Não basta a simples existência de um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços para que aquele que adquiriu o bem ou serviço seja protegido pelo CDC. Ainda que tenha adquirido o bem ou serviço o tenha feito como consumidor, ou seja, para um uso não profissional, pode não haver nessa relação uma relação jurídica de consumo. É que, se quem lhe forneceu o bem ou serviço não se encaixa no conceito de fornecedor, não haverá relação de consumo e, por conseguinte, não haverá como buscar a tutela do CDC.¹⁵

2.2 CARACTERÍSTICAS DOS CONTRATOS NO DIREITO DO CONSUMIDOR

Face ao crescimento da sociedade de consumo e da multiplicação da produção do fornecimento em grande quantidade, os instrumentos jurídicos já existentes tiveram que ser adequados para acolher e tutelar as novas exigências do mercado.

¹⁴Ibid, NUNES, op. cit., p. 138.

¹⁵KHOURI, op. cit., p.48.

Um dos principais meios empregados para acolher essa nova exigência foi o contrato de adesão, que se define por um instrumento no qual um dos contratantes impõem de forma unilateral todas as cláusulas e condições e em contrapartida a outra parte tem apenas a opção de aceitar o contrato ou deixar de contratar.

2.2.1 Contrato de adesão

Embora haja discussões doutrinárias a respeito da incoerência da expressão “contrato de adesão”, a primeira lei brasileira que regulou este tipo de contrato foi o CDC, no seu art. 54, *caput*, que estabelece:

Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas **unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços**, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo. (grifos nossos).

Percebe-se que o CDC conceituou contrato de adesão, como sendo um negócio jurídico, cujas cláusulas são impostas unilateralmente por uma das partes, não sendo dado à outra a possibilidade de alterar substancialmente seu conteúdo.

O CDC reuniu uma série de particularidades e atributos dos contratos de adesão que eram normalmente conhecidos pela doutrina, determinando princípios de elaboração e compreensão própria à essa categoria de contratos.

Desta forma, o CDC, prevê que as cláusulas dos contratos de adesão sejam redigidas em termos claros e em caracteres legíveis de modo a facilitar sua compreensão pelos consumidores, conforme dispõe o § 3º do art. 54 do CDC.¹⁶

Do mesmo modo, prevê o § 4º, deste mesmo dispositivo.¹⁷

Por conseguinte, o CDC traz uma série de normas aplicáveis aos contratos de consumo em geral e, portanto, aos contratos de adesão, porque o fornecedor na tentativa de valer-se da má-fé pode procurar disfarçar certas condições desleais em relação ao consumidor que por ser hipossuficiente acaba por aderir o contrato,

¹⁶“Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.”

¹⁷“As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.”

gerando uma série de transtornos, como pro exemplo, as cláusulas abusivas, que podem ser revertidos, tais como demonstra o art. 46 do CDC:

Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Ademais, prevê o art. 47 do CDC: “As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.” Ou seja, ressaltando que quando houver cláusulas ambíguas nos contratos de consumo, deverá prevalecer a mais favorável ao consumidor. Levando em consideração a sua vulnerabilidade e muitas vezes sua hipossuficiência.

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, o direito consumerista foi elevado à categoria de Direito Fundamental do indivíduo. De tal sorte, o advento do Código de Defesa do Consumidor trouxe ao consumidor a proteção de direitos extrapatrimoniais, tais como, proteção à vida, à saúde e à segurança, bem como, à reparação integral dos danos, o que engloba os danos morais e materiais, como expõe o art. 6º, inciso I da CF/88.¹⁸

E art. 6º, inciso VI da CF/88: “A efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”.

E, ainda, vai além, quando no art. 17 do CDC, que já foi citado anteriormente, mas que cabe ressaltar novamente, protege, inclusive, aquele que foi exposto aos efeitos do acidente: “Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento”. Neste contexto, estamos diante do consumidor por equiparação, trazendo a responsabilidade civil extracontratual, ou seja, não é necessário haver uma relação de consumo contratual para a configuração de algum dano sofrido pelo fornecedor.

2.2.2 Contrato de massa

Na sociedade de consumo, com seu sistema de produção e de distribuição em grande quantidade, o comércio jurídico se despersonalizou e se desmaterializou.

¹⁸“A proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.”

Os métodos de contratação em massa predominam em quase todas as relações contratuais entre empresas e consumidores. Dentre as técnicas de conclusão e disciplina dos chamados contratos de adesão, as condições gerais dos contratos ou cláusulas gerais contratuais e os contratos do comércio eletrônico com consumidores.¹⁹

Os contratos de fornecimento de serviços de forma contínua são aqui denominados de contratos de massa. Os contratos de massa têm os mesmos elementos dos contratos de adesão: uniformidade das cláusulas e inviabilidade de o aderente negociar o seu conteúdo.²⁰

Entretanto, aos contratos de massa deve ser acrescido um elemento particular: a relação contratual estabelecida através de um termo padrão tem uma adesão não de 100, 200 ou 1.000 consumidores de uma única vez, mas de dezenas de milhares de aderentes que periodicamente aderem à contratação contínua.

Como por exemplo, é de adesão o contrato celebrado entre uma incorporadora que lança imóveis na planta e os 100, 200 adquirentes que se propõem a adquiri-los. Também é de adesão o contrato celebrado entre uma empresa de telefonia fixa e os consumidores, que contratam o fornecimento desses serviços por longos períodos. Onde estariam, então, as diferenças entre a primeira e segunda contratação de adesão? Na primeira, esgotadas as unidades colocadas a venda, a incorporadora não tem mais como aceitar novos aderentes; na segunda contratação, o fornecedor do serviço de telefonia permanentemente está ofertando o mesmo serviço ao mesmo preço a milhares de pessoas que se dispõem a contratá-lo.

Enquanto na primeira a contratação o número de aderentes é relativamente pequeno, na segunda, é invariavelmente grande. Daí que a primeira é tratada simplesmente como contrato de adesão e a segunda, como contrato de massa.

2.2.3 Compra fora do estabelecimento comercial

São aquelas compras feitas pela internet, telefone, ou até mesmo na residência. Nesse caso é dado o consumidor o direito de desistir da compra no

¹⁹MARQUES, op. cit., p. 163.

²⁰KHOURI, op. cit., p. 104.

prazo de sete dias após o recebimento do produto, mesmo que este produto não tenha nenhum vício, como prevê o art. 49 do CDC:

O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que **a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.** (grifos nossos).

E esse valor deverá ser devolvido integralmente, não sendo possível o fornecedor reter uma parte.

Certo é que nestes contratos há acordo de vontades, há vontade, mesmo que de adesão e “de conduta social típica”; logo, há consumidor. Há uma bilateralidade especial, apesar da unilateralidade tão visível. Há bilateralidade de vontades, pois, apesar de o fornecedor ser “virtual” e o consumidor ser “massificado”, apesar do oferecer e do eleger serem mais “automatizados”, apesar de o direito abstrair mais do plano da validade e considerar mais a confiança despertada, a declaração de oferta realizada do que a vontade interna do fornecedor, a conduta social do consumidor do que a capacidade deste ou de quem atuou por ele ou no seu computador, há um contrato no plano da existência juridicamente relevante, e que produzirá efeitos, e muitos, no plano da eficácia.²¹

2.2.4 Cláusulas abusivas

As cláusulas abusivas estão previstas nos artigos 51, 52 e 53 do CDC, sendo aquelas que colocam o consumidor em desvantagem nos contratos de consumo. O consumidor que se deparar com uma cláusula abusiva poderá recorrer à justiça para pleitear sua nulidade, e, conseqüentemente, livrar-se da obrigação nela prevista. São abusivas não só cláusulas contratuais a que refere o Código de Defesa do Consumidor, como também aquelas previstas nas Portarias do Ministério da Justiça.

O princípio básico do direito privado revela-se na máxima: tudo que não é proibido é permitido. Nesse diapasão, a primeira parte do art. 122 do Código Civil de

²¹MARQUES, op. cit., p. 115.

2002²², CC/02 deixa claro esse princípio: “são lícitas em geral todas as condições que a lei não vedar expressamente”.

Diante de tal situação, há a necessidade do dirigismo contratual atuar de forma eficaz, precisa estabelecer vedações, nulidades, leis de ordem pública, que ocupem o espaço antes reservado a autonomia da vontade, a fim de evitar o desequilíbrio contratual.

Em regra geral, estabelece obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloque o consumidor em desvantagem exagerada, quer dizer, incompatível com a boa-fé ou a equidade.

Diz-se uma vantagem é exagerada quando, ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence; restringem direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato de modo a ameaçar seu objeto ou o equilíbrio contratual; mostram-se excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e o conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

Pode-se dizer que há uma repressão aberta, consistente e eficaz às cláusulas abusivas nos contratos de consumo, é porque a classe dos consumidores está mais fortalecida perante os grandes grupos econômicos, de tal modo que conseguiu um código para sua própria proteção, após obter destaque na Constituição Federal.

2.3 DANO MORAL

O dano moral constitui uma lesão ao direito da personalidade. Alguns dos direitos da personalidade estão retratados nos artigos 11 a 21 do CC/02, como, direito à vida, direito à integridade física e psíquica, o direito ao nome, o direito à imagem, o direito à honra e o direito à intimidade.

A palavra dano significa estrago, isto é, uma danificação sofrida por alguém, causando-lhe prejuízo. Implica, necessariamente, a diminuição do patrimônio da pessoa lesada.²³

²² Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406compilada.htm. Acesso em: 13 ago. 2017.

²³ NUNES, op. cit., p. 374.

Dano moral, pode-se dizer, é tudo aquilo que está fora da esfera material, patrimonial do indivíduo. Diz respeito à alma, aquela parte única que compõe sua intimidade. Como conceitua Silva: “É o patrimônio ideal da pessoa, entendendo-se por patrimônio ideal, em contraposição a patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que não seja suscetível de valor econômico. Jamais afeta o patrimônio material²⁴”.

Conceitua Bolson:

Nas relações de consumo *stricto sensu* o dano moral é a lesão que atinge o consumidor em sua personalidade, em decorrência de fato do produto ou serviço (acidentes de consumo, cuja origem se encontra nos defeitos do produto ou serviço), artigos 12 a 14 do CDC ou do vício do produto ou serviço, artigos 18 a 25. Esse dano moral poderá ser puro ou cumulado com os danos patrimoniais.²⁵

Assim, o dano moral é aquele que afeta a paz interior de cada um. Atinge o sentimento da pessoa, o decoro, o ego, a honra, enfim, tudo aquilo que não tem valor econômico, mas que lhe causa dor e sofrimento. É, pois, a dor física e/ou psicológica sentida pelo indivíduo.

Uma imagem denegrida, um nome manchado, a perda de um ente querido ou a redução da capacidade laborativa em decorrência de um acidente, traduz-se numa dor íntima.

Quando no caso concreto houver uma lesão a estes direitos, estará caracterizado o dano moral, que é uma espécie de dano extrapatrimonial.

Foi a CF/88 que encerrou a discussão que sempre existiu no ordenamento jurídico brasileiro a respeito da reparação do dano moral, haja vista que em seu art. 5º, incisos V²⁶ e X²⁷, admitindo expressamente a reparação do dano moral “puro”, ou seja, aquele dano, sem qualquer repercussão patrimonial.

Há entendimentos mais antigos de que o dano moral é puro ou não é dano moral, não passando de simples dano patrimonial. Ou seja, o dano moral somente poderia ser classificado como tal se não tivesse repercussão econômica, caso contrário, o dano seria tão somente material. Deste modo, por exemplo, dano sofrido

²⁴SILVA, Wilson Melo. **O dano Moral e sua Reparação** Editora Revista Forense. 1955. p. 1-2.

²⁵BOLSON, Simone Hegele. **Direito do Consumidor e Dano Moral**. 1. ed. Rio de Janeiro: Forense. 2002. p. 109.

²⁶“É assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem.”

²⁷“São invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.”

por cliente de banco que teve cheque devolvido por erro da agência bancária, tendo sido seu nome inscrito nos órgãos de proteção ao crédito, impossibilitando-lhe acesso à financiamento, este seria somente de ordem material, por que a repercussão do dano foi no patrimônio da pessoa.²⁸

Surgiu o Código Civil em 2002 e ratificou essa possibilidade de reparação do dano moral puro, como expõe o art. 186²⁹, que conceitua o ato ilícito e menciona o chamado dano exclusivamente moral, constituindo esse uma lesão ao direito da personalidade.

No Brasil, também foi superada a ideia de que no dano moral, o sujeito precisa ter uma dor, uma tristeza, um sofrimento, um pesar ou uma depressão, essa ideia de sentimento negativo já está antiquada. Tanto que tem previsão legal de que a pessoa jurídica também pode sofrer dano moral, como aborda o art. 52 do CC/02: “Aplica-se às pessoas jurídicas, no que couber, a proteção dos direitos da personalidade”. Ou melhor, o CC/02, confirma uma tese que já existia na doutrina e jurisprudência admitindo a possibilidade de que a pessoa jurídica tem direitos da personalidade.

Antes mesmo do CC/02, a súmula 227 do Superior Tribunal de Justiça, STJ, já afirmava que: “a pessoa jurídica pode sofrer dano moral”. Quer dizer que no dano moral da pessoa jurídica há uma lesão à honra objetiva, quer dizer, há uma lesão na reputação social. A pessoa jurídica não sente, não sofre com a ofensa à sua honra subjetiva, à sua imagem, ao seu caráter, atributos do direito da personalidade, inerente somente a pessoa física. Mas, não se pode negar a possibilidade de ocorrer ofensa ao nome da empresa, à sua reputação, que, nas relações comerciais, alcançam acentuadas proporções em razão da influência que o conceito e prestígio da empresa influenciam na sua credibilidade comercial.

Quando se fala em dano moral não se pode deixar confundir com meros transtornos ou aborrecimento sofrido pelo sujeito no cotidiano, neste sentido, destaca-se a jurisprudência do Tribunal de Justiça/RS:

DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TELEFONIA MÓVEL PRÉ-PAGA. AUSÊNCIA DE INSERÇÃO DE CRÉDITOS NA LINHA TELEFÔNICA NA DATA DA RECARGA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. Hipótese dos autos, em que embora

²⁸ Ibid, BOLSON, op. cit., p. 95.

²⁹ “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”

demonstrada a falha na prestação dos serviços pela operadora de telefonia, ao não disponibilizar os créditos na data da recarga efetuada pela autora, ressalte-se que tal situação não ultrapassa a esfera do mero dissabor e acontecimento cotidiano, não sendo capaz, por si só, capaz de gerar o dever de indenizar. Além disso, as alegações trazidas pela autora em relação às suas condições familiares (o número de filhos e o fato que um deles estaria acometido de doença) e de localização da moradia (zona rural), as quais resultariam na restrição da linha telefônica como único meio de comunicação, não são suficientes para demonstrar o abalo supostamente sofrido pela ausência da inserção de créditos pela empresa de telefonia. Comprovado pela ré que, no dia da recarga, a autora possuía créditos e efetuou ligações, o que demonstra que essa não ficou desprovida dos serviços de telefonia. Ademais, no caso concreto, a autora não se desincumbiu do ônus que lhe competia, nos termos do art. 373, I, do Código de Processo Civil, já que nada comprovou acerca dos alegados transtornos narrados na inicial. Honorários advocatícios majorados nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil. APELO DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA. (Apelação Cível Nº 70073034514, Décima Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Ana Lúcia Carvalho Pinto Vieira Rebout, Julgado em 10/08/2017).³⁰ (grifos nossos).

Isso é importante porque o Poder Judiciário tem a necessidade de fazer um filtro no que concerne a pedidos descabidos de indenização por dano moral, como pode ocorrer das pessoas movidas por intenção de enriquecimento ilícito ingressarem em juízo pleiteando indenização por dano moral.

O dano moral pode ser classificado, quanto ao seu conteúdo, em ser dano moral em sentido próprio, ou em sentido impróprio. O dano moral em sentido impróprio, ou em sentido amplo, é justamente a ideia de que o dano moral constitui lesão ao direito da personalidade, já o dano moral em sentido próprio é justamente o sentimento negativo, o que não necessariamente precisa estar presente para configuração de tal dano, como conceitua Fuhrer:

A expressão dano moral tem duplo significado. Num sentido próprio, ou estrito, refere-se ao abalo dos sentimentos de uma pessoa, provocando-lhe dor, tristeza, desgosto, depressão, perda da alegria de viver, etc. E num sentido impróprio, ou amplo, abrange também a lesão de todos e quaisquer bens ou interesses pessoais, como a liberdade, o nome, a família, a honra e a própria integridade física. Por isso a lesão corporal é um dano moral.³¹

30

Disponível

em:

http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=mero+transtornos&proxystylesheet=tjrs_index&client=tjrs_index&filter=0&getfields=&aba=juris&entsp=a_politica-site&wc=200&wc_mc=1&oe=UTF-8&ie=UTF-8&ud=1&sort=date%3AD%3AS%3Ad1&as_qj=&site=ementario&as_epq=&as_oq=&as_eq=&as_q=+#main_res_juris Acesso em: 13 ago. 2017.

³¹FÜHRER, Maximilianus Cláudio Américo. **Resumo de Obrigações e Contratos**: civis, comerciais, consumidor. São Paulo: 21. ed. Malheiros Editores. 2002. p. 99-100.

Outra classificação é em relação à pessoa atingida, primeiramente em relação à pessoa atingida é chamado o dano *mora* direito, ou melhor, é aquele dano que atinge a própria pessoa, atinge a honra subjetiva, auto-estima, ou atinge a honra objetiva, que é a reputação social, como por exemplo, nos crimes contra a honra, que são injúria, calúnia e difamação. Por outra via, além do dano moral direto, há um conceito importante na atualidade do direito privado, o chamado dano moral indireto, conhecido também como o dano moral ricochete. O dano moral ricochete é aquele que atinge o sujeito de forma reflexa, como por exemplo, a perda de um cachorro de estimação no *pet shop*, morte de um ente da família e também lesão a direitos da personalidade do morto, o que é uma inovação no CC/02, no seu art. 12, parágrafo único³².

Por fim, outra classificação é jurisprudencial, pois trata de um debate, em se tratando do dano moral subjetivo, ou seja, aquele que necessita ser provado.

Por outra via, o dano moral objetivo, é aquele que defende os direitos da pessoa tanto no seu aspecto privado, quer dizer, em caráter íntimo e pessoal, como direito ao nome, à honra, quanto no seu aspecto público, o direito à vida, à liberdade, ao trabalho. Esse tipo de dano se presume, não necessitando de prova, é o *dammum in re ipsa*. Não é preciso provar, como por exemplo, que uma pessoa injustamente presa tenha sido sofrimentos e humilhação com a privação da liberdade.

Um exemplo de dano moral *in re ipsa* é o decorrente da inscrição indevida em cadastro de inadimplentes, pois esta presumidamente afeta a dignidade da pessoa humana, tanto em sua honra subjetiva, como perante a sociedade. Vejamos entendimento do STJ:

Resp. 718618 RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. REGISTRO NO CADASTRO DE DEVEDORES DO SERASA. EXISTÊNCIA DE OUTROS REGISTROS. INDENIZAÇÃO. POSSIBILIDADE. A existência de registros de outros débitos do recorrente em órgãos de restrição de crédito não afasta a presunção de existência do dano moral, que decorre *in re ipsa*, vale dizer, do próprio registro de fato inexistente. Precedente. Hipótese em que o próprio recorrido reconheceu o erro em negativar o nome do recorrente. Recurso a que se dá provimento.³³

³²“Em se tratando de morto, terá legitimação para requerer a medida prevista neste artigo o cônjuge sobrevivente, ou qualquer parente em linha reta, ou colateral até o quarto grau.”

³³ Disponível em: <https://lfg.jusbrasil.com.br/noticias/166872/o-que-se-entende-por-dano-moral-in-re-ipsa>. Acesso em: 10 out. 2017.

O que se percebe na prática das jurisprudências do Superior Tribunal de Justiça, é que o STJ tem ampliado os casos do dano moral objetivo, destacando o teor da súmula 403 do STJ: “Independente de prova do prejuízo a indenização pela publicação não autorizada da imagem de pessoa com fins econômicos ou comerciais”. Essa súmula prevê que no caso do uso indevido de imagens para fins patrimoniais, o dano moral não necessita de prova, ou seja, o dano moral é presumido.

Há no Brasil uma discussão sobre o tema, se o dano moral é objetivo ou subjetivo, que dizer se é necessário provar ou não. A posição majoritária na doutrina e na jurisprudência pátria é no sentido de desnecessidade da prova. Nesse diapasão, Stoco afirma que “a causação de dano moral independe de prova, ou melhor, comprovada a ofensa moral o direito a indenização desta decorre, sendo dela presumidos”³⁴.

Isso significa que a obrigação de reparar é consequência da verificação do evento danoso, sendo, portanto, dispensável a prova do prejuízo.

No mesmo sentido, Cavalieri leciona que: “por se tratar de algo imaterial, a prova do dano moral não pode ser feita através dos mesmos meios utilizados para comprovar os danos materiais”,³⁵

Este posicionamento é adotado de forma majoritária na Jurisprudência brasileira, a exemplo do seguinte julgado:

Indenização - Dano moral - Prova - Desnecessidade. "Não há falar em prova do dano moral, mas, sim, na provado fato que gerou a dor, o sofrimento, sentimentos íntimos que o ensejam. Provado assim o fato, impõe-se a condenação, sob pena de violação do art. 334 do Código de Processo Civil" (753811220098260224 SP0075381-12.2009.8.26.0224, Relator: Orlando Pistoresi, Data de Julgamento: 18/01/2012, 30ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 18/01/2012).

Contudo, é importante destacar, a necessidade da cautela, para não banalizar o instituto do dano moral.

³⁴STOCO, Rui. **Tratado de Responsabilidade Civil**: doutrina e jurisprudência. 7 ed. São Paulo. Editora Revista dos Tribunais. 2007. p. 1-14.

³⁵CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 9. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas. 2010. p. 86.

2.3.1 Requisitos para a configuração do dano moral

A reparação por danos morais resulta da presença dos pressupostos de indenizar elencados nos artigos 186 e 927 do CC/02, a saber, ação ou omissão do agente, conduta ilícita, o dano e o nexo de causalidade. No caso concreto deve ficar evidenciado o dever de reparação por parte do fornecedor, à vista de sua responsabilidade objetiva.

Como aborda o art. 927 do CC/02: “Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”.

Somente haverá direito a indenização por danos morais, se houver um dano a se reparar, e o dano moral que pode e deve ser indenizado é a dor, pela angústia e pelos sofrimentos relevantes que cause grave humilhação ao direito de personalidade ao ofendido.

De qualquer maneira, com base na jurisprudência e na doutrina, mas principalmente considerando os princípios constitucionais que garantem a inviolabilidade da dignidade da pessoa humana, do respeito à vida e da garantia à incolumidade física e psíquica da isonomia, e, ainda, a garantia da intimidade, vida privada, imagem e honra, é possível fixarem-se alguns parâmetros para a determinação da indenização por danos morais, nesta senda, destaca Nunes:

- a) A natureza específica da ofensa sofrida;
- b) A intensidade real, concreta, efetiva do sofrimento do consumidor ofendido;
- c) A repercussão da ofensa no meio social em que vive o consumidor ofendido;
- d) A existência de dolo, má-fé, por parte do ofensor, na prática do ato danoso e o grau de sua culpa;
- h) A situação econômica do ofensor;
- i) A capacidade e a possibilidade real e efetiva do ofensor voltar a praticar e/ou vir a ser responsabilizado pelo mesmo fato danoso;
- j) A prática anterior do ofensor relativa ao mesmo fato danoso, ou seja, se ele já cometeu a mesma falta;
- h) As práticas atenuantes realizadas pelo ofensor visando diminuir a dor do ofendido;
- i) Necessidade de punição³⁶

Ressalte que a indenização tem como finalidade amenizar a dor sentida, trazendo a vítima uma sensação de conforto e acalento, além de punir o ofensor, com o intuito de coibi-lo a não reincidir na prática do ato danoso. Quer dizer, possui

³⁶NUNES, op. cit., p. 163.

a indenização, como se disse, um caráter de satisfação punitivo e na intenção de devolvê-lo o *status quo ante*.

2.3.2 Critérios adotados para a fixação do *quantum* indenizatório pelo novo Código de Processo Civil brasileiro

Um tema bastante complexo é a quantificação do dano moral, pois devem ser considerados critérios subjetivos para fixar a um valor, visto que o tabelamento pode representar afronta ao princípio constitucional da isonomia.

Com relação ao *quantum*, a fixação do montante indenizatório deve atender aos fins a que se presta, em princípio, oferecendo compensação ao lesado e atenuando seu sofrimento. Ademais, leva-se em consideração ainda a condição econômica da vítima e do ofensor, o grau de culpa, a extensão do dano, a finalidade da sanção reparatória e os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

O CC/02, especificamente nos dispositivos 944, parágrafo único e 953, parágrafo único³⁷, referem expressamente à necessidade de aplicação da equidade como parâmetro oferecido ao juiz para a fixação da indenização do dano moral, daí resulta a imprescindibilidade de serem consideradas as condições econômicas e sociais do agressor, bem como a gravidade da falta cometida, segundo critérios que evitem tanto o enriquecimento indevido de uma das partes como o arbitramento de sanções desproporcionais.

De qualquer maneira existem muitas variações jurisprudenciais no Brasil a respeito da quantificação do dano moral, é muito comum em nosso país que essa quantificação seja em salários mínimos. No tocante à alegada vinculação do valor da indenização ao salário mínimo, o acórdão recorrido do TJ/RS assim dispôs:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÍVIDA E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. MANUTENÇÃO DE INSCRIÇÃO APÓS O PAGAMENTO DA DÍVIDA. QUANTUM INDENIZATÓRIO MAJORADO. Para a fixação do valor da indenização a ser arbitrada pelo julgador a esse título, é preciso considerar: as condições econômicas e sociais da parte ofensora; a gravidade da falta cometida; e a repercussão do ato na vida do ofendido; não devendo, entretanto, a verba servir como enriquecimento ilícito. Outrossim, não se pode perder de vista o caráter punitivo-pedagógico

³⁷“Se o ofendido não puder provar prejuízo material, caberá ao juiz fixar, equitativamente, o valor da indenização, na conformidade das circunstâncias do caso.”

também esperado da condenação. *Quantum* indenizatório fixado no valor de R\$ 5.622,00 (cinco mil, seiscentos e vinte e dois reais), **atualmente equivalente a seis salários mínimos**, diante das peculiaridades do caso e em conformidade com os precedentes desta Câmara Cível. APELAÇÃO PROVIDA. (Apelação Cível Nº 70073947533, Décima Primeira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Luiz Roberto Imperatore de Assis Brasil, Julgado em **13/09/2017**).³⁸ (grifos nossos).

Os parâmetros para a fixação do dano moral, segundo a jurisprudência, especialmente a do STJ, primeiramente considera a extensão do dano, conforme estabelece o art. 944 do CC/02: “A indenização mede-se pela extensão do dano”. Logo, quanto maior o dano, maior o valor da indenização.

O segundo parâmetro é o grau de culpa dos envolvidos, o que se depreende do art. 944, parágrafo único: “Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização.”

Assim sendo, deve ser verificada a contribuição causal de todos os envolvidos pelo evento danoso, grau de culpa do agente, grau de culpa da própria vítima, ou se a vítima contribui para o evento danoso e também, eventualmente, culpa de terceiros.

Nessa linha, o art. 945 do CC/02, prevê que: “Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano”. Temos nesse artigo a chamada redução equitativa da indenização que vale não só para o dano moral, mas também para as outras modalidades de dano, como é o caso do dano material.

Como terceiro critério, o STJ considera as condições gerais dos envolvidos, são elas, condições econômicas, sociais, culturais e até psicológica, ou seja, reiteradamente o STJ faz um estudo sociológico da responsabilidade civil, verificando as circunstâncias do caso concreto para a fixação da indenização.

Um quarto parâmetro é o intuito pedagógico, punitivo da indenização por danos morais, esse é um tema de bastante debate no ordenamento jurídico brasileiro. Esse aspecto ganha relevo nas questões de massa, como são, em regra,

38

Disponível

em:

http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=fixa%C3%A7%C3%A3o+dano+moral+em+sal%C3%A1rios+m%C3%ADnimos&proxystylesheet=tjrs_index&getfields=*%&entsp=a_politica-site&wc=200&wc_mc=1&oe=UTF-8&ie=UTF-8&ud=1&sort=date:D:S:d1&as_qj=fixa%C3%A7%C3%A3o+dano+moral+em+sal%C3%A1rios+mimios&as_epq=&as_oq=&as_eq=&as_q=+&ulang=pt-BR&ip=201.150.14.109&access=p&entqr=3&entqrm=0&client=tjrs_index&filter=0&start=10&aba=juris&site=ementario#main_res_juris. Acesso em: 10 out. 2017.

as que envolvem o direito do consumidor. Se, por exemplo, uma empresa de telefonia vier a ser condenada a indenizar um consumidor, que teve seu nome inscrito indevidamente aos órgãos de proteção ao crédito, o que gerou vários problemas e transtornos, e de consequência causou danos morais. Na fixação da indenização o magistrado tem que considerar o fato de que, se a empresa de telefonia não for severamente punida, poderá não tomar nenhuma providência para que o mesmo evento não torne a ocorrer. E o risco de causar o mesmo dano para dezenas, centenas de consumidores existe, ele é real. Por isso, o *quantum* deve ser elevado. A condenação tem de poder educar o infrator, que potencialmente pode voltar a causar o mesmo dano.³⁹

O último critério é o de que a indenização por dano moral não possa causar um enriquecimento ilícito do ofendido, nem a ruína do ofensor, por isso as indenizações devem ser fixadas com prudência, o que pode significar um valor baixo. Neste sentido segue julgado do TJ/RS:

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. TELEFONIA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA NO ROL DE INADIMPLENTES. MANUTENÇÃO DA INSCRIÇÃO NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO APÓS QUITAÇÃO DO DÉBITO. DANO MORAL *IN RE IPSA* CONFIGURADO. *QUANTUM* INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$ 3.000,00 QUE NÃO COMPORTA READEQUAÇÃO, POIS ARBITRADO DE ACORDO COM AS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO, BEM COMO, **EM OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE, EVITANDO-SE O ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA.** SENTENÇA CONFIRMADA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO DESPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71007193196, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Roberto Carvalho Fraga, Julgado em 31/10/2017).⁴⁰ (grifos nossos).

É preciso repensar esses critérios para que as empresas não reiterem as suas condutas danosas, muitas vezes na prática de desrespeito aos direitos do cidadão, como ocorre na esfera do direito do consumidor. Nesse ramo do direito, hoje, o dano moral tem grande aplicação como nas hipóteses em que o sujeito adquire um produto e este produto lhe causa dano. Mas não é só no direito do consumidor que o dano moral tem incidência.

³⁹NUNES, op. cit., p. 374.

⁴⁰ Disponível em: http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=enriquecimento+ilicito+do+consumidor+telefonia+inscri%C3%A7%C3%A3o+indevida&proxystylesheet=tjrs_index&getfields=*&entsp=a_politica-site&wc=200&wc_mc=1&oe=UTF-8&ie=UTF-8&ud=1&client=tjrs_index&filter=0&aba=juris&sort=date%3AD%3A%3Ad1&as_qj=enriquecimento+ilicito+do+consumidor&site=ementario&as_epq=&as_oq=&as_eq=&as_q=#main_res_juris. Acesso em: 02 nov. 2017.

Dentre as inovações do Novo Código de Processo Civil, o tema dano moral também está sendo tratado. O valor da causa, que está previsto no seu art. 292, inciso V prevê: “O valor da causa constará da petição inicial ou da reconvenção e será: (...) V – na ação indenizatória, inclusive a fundada em dano moral, o valor pretendido”.

Isso significa que o sujeito ofendido ao ajuizar uma ação de dano moral deverá indicar o valor preciso pretendido pela indenização pelo dano moral sofrido. O juiz continua tendo o arbítrio de fixar o valor que entende devido, diante dos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando o dano sofrido, a extensão deste dano, de que forma e natureza impactou no abalo psicológico e na honra da pessoa que se viu abalada por um dano moral, mas fica limitado ao valor máximo que foi pedido.

Portanto, têm-se consequências práticas dessa inovação, como por exemplo, ao pedir dez mil reais de indenização por dano moral, se para a parte autora for o pedido parcialmente procedente, em metade deste valor, que no caso, é cinco mil reais, os outros cinco mil reais que ele deixou de ganhar terá incidência na sucumbência, ou seja, ao deixar de ganhar os cinco mil reais, incidirá sobre o seu pedido a condenação de custas e honorários advocatícios.

Nesta senda, destaca o art. 85 do NCPC: “A sentença condenará o vencido a pagar honorários ao advogado do vencedor”.

O intuito do legislador neste aspecto foi trazer o impacto sobre as custas processuais, mas também conscientizar o consumidor sobre o seu pedido, que deve ser racional, adequado, proporcional ao seu sofrimento. Para evitar a prática de pedir ao Poder Judiciário valores exorbitantes, como por exemplo, negativação de nome junto aos órgãos de proteção ao crédito, pedidos de até cem mil reais de indenização por dano moral.

Antes mesmo do CDC, a Súmula 326 do STJ, datada de 07/06/2006, já previa: “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.”

Deste modo, sem uma determinação específica de valor da causa, a Súmula 326 do STJ indicou a ausência de sucumbência recíproca se a condenação fosse em valor inferior àquele por ventura indicado à inicial.

Diante da necessidade clara e evidente de ratificar um instituto que coordenasse as questões que concernem aos atos ilícitos de que decorrem danos a

outrem, surge então o instituto da responsabilidade civil que pertence o campo dos direitos obrigacionais e que pretende garantir a reparação tão almejada pelo seio social.

Assim, o dano moral, intimamente ligado a responsabilidade civil de indenizar, já é muito discutido, e é aceito, como adiante veremos.

3 RESPONSABILIDADE CIVIL

Neste capítulo será apresentado o conceito de responsabilidade civil, destacando a responsabilidade objetiva nas relações de consumo, bem como as vulnerabilidades e a hipossuficiência do consumidor.

A ideia de responsabilidade está profundamente ligada com o senso de justiça, o qual de uma maneira ou de outra sempre esteve presente nas comunidades humanas. Nos primórdios, a ideia de responsabilidade era uma, sempre ligada ao dano, do qual até hoje é inseparável⁴¹.

O Código de Defesa do Consumidor protege o instituto da responsabilidade civil porque, como em qualquer relação obrigacional decorrente da lei ou de um simples contrato, a quebra dos deveres impostos aos devedores, em favor dos credores, pode importar em prejuízos, os quais podem ser de ordem patrimonial ou extrapatrimonial, que deverão ser reparados.⁴²

3.1 CONCEITO

A responsabilidade civil tem seu fundamento no fato de que ninguém pode lesar interesse ou direito de outrem, e se lesar deve haver a reparação, como prevê o artigo 927 do CC/02.⁴³ E segue em seu parágrafo único, que estabelece.⁴⁴

A responsabilidade civil vem do princípio de que aquele que causar dano a outra pessoa, e lesar direitos, seja ele patrimonial ou extrapatrimonial deverá restabelecer o bem jurídico ao estado em que se encontrava antes do seu ato danoso, e, caso o restabelecimento não seja possível, deverá compensar aquele que sofreu o dano.

Nesse sentido, conceitua Gomes:

A responsabilidade civil opera sobre o patrimônio da pessoa, seja natural ou jurídica, e não sobre o seu próprio ser, prescindindo por vezes da própria

⁴¹ GOMES, Marcelo Kokke. **Responsabilidade Civil**: dano e defesa do consumidor. Belo Horizonte: Del Rey. 2001. p. 19.

⁴² KHOURI, op. cit., p. 163.

⁴³ “Aquele que, por ato ilícito (artigos 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.”

⁴⁴ “Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos específicos em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.”

culpa. Isto significa que pode ser transferida a terceiros e mesmo herdeiros daquele que causou dano. Seu objetivo é a reestruturação do patrimônio da vítima, o ressarcimento fundado no dano causado, fazendo com que aquele retorne ao que era anteriormente ao dano. As principais categorias de responsabilidade civil em relação à conduta realizada são a responsabilidade civil contratual, derivada de um contrato e a responsabilidade civil extracontratual, que se divide em responsabilidade civil legal, obrigação preestabelecida em lei e responsabilidade delitual originada de um ato ilícito.⁴⁵

Os pressupostos para que haja a aplicação da responsabilidade civil são, a conduta humana (ação ou omissão), o nexo de causalidade o dano e a culpa.

A conduta humana seja ela ação ou omissão é o ato da pessoa que causa dano ou prejuízo a outrem. É o ato do agente ou de outro que está sob a responsabilidade do agente que produz resultado danoso, que pode ser por dolo, negligência, imprudência ou imperícia. Este ato gera a obrigação de reparação.

Diniz define a conduta humana como sendo:

O ato humano, comissivo ou omissivo, ilícito ou lícito, voluntário e objetivamente imputável, do próprio agente ou de terceiro, (...) que cause dano a outrem, gerando o dever de satisfazer os direitos do lesado. Afirma ainda que a ação ou omissão que gera a responsabilidade civil pode ser ilícita ou lícita e que a “responsabilidade decorrente de ato ilícito baseia-se na idéia de culpa, e a responsabilidade sem culpa funda-se no risco, (...) principalmente ante a insuficiência da culpa para solucionar todos os danos. E continua sua lição afirmando que o comportamento pode ser comissivo ou omissivo, sendo que a “comissão vem a ser a prática de um ato que não se deveria efetivar, e a omissão, a não-observância de um dever de agir ou da prática de certo ato que deveria realizar-se.⁴⁶

O nexo causal ou a relação de causalidade é um dos pressupostos fundamentais para a configuração da responsabilidade civil e do dever de indenizar. A relação de causalidade é o liame entre o ato lesivo do agente e o dano ou prejuízo sofrido pela vítima. Venosa ao definir nexo de causalidade, ensina que:

O conceito de nexo causal, nexo etimológico ou relação de causalidade deriva das leis naturais. É o liame que une a conduta do agente ao dano. É por meio do exame da relação causal que concluímos quem foi o causador do dano. Trata-se de elemento indispensável. A responsabilidade objetiva dispensa a culpa, mas nunca dispensará o nexo causal. Se a vítima, que experimentou um dano, não identificar o nexo causal que leva o ato danoso ao responsável, não há como ser ressarcida.⁴⁷

⁴⁵GOMES, op. cit., p. 20.

⁴⁶DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: responsabilidade civil**. vol. 7. 17. ed. São Paulo: Saraiva. 2003. p. 37.

⁴⁷VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil: Responsabilidade Civil**. vol. 4. 3. ed. São Paulo: Atlas S.A. 2003. p. 39.

O dano se configura, quando a conduta do agente comprovadamente causar prejuízo a vítima, pois, sem o dano não há que se falar em responsabilidade civil, pois sem ele, não há o que se reparar. Nesta senda destaca Venosa:

Somente haverá possibilidade de indenização se o ato ilícito ocasionar dano. Cuida-se, portanto, do dano injusto. Em concepção mais moderna, pode-se entender que a expressão dano injusto traduz a mesma noção de lesão a um interesse, expressão que se torna mais própria modernamente, tendo em vista ao vulto que tomou a responsabilidade civil. [...] Trata-se, em última análise, de interesse que são atingidos injustamente. O dano ou interesse deve ser atual e certo; não sendo indenizáveis, a princípio, danos hipotéticos. Sem dano ou sem interesse violado, patrimonial ou moral, não se corporifica a indenização. A materialização do dano ocorre com a definição do efetivo prejuízo suportado pela vítima.⁴⁸

Portanto, não basta apenas que a vítima sofra dano, é preciso que esta lesão passe a existir a partir do ato do agressor para que haja o dever de compensação. É necessária relação entre o ato omissivo ou comissivo do agente e o dano, de tal forma que o ato do agente seja considerado como causa do dano.

O dano é o prejuízo resultante da lesão a um bem ou direito. É a perda ou redução do patrimônio patrimonial e extrapatrimonial do lesado em decorrência da conduta do agente, gerando para o lesado o direito de ser ressarcido para que haja o retorno de sua situação ao estado em que se encontrava antes do dano, ou para que seja compensado caso não exista possibilidade de reparação.

Para que exista a responsabilidade civil deve se demonstrar, além da existência do dano injusto sua certeza e efetividade. A certeza do dano deve existir para que ninguém seja responsabilizado por danos supostos e incertos. A efetividade relaciona-se à concretização do dano, a necessidade já ter sido verificada e que não esteja amparado por nenhum excludente da responsabilidade.

Quando restar comprovada a presença dos elementos, conduta, nexos de causalidade e dano, surge o dever de reparação, conforme segue a ementa do TJ/RS:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. COBRANÇA VEXATÓRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR DO SERVIÇO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. SUCUMBÊNCIA INVERTIDA. 1. Natureza da responsabilidade da ré. **A relação mantida entre as partes é de consumo e, portanto, a responsabilidade por deficiência no serviço é objetiva, bastando que o consumidor demonstre a existência do dano e do nexos**

⁴⁸Ibid, VENOSA, op. cit., p. 28.

causal entre este e uma conduta atribuível ao fornecedor. Caso concreto em que demonstrada a efetivação de cobrança abusiva e vexatória por parte de preposto da loja ré que abordou a autora em plena via pública para cobrar-lhe, na frente dos transeuntes. 2. Dano moral. *Quantum*. 2.1. Hipótese em que evidenciada a cobrança vexatória, proibida pelo CDC, que constrangeu a autora perante demais pedestres em via pública na frente da loja. Dano moral que valoriza sobremaneira a função punitivo-pedagógica e dissuasória do instituto. 2.2. O valor da indenização deve atentar aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, servindo para reparar os transtornos sofridos e cumprir com a função pedagógica e dissuasória da medida. Quantitativo fixado em R\$ 3.000,00, ponderadas as circunstâncias do caso concreto. Valor que deverá ser acrescido de correção monetária pelo IGP-M a contar deste julgamento e de juros moratórios de 1% ao mês a contar do evento danoso, forte nas Súm. nº s 362 e 54 do STJ. APELAÇÃO PROVIDA. (Apelação Cível Nº 70073951683, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Carlos Eduardo Richinitti, Julgado em **13/09/2017**).⁴⁹ (grifos nossos).

A vida em sociedade exige que os indivíduos respondam por seus atos, atitudes e reações ou por atos de terceiros a que possam estar ligados como seus representantes auxiliares ou prepostos.

Dessa forma, todo ser humano tem o dever de não praticar atos nocivos danosos ou prejudiciais a outro indivíduo, dos quais resultem ou possam resultar-lhes prejuízos. E se praticar será responsabilizado.

3.2 RESPONSABILIDADE OBJETIVA NO DIREITO DO CONSUMIDOR

A responsabilidade civil nas relações de consumo é objetiva, pois o agente de um dano deve ser responsabilizado independente de culpa. A responsabilidade decorre do ato que tenha causado um dano injusto para o consumidor.

A responsabilidade civil objetiva baseia-se fundamentalmente no risco que a atividade oferece à coletividade e nos danos que dessa atividade possam vir.

Na responsabilidade subjetiva, o sujeito precisa comprovar a conduta danosa, a culpa do agente, nexos de causalidade e o dano, já na conduta objetiva é necessário apenas provar a conduta que resultou em um dano, quer dizer que na responsabilidade objetiva não é necessário provar se o agente agiu com culpa, no sentido *latu sensu* que é com negligência, imprudência e imperícia, ou dolo.

49

Disponível

em:

http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=responsabilidade+civil+objetiva+na+rela%C3%A7%C3%A3o+de+consumo&proxystylesheet=tjrs_index&client=tjrs_index&filter=0&getfields=*&aba=juris&entsp=a_politica-site&wc=200&wc_mc=1&oe=UTF-8&ie=UTF-8&ud=1&sort=date%3AD%3AS%3Ad1&as_qj=responsabilidade+civil&site=ementario&as_epq=&as_oq=&as_eq=&as_q=+#main_res_juris Acesso em: 13 ago. 2017.

A responsabilidade civil objetiva, nos moldes do que dispõe o art. 14 do CDC:

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. (grifos nossos).

Também ensina Nery:

A norma estabelece a responsabilidade objetiva como sendo o sistema geral da responsabilidade do CDC. Assim, toda indenização derivada de relação de consumo, sujeita-se ao regime da responsabilidade objetiva, salvo quando o Código expressamente disponha em contrário. Há responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados ao consumidor, independentemente da investigação de culpa.⁵⁰

Do mesmo modo, destaca Cavalieri:

Uma das teorias que procuram justificar a responsabilidade objetiva é a teoria do risco do negócio. Para esta teoria, toda pessoa que exerce alguma atividade cria um risco de dano para terceiros. E deve ser obrigado a repará-lo, ainda que sua conduta seja isenta de culpa.⁵¹

Bastando para a responsabilização à demonstração do dano e do nexo causal entre ele e a conduta atribuível ao fornecedor de serviços.

A responsabilidade civil tem como principal função a reparação, e, além disso, admite uma função punitiva. Essa função estaria presente na perda do patrimônio ao lesante em desfavor do lesado. Ao perder o patrimônio para satisfazer à reparação do dano injustamente causado ao ofendido evidente que o ofensor se empobrece.

A vulnerabilidade e a hipossuficiência não se confunde, pois pode-se dizer que, todo consumidor é vulnerável, mas nem todo consumidor é hipossuficiente. A vulnerabilidade é um traço universal de todos os consumidores, ricos ou pobres, educados ou ignorantes, crédulos ou espertos, já a hipossuficiência é marca pessoal, limitadas a alguns, ou até mesmo a coletividade, mas nunca a todos os consumidores.

⁵⁰ JÚNIOR, Nelson Nery. **Novo Código Civil e Legislação extravagante anotados**. São Paulo: RT. 2002. p. 725.

⁵¹ FILHO, Sérgio Cavalieri. **O Direito do Consumidor no limiar século XXI**. Revista de Direito do Consumidor. Revista dos Tribunais. nº 35. jul/set. 2000. p. 105.

3.2.1 Vulnerabilidades do consumidor

A vulnerabilidade é uma presunção absoluta para o consumidor pessoa física, quer dizer que o consumidor é vulnerável e não cabe prova em contrário. Então a vulnerabilidade é um elemento indispensável que vai estar presente em toda a relação de consumo, porque se o sujeito não for vulnerável, ele não será consumidor, já a pessoa jurídica para ser considerada consumidora, deverá demonstrar no caso concreto a sua vulnerabilidade, e a pessoa física é uma vulnerabilidade presumida.

A vulnerabilidade é um dos princípios do Direito do Consumidor, e pode ser considerado o princípio mais importante, pois é ele quem fundamenta a relação consumerista, que rege a interpretação das normas de consumo, ou seja, é o princípio que estrutura o sistema de proteção ao consumidor.

Dessa forma, conceitua Nunes: “O Consumidor é a parte fraca da relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico⁵²”.

O CDC reconhece o consumidor como vulnerável, como estabelece o art. 4º, inciso I:

A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo. (grifos nossos).

A vulnerabilidade é um estado da pessoa, uma situação permanente ou provisória que fragiliza o consumidor, e tal reconhecimento é uma medida de realização do princípio da isonomia.

O princípio da isonomia está previsto no art. 5º, caput, da CF/88, que estabelece que “todos são iguais perante a lei”.

No entanto, deve ser reconhecido que não seria possível conceber um tratamento processual idêntico a todos indistintamente, eis que cada parte pode ser cercada de certas peculiaridades de modo a justificar um tratamento processual diferenciado. E, vale dizer, este reconhecimento prestigia o princípio da isonomia, de

⁵²NUNES, op. cit., p. 26.

modo que os iguais devem ser tratados na medida daquilo que se igualam e os desiguais de acordo com as suas desigualdades.⁵³

Para melhor compreensão destas vulnerabilidades do consumidor a doutrina tipificou em espécies, como sendo a vulnerabilidade técnica, que significa que o consumidor não possui conhecimentos específicos sobre o processo produtivo, ou em relação ao produto, ou ao serviço, seja no tocante à sua característica ou à sua utilidade. Essa ausência de conhecimento torna o consumidor suscetível a ser enganado ou prejudicado.

O conhecimento técnico refere-se aos meios de produção, cujo conhecimento é monopólio do fornecedor. E quando se diz em meios de produção não se está apenas referindo aos aspectos técnicos administrativos para a fabricação e distribuição de produtos e prestação de serviços que o fornecedor detém, mas também ao elemento fundamental da decisão: é o fornecedor que escolhe o que, quando e de que maneira produzir, de sorte que o consumidor está à mercê daquilo que é produzido. É por isso que, quando se fala em “escolha” do consumidor, ela já nasce reduzida. O consumidor só pode optar por aquilo que existe e foi oferecido no mercado. E essa oferta foi decidida unilateralmente pelo fornecedor, visando seus interesses empresariais, que são, por evidente, os da obtenção de lucro⁵⁴.

Vulnerabilidade fática ou socioeconômica, o fornecedor é o detentor do poderio econômico, estando em situação de supremacia em relação ao consumidor. Há uma discrepância entre a maior capacidade econômica e social dos agentes econômicos, que são detentores do mecanismo de controle de produção em relação ao consumidor.

É a capacidade econômica que o fornecedor tem em relação ao consumidor. É fato que haverá consumidores individuais com boa capacidade econômica e, às vezes, até superior à de pequenos fornecedores. Mas essa é a exceção da regra geral, pois em geral, o consumidor é vulnerável em relação ao poderio econômico do fornecedor.⁵⁵

⁵³BARBOSA, Rui. **Oração aos moços**. Edição popular anotada por Adriano da Gama Kury. Rio de Janeiro: Edições Casa Rui Barbosa. 5. ed. 1999. p.26.

⁵⁴NUNES, Rizzatto. **Manual de Direito para Concursos**. São Paulo. 2016. p. 166. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502634381/cfi/167!/4/4@0.00:55.2>. Acesso em: 10 set. 2017.

⁵⁵Ibid, NUNES, op. cit., p. 166.

Na vulnerabilidade jurídica ou científica, reconhece o legislador que o consumidor não tem conhecimentos jurídicos, quer dizer, é a falta de conhecimento quanto a direitos, instrumentos contratuais e remédios jurídicos para solucionar eventuais problemas. Além disso, ausência de conhecimento de contabilidade, financeira e econômica, o que ocorre muitas vezes, é que quando o prestador de serviços ou fornecedor de produtos tem um corpo jurídico lhe assessorando e o consumidor, por outro lado, não tem nem advogado.

A vulnerabilidade jurídica deve ser presumida para o consumidor não profissional e para o consumidor pessoa física, enquanto que, quanto aos profissionais e às pessoas jurídicas, vale a presunção em contrário.⁵⁶

Vulnerabilidade informacional decorre da vulnerabilidade técnica, mas que deve ser tratada de forma autônoma, por força da dinâmica que as relações de consumo têm diante da era digital, onde o acesso à informação foi ampliado de forma a ser determinante para decisão de compra do consumidor. Assim, a proteção a vulnerabilidade informacional do consumidor pressupõe o controle da qualidade da informação transmitida pelos fornecedores e não a sua quantidade. Quer dizer que o fornecedor tem condições de se cercar de informações, enquanto o consumidor depende das informações do fornecedor sobre o produto.

A vulnerabilidade informacional, é direito básico do consumidor, intrínseca a característica deste papel na sociedade. Isso porque o que caracteriza o consumidor é justamente seu *déficit* informacional. O que fragiliza o consumidor não é a falta de informação, mas o fato de que ela é abundante, manipulada, controlada e, quando fornecida, nos mais das vezes, desnecessária. Esta é a modalidade que mais justifica a proteção do consumidor, pois a informação inadequada sobre produtos e serviços é potencial geradora de incontáveis danos.⁵⁷

Vulnerabilidade política ou legislativa, trata-se do poder de interferência que o consumidor tem frente no processo político, nas grandes corporações que produzem os mais diversos bens de consumo, simplesmente tem maior poder de organização e de influenciar o Congresso Nacional, enquanto que os consumidores não têm esse poder.

A vulnerabilidade política decorre da falta de organização do consumidor brasileiro, inexistem associações ou órgãos capazes de influenciar decisivamente na

⁵⁶MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. 2010.

⁵⁷Ibid, MARQUES, op. cit., p. 94.

contenção de mecanismos legais maléficis para as relações de consumo e que acabam gerando verdadeiros monstros jurídicos.⁵⁸

Na vulnerabilidade psíquica, estamos diante da situação que o consumidor é atingido por uma infinidade de estímulos (visuais, olfativos, químicos, auditivos, etc.) que devido a sua própria constituição orgânica influenciam na tomada da decisão de comprar determinado produto.

Por isso, nos dias atuais percebemos a importância desta motivação, capaz de criar desejos, necessidade e manipular manifestações de vontade como uma forma de influenciar o consumidor. Para Moraes: “essa motivação pode ser produzida pelos mais variados e eficazes apelos de marketing possíveis à imaginação e à criatividade orientada pelos profissionais desta área⁵⁹”.

Muitas vezes, em razão da vulnerabilidade psíquica, desse poder de marketing, propaganda e publicidade que fazem nos meios de comunicação, que influenciam fortemente o consumo, e pode por vezes fazer com que alguns consumidores adoeçam e passam a ser compulsivos.

Vulnerabilidade ambiental refere-se à falta de acesso a produtos que não venham agredir o meio ambiente, embora tenha surgido muito recentemente certa preocupação das empresas em oferecer produtos e serviços que visam proteger o meio ambiente.

Uma visão sistêmica do direito do consumidor, em que todos habitam no mesmo planeta, faz deste direito o reverso da moeda do direito ambiental. O “consumerismo” destrutivo do meio ambiente é inerente ao modelo vigente da indústria e agricultura, em que todos têm participação em diversos graus através da sociedade de consumo, e todos sofrem prejuízos biológicos em diversos graus por causa do abuso do meio ambiente.⁶⁰

Como pode-se observar a vulnerabilidade está ligada a uma fraqueza do consumidor frente ao fornecedor decorrente do fato do consumidor, muitas vezes, ser leigo e estar em uma relação comercial com um fornecedor que é profissional naquela atividade, ou seja, é fraqueza que está relacionada a relação material do consumidor com o fornecedor.

⁵⁸MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de defesa do consumidor**: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais. Porto Alegre: Síntese. 1999. p. 132.

⁵⁹Ibid, MORAES, op. cit., p. 151.

⁶⁰Ibid, MORAES, op. cit., p. 162.

3.2.2 Hipossuficiência

A hipossuficiência está relacionada à relação processual do consumidor com o fornecedor, quer dizer, é uma fraqueza na produção da prova, é quando o consumidor tem uma capacidade muito menor que o fornecedor, ou por vezes, se quer tem uma capacidade de produzir a prova daqueles fatos constitutivos do seu direito, como por exemplo, as vezes o consumidor não tem a cópia do contrato que celebrou com o fornecedor, nesses casos é uma fraqueza de cunho processual, cuja consequência também é processual, essa consequência é a aplicação da inversão do ônus da prova, que está previsto no art. 6º do CDC:

São direitos básicos do consumidor:

(...)

VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a **inversão do ônus da prova**, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências. (grifos nossos).

Significa que ao consumidor hipossuficiente será permitido atribuir uma presunção relativa de veracidade às suas alegações, isto é, o consumidor alega e cabe ao fornecedor produzir a prova do fato modificativo, extintivo ou impeditivo do seu direito.

Complementando a ideia, expõe Viana:

Hipossuficiência é uma situação que determina a falta de suficiência para realizar ou praticar algum ato, ou seja, é uma situação de inferioridade que indica uma falta de capacidade para realizar algo. (...). Sendo assim, entende-se por consumidor hipossuficiente aquele que se encontra em situação de impotência ou de inferioridade na relação de consumo, ou seja, está em desvantagem em relação ao fornecedor, decorrente da falta de condições de produzir as provas em seu favor ou comprovar a veracidade do fato constitutivo de seu direito.⁶¹

Enquanto que a vulnerabilidade é um elemento necessário na relação de consumo, a hipossuficiência não, porque pode existir o consumidor que é vulnerável, mas não é hipossuficiente. Como por exemplo, pode haver consumidores que tem mais condições financeiras do que o próprio fornecedor.

⁶¹ VIANNA, Selma de Moura Galdino. **O que se entende por Consumidor Hipossuficiente?** Disponível em: http://www.lfg.com.br/artigo/20091013194210919_direito-do-consumidor_o-que-se-entende-por-consumidor-hipossuficiente-selma-de-moura-galdino-vianna.html. Acesso em: 10 out. 2017. s. p.

No que tange a inversão do ônus da prova nas demandas disciplinadas pelo CDC, pertinente citar o magistério de Theodoro Júnior:

Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que deverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova.⁶² (grifos nossos).

Assim sendo, para que haja a inversão do ônus da prova nas relações de consumo, imperativa a presença da verossimilhança das alegações e/ou hipossuficiência do demandante.

Ressalta-se que apesar da inversão do ônus da prova, por meio da qual o CDC beneficia ao consumidor, não lhe da "razão" sempre, só por ser consumidor, devendo este fazer prova mínima de seu direito.

Nota-se que hipossuficiente é aquele que de alguma maneira está em desvantagem em alguma relação. No caso, nas relações de consumo, a desvantagem está basicamente ligada na possibilidade de produzir provas em prol do fornecedor que praticou uma conduta ilícita, resultando em um dano.

É importante ressaltar que essa defesa facilitada é reflexo direto do texto constitucional quando define como direito fundamental a obrigação do Estado em assistir juridicamente àqueles que não tiverem recursos para tanto.

E dessa vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor em relação ao fornecedor, que surge a responsabilidade civil objetiva do fornecedor, que assume o risco do seu empreendimento e têm a obrigação ressarcir os danos causados aos consumidores.

Percebe-se, portanto, na definição da responsabilidade civil a ideia da reposição, da equivalência de contra prestação, ou a correspondência entre o ato

⁶²JÚNIOR. Humberto Theodoro. **Curso de Direito Processual Civil**. Editora Forense. 44. ed. vol. I. p. 464.

praticado a outrem e sua imposição de responsabilidade, para restabelecer o equilíbrio social que foi afetado diante do ato lesionador.

4 ENRIQUECIMENTO ILÍCITO DO CONSUMIDOR OU DO FORNECEDOR

Este capítulo apresenta o conceito de enriquecimento ilícito, diferenciando-o do enriquecimento sem causa, trazendo uma análise jurisprudencial com a finalidade de identificar se há o enriquecimento ilícito do fornecedor nas ações de indenização em que o valor pago pode ser irrisório, considerando o porte econômico do ofensor por dano moral nas relações consumeristas.

4.1 CONCEITO DE ENRIQUECIMENTO ILÍCITO

Ao lado das teorias defendidas pela doutrina sobre as funções da reparação do dano extrapatrimonial, existe uma, que não pode ser considerada uma função, é uma importante tese limitadora da aceitação da reparabilidade, ou mesmo disciplinadora para aqueles que a aceitam. Trata-se do tão debatido enriquecimento ilícito.

Enriquecimento ilícito é a transferência de bens, valores ou direitos, de uma pessoa para outra, quando não é caracterizada uma causa jurídica adequada. Exemplo: cobrança de tarifas por instituição financeira ou por empresa de telefonia, não previstas na legislação ou que não atendam a serviços efetivos.

Enriquecer significa ter um acréscimo no patrimônio, não necessariamente de forma ilícita. Todavia, no âmbito jurídico a palavra geralmente é utilizada no sentido de enriquecimento ilícito, que ocorre em prejuízo de alguém. Como aborda o CC/02 em seu art. 884, *caput*.⁶³

4.1.1 Diferenças entre enriquecimento ilícito e enriquecimento sem causa

De modo geral, enriquecimento ilícito e enriquecimento sem causa são duas expressões utilizadas pela doutrina como sinônimos. Como pode ser observado no conceito de França: “Enriquecimento sem causa, enriquecimento ilícito ou locupletamento ilícito é o acréscimo de bens que se verifica no patrimônio de um

⁶³“Aquele que, sem justa causa, se **enriquecer à custa de outrem**, será obrigado a restituir o indevidamente auferido, feita a atualização dos valores monetários”. (grifo nosso).

sujeito, em detrimento de outrem, sem que para isso tenha um fundamento jurídico⁶⁴”.

No entanto, há diferenças entre as expressões, conforme Acquaquiva:

Enriquecimento ilícito é o aumento do patrimônio, pelo empobrecimento injusto de outrem. Consiste no locupletamento à custa alheia, justificando a ação de *in rem verso*. **Ao passo que o enriquecimento sem causa, é o proveito que embora não necessariamente ilegal, configura o abuso de direito, ensejando uma reparação.**⁶⁵ (grifos nossos).

Constitui enriquecimento sem causa a vantagem obtida por alguém à custa de outrem, isto é, sem a devida contraprestação, sem a realização de um negócio jurídico anterior e ao desamparo da lei.

Sob esse aspecto conceitua Bierwagen:

Enriquecimento sem causa, com o próprio nome indica, consiste na obtenção de uma vantagem sem a respectiva causa ou, em outras palavras, é o acréscimo patrimonial sem motivo juridicamente reconhecido.⁶⁶

Na mesma linha de argumentação, Rizzardo pondera que ocorre o enriquecimento sem causa quando:

Recebe a pessoa bens, ou valores monetários, ou serviços, ou benefícios, nada dando em troca, embora não se faça a entrega a título de doação. Naturalmente, opera-se uma situação injusta, porquanto provoca-se um *minus* no patrimônio do terceiro sem uma causa ou razão justa, cuja parte retirada é acrescida ao da pessoa favorecida.⁶⁷

Traz o art. 884 do CC/02: “Aquele que, sem justa causa, se enriquecer à custa de outrem, será obrigado a restituir o indevidamente auferido, feita a atualização dos valores monetários”.

Em que pesem tais colocações, desde que haja equivalência entre o enriquecimento e o empobrecimento, não se apresenta dificuldades. Nesta visão,

⁶⁴FRANÇA, Rubens França. **Enriquecimento sem causa**. Enciclopédia Saraiva de Direito. São Paulo: Saraiva, 1987. s. p.

⁶⁵ACQUAVIVA, Cláudio Marcus. **Dicionário Jurídico Brasileiro**. 9. ed. ver. atual. e ampl. São Paulo: Editora Jurídica Brasileira. 1998. s. p.

⁶⁶BIERWAGEN, Mônica Yoshizato. **Princípios e Regras de Interpretação dos Contratos no Novo Código Civil**. São Paulo. Saraiva. 2002. p. 55.

⁶⁷RIZZARDO, Arnaldo. **Direito das Obrigações**: Lei nº 10.406, de 10.01.2002. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense. 2015, s. p. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-309-6523-5/cfi/6/100!/4/36/4@0:100>. Acesso em: 19 set. 2017.

retira-se um bem de uma pessoa e incorpora-se no patrimônio de uma terceira, dando-se uma simples transferência de titularidade ou de proveito. Aquilo que se retirou foi implantado nos bens de outrem em medidas que correspondem. É a hipótese de apropriação de bens, de falta de pagamento por serviço prestado e devidamente contratado, de uso de um imóvel sem a necessária contraprestação. O montante do enriquecimento corresponde ao montante do empobrecimento.

4.2 ANÁLISE JURISPRUDENCIAL

Diante de tamanha dificuldade na fixação do *quantum* indenizatório, decorrente de danos morais, importante instrumento que vem sendo utilizado pelos magistrados para formar o seu convencimento acerca da soma ressarcitória ou punitiva, é a tendência e forma como os Tribunais vem se manifestando em casos análogos.

Em que pese cada ser humano tem as suas peculiaridades, é inegável que uma situação similar pode servir ao menos como baliza, ponto de partida para uma análise mais profunda e criteriosa, de acordo com o caso.

Este entendimento deve ser analisado com cautela, para evitar o tabelamento, pois a tarifação é entendida como inconstitucional.

Neste mesmo pensamento, O Superior Tribunal de Justiça, pacificou entendimento, no sentido de não aceitação do tarifamento em danos morais, ao promulgar a súmula 281 que preceitua: “A indenização por dano moral não está sujeita à tarifação prevista na Lei de Imprensa”.

Primeiramente, porque fere o princípio da isonomia, segundo porque viola a cláusula geral de tutela da pessoa humana, previsto no art. 1º, inciso III da CF/88⁶⁸.

No âmbito doutrinário, a reforçar tais premissas, na VI Jornada de Direito Civil (2013) aprovou-se o Enunciado nº 550, que não deixa dúvidas: “A quantificação da reparação por danos extrapatrimoniais não deve estar sujeita a tabelamento ou a valores fixos”. Outro elo:

⁶⁸“A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: (...) III – a dignidade da pessoa humana.”

“Cada caso é um caso”. Essa frase, comumente aplicada na medicina para explicar que o que está descrito nos livros pode diferir da aplicação prática, deve ser trazida para o âmbito jurídico, no tocante aos danos morais. Há três anos, o **Superior Tribunal de Justiça, STJ buscou parâmetros para uniformizar os valores dos danos morais com base em jurisprudências e fixou alguns valores, por exemplo, para os casos de morte de filho no parto (250 salários) e paraplegia (600 salários)**. Da análise desse fato, devemos lembrar que a linha entre a indenização ínfima e o enriquecimento sem causa é muito tênue; entretanto, a análise do caso concreto deve ser sempre priorizada. Caso contrário, corremos o risco de voltar ao tempo da Lei das XII Tábuas em que um osso quebrado tinha um valor e a violência moral, outro. **Quando um julgador posiciona-se acerca de um dano moral, deve atentar para alguns pontos, entre os quais a gravidade do fato, a extensão do dano, a posição social e profissional do ofendido, a condição financeira do agressor e do agredido, baseando-se nos princípios da razoabilidade, equidade e proporcionalidade, além da teoria do desestímulo. Dessa forma, a chance de resultados finais serem idênticos é praticamente nula.** O juiz não pode eximir-se do seu dever de analisar, calcular e arbitrar a indenização dentro daquilo que é pretendido entre as partes. Assim, considerando o que temos exposto, conclui-se que **não deve existir limitação prévia de valores, sob o risco de fomentarmos a diabólica indústria do dano moral.**⁶⁹ (grifos nossos).

Na sequência, serão analisadas decisões dos Tribunais de Justiça dos Estados do Rio Grande do Sul e Paraná, identificando o *quantum* indenizatório foi fixado a título de dano moral nas relações de consumo. Tomando como base a empresa de telefonia Oi S.A, em que litiga na posição de ré em ações de indenização por dano moral por inscrição indevida do consumidor aos órgãos de proteção ao crédito.

O Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul possui um avantajado volume de decisões sobre dano moral, nas quais se conhece sua tendência diante dos mais diversos assuntos, todos de salutar importância, dentre as quais se destacam, o valor compensatório e punitivo, mas que não proporcione enriquecimento ilícito e não modifique a situação econômica das partes.

De acordo com esses julgados atuais, através de sua fundamentação, percebe-se a preocupação do julgador, na definição do *quantum* indenizatório referente ao dano moral, procurando sempre compensar ou ressarcir o ofendido, mas que não cause seu enriquecimento ilícito.

Assim, no acórdão de nº 70071011928, de 27/10/2016, a relatora desembargadora Catarina Rita Krieger Martins, da Décima Câmara Cível, do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, manteve a decisão no recurso de apelação da empresa de telefonia Oi S.A., que fixou o valor da indenização a título de danos morais por cobrança indevida e inscrição aos órgãos de proteção ao

⁶⁹Justificativa da **VI Jornada de Direito Civil** (2013) aprovou-se o Enunciado nº 550.

crédito, no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), fundamentando que estava em conformidade com o entendimento em casos similares, como segue na ementa:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. AUSÊNCIA DE PROVA DA ORIGEM DO DÉBITO. ATO ILÍCITO. DANO *IN RE IPSA*. DEVER DE INDENIZAR. CORREÇÃO MONETÁRIA A CONTAR DA DECISÃO. SÚMULA 362 DO STJ. JUROS DE MORA A CONTAR DO EVENTO DANOSO. SÚMULA 54 DO STJ. Inexigibilidade do Débito. Dano moral. Responsabilidade civil da empresa de telefonia (OI). Comprovação de que a inscrição feita em nome da parte autora é indevida, dada a ausência de prova da contratação, a qual gerou o débito inserido nos cadastros de inadimplentes. Ausente a comprovação da origem do débito, impositiva a declaração de sua inexigibilidade. Dano moral *in re ipsa*, independente de comprovação, ínsito ao registro indevido. Na fixação da reparação por dano moral, incumbe ao julgador, ponderando as condições do ofensor, do ofendido, do bem jurídico lesado e aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, arbitrar o valor da indenização que se preste à suficiente recomposição dos prejuízos, sem importar, contudo, enriquecimento sem causa da parte. Fixação da indenização no valor de R\$ 6.000,00. Correção monetária a contar a partir da data de publicação deste acórdão, conforme Súmula n. 362 do STJ. Juros de mora a contar desde a data do evento danoso, de acordo com a Súmula n. 54 do STJ. Sucumbência readequada. RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível Nº 70071011928, Décima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Catarina Rita Krieger Martins, Julgado em 27/10/2016).⁷⁰ (grifos nossos).

Igualmente, a Décima Câmara Cível, no acórdão de nº 70073256141 de 27/04/2017, a relatora desembargadora Catarina Rita Krieger Martins, do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, manteve a sentença de primeiro grau em apelação cível, que fixou o valor da indenização a título de danos morais por cobrança indevida e inscrição aos órgãos de proteção ao crédito, no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), fundamentando que estava em conformidade com o entendimento em casos similares, como dispõe a ementa:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. AUSÊNCIA DE PROVA DA ORIGEM DO DÉBITO. ATO ILÍCITO. DANO *IN RE IPSA*. DEVER DE INDENIZAR. CORREÇÃO MONETÁRIA A CONTAR DA DECISÃO. SÚMULA 362 DO STJ. JUROS DE MORA A CONTAR DO EVENTO DANOSO. SÚMULA 54 DO STJ.

70

Disponível

em:

http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=enriquecimento+ilicito+oi+inscri%C3%A7%C3%A3o+aos+org%C3%A3os+de+prote%C3%A7%C3%A3o&proxystylesheet=tjrs_index&client=tjrs_index&filter=0&getfileds=*&aba=juris&entsp=a_politica-site&wc=200&wc_mc=1&oe=UTF-8&ie=UTF-8&ud=1&sort=date%3AD%3AS%3Ad1&as_qj=dano+moral+na+rela%C3%A7%C3%A3o+de+consumo+enriquecimento&site=ementario&as_epq=&as_oq=&as_eq=&partialfields=%28s%3Acivel%29&as_q=+#main_res_juris. Acesso em: 07 out. 2017.

Inexigibilidade do Débito. Dano moral. Responsabilidade civil da **empresa de telefonia (OI). Comprovação de que a inscrição feita em nome da parte autora é indevida, dada a ausência de prova da contratação, a qual gerou o débito inserido nos cadastros de inadimplentes.** Ausente a comprovação da origem do débito, impositiva a declaração de sua inexigibilidade. Dano moral *in re ipsa*, independente de comprovação, ínsito ao registro indevido. **Na fixação da reparação por dano moral, incumbe ao julgador, ponderando as condições do ofensor, do ofendido, do bem jurídico lesado e aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, arbitrar o valor da indenização que se preste à suficiente recomposição dos prejuízos, sem importar, contudo, enriquecimento sem causa da parte. Fixação da indenização no valor de R\$ 6.000,00.** Correção monetária a contar a partir da data de publicação deste acórdão, conforme Súmula n. 362 do STJ. Juros de mora a contar desde a data do evento danoso, de acordo com a Súmula n. 54 do STJ. Sucumbência readequada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível Nº 70073256141, Décima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Catarina Rita Krieger Martins, Julgado em **27/04/2017**).⁷¹ (grifos nossos).

De maneira semelhante, no acórdão de nº 70074236670 de 28/09/2017, a relatora desembargadora Catarina Rita Krieger Martins, da Décima Câmara Cível, do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, manteve a decisão que fixou o valor da indenização a título de danos morais por cobrança indevida e inscrição aos órgãos de proteção ao crédito, no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), fundamentando que estava em conformidade com o entendimento em casos similares, como segue na ementa:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÍVIDA C/C DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. AUSÊNCIA DE PROVA DA ORIGEM DO DÉBITO. ATO ILÍCITO. DANO *IN RE IPSA*. DEVER DE INDENIZAR. CORREÇÃO MONETÁRIA A CONTAR DA DECISÃO. SÚMULA 362 DO STJ. JUROS DE MORA A CONTAR DO EVENTO DANOSO. SÚMULA 54 DO STJ. Inexigibilidade do Débito. Dano moral. Responsabilidade civil da **empresa de telefonia (OI). Comprovação de que a inscrição feita em nome do autor é indevida, dada a ausência de prova da contratação, a qual gerou o débito inserido nos cadastros de inadimplentes. Ausente a comprovação da origem do débito, impositiva a declaração de sua inexistência. Dano moral *in re ipsa*, independente de comprovação, ínsito ao registro indevido. **Na fixação da reparação por dano moral, incumbe ao julgador, ponderando as condições do ofensor, do ofendido, do bem jurídico lesado e aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, arbitrar o valor da indenização que se preste à suficiente recomposição dos prejuízos, sem importar, contudo, enriquecimento sem causa da parte. Fixação da indenização no valor de R\$ 6.000,00.** Correção monetária a contar a partir da data de**

71

Disponível

em:

http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=enriquecimento+ilicito+oi+inscri%C3%A7%C3%A3o+aos+org%C3%A3os+de+prote%C3%A7%C3%A3o&proxystylesheet=tjrs_index&client=tjrs_index&filter=0&getfileds=*&aba=juris&entsp=a_politica-site&wc=200&wc_mc=1&oe=UTF-8&ie=UTF-8&ud=1&sort=date%3AD%3AS%3Ad1&as_qj=dano+moral+na+rela%C3%A7%C3%A3o+de+consumo+enriquecimento&site=ementario&as_epq=&as_oq=&as_eq=&partialfields=%28s%3Acivel%29&as_q=#main_res_juris. Acesso em: 07 out. 2017.

publicação deste acórdão, conforme Súmula n. 362 do STJ. Juros de mora a contar desde a data do evento danoso, de acordo com a Súmula n. 54 do STJ. Sucumbência readequada. RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível Nº 70074236670, Décima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Catarina Rita Krieger Martins, Julgado em **28/09/2017**).⁷² (grifos nossos).

E ainda, no acórdão de nº 70074693219 de 14/09/2017, o relator desembargador, Pedro Celso Dal Prá, da Décima Oitava Câmara Cível, do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, alterou a decisão proferida em primeiro grau, e reduziu o valor da indenização a título de danos morais por cobrança indevida e inscrição aos órgãos de proteção ao crédito, de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) para R\$ 6.000,00 (seis mil reais), ao enfatizar que nas hipóteses em que, sopesadas as peculiaridades da situação, faz-se impositiva a redução do montante estabelecido na origem, a fim de adequá-lo aos parâmetros da Câmara para casos similares, como segue na ementa:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZATÓRIA. TELEFONIA FIXA. COBRANÇA INDEVIDA DE VALORES. ÔNUS DA PROVA. Tratando-se de relação de consumo, impõe-se ao fornecedor produzir provas que elidam os fatos constitutivos deduzidos na inicial. Dessa forma, e tendo em conta a verossimilhança dos fatos alegados na exordial, competia à ré provar que não teria havido a cobrança indevida de valores, ônus do qual, porém, não se desincumbiu a contento. **REPETIÇÃO DO INDÉBITO. DEVOLUÇÃO DOS VALORES EFETIVAMENTE COBRADOS PELA DEMANDADA.** A repetição de indébito, do valor indevidamente cobrado, a teor do parágrafo único do art. 42 do CDC, deve se dar de forma simples, ausente prova de má-fé do fornecedor do produto ou serviço. Precedentes do Superior Tribunal de Justiça. **DANO MORAL PURO OU IN RE IPSA. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. QUANTUM INDENIZATÓRIO.** O reconhecimento de abalo extrapatrimonial, em hipóteses como a presente, dispensa a comprovação do efetivo prejuízo, pois este é presumido quando há inscrição do nome do consumidor em cadastros restritivos. **O valor a ser fixado, a título de indenização por danos morais, deve atender ao binômio "reparação/punição", à situação econômica dos litigantes, e ao elemento subjetivo do ilícito, arbitrando-se um valor que seja ao mesmo tempo reparatório e punitivo, não sendo irrisório e nem se traduzindo em enriquecimento indevido. Hipótese em que, sopesadas as peculiaridades da situação, faz-se impositiva a redução do montante estabelecido na origem, a fim de adequá-lo aos parâmetros da Câmara para casos similares.** DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº 70074693219, Décima Oitava

72

Disponível

em:

http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=enriquecimento+ilicito+oi+inscri%C3%A7%C3%A3o+aos+org%C3%A3os+de+prote%C3%A7%C3%A3o&proxystylesheet=tjrs_index&client=tjrs_index&filter=0&getfileds=*&aba=juris&entsp=a_politica-site&wc=200&wc_mc=1&oe=UTF-8&ie=UTF-8&ud=1&sort=date%3AD%3A%3Ad1&as_qj=dano+moral+na+rela%C3%A7%C3%A3o+de+consumo+enriquecimento&site=ementario&as_epq=&as_oq=&as_eq=&partialfields=%28s%3Acivel%29&as_q=+#main_res_juris. Acesso em: 07 out. 2017.

Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Pedro Celso Dal Prá, Julgado em **14/09/2017**).⁷³ (grifos nossos).

No mesmo modo, no acórdão de nº 70074693219 de 14/09/2017, o relator desembargador, Pedro Celso Dal Prá, da Décima Oitava Câmara Cível baixou o valor da indenização a título de danos morais de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) para R\$ 6.000,00 (seis mil reais), ao enfatizar que a ré, empresa de telefonia fixa não agiu de má-fé quando cobrou um valor indevido e inseriu o nome nos órgãos de proteção ao crédito.

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZATÓRIA. TELEFONIA FIXA. COBRANÇA INDEVIDA DE VALORES. ÔNUS DA PROVA. Tratando-se de relação de consumo, impõe-se ao fornecedor produzir provas que elidam os fatos constitutivos deduzidos na inicial. Dessa forma, e tendo em conta a verossimilhança dos fatos alegados na exordial, competia à ré provar que não teria havido a cobrança indevida de valores, ônus do qual, porém, não se desincumbiu a contento. **REPETIÇÃO DO INDÉBITO. DEVOLUÇÃO DOS VALORES EFETIVAMENTE COBRADOS PELA DEMANDADA.** A repetição de indébito, do valor indevidamente cobrado, a teor do parágrafo único do art. 42 do CDC, deve se dar de forma simples, ausente prova de má-fé do fornecedor do produto ou serviço. Precedentes do Superior Tribunal de Justiça. **DANO MORAL PURO OU IN RE IPSA. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. QUANTUM INDENIZATÓRIO.** O reconhecimento de abalo extrapatrimonial, em hipóteses como a presente, dispensa a comprovação do efetivo prejuízo, pois este é presumido quando há inscrição do nome do consumidor em cadastros restritivos. **O valor a ser fixado, a título de indenização por danos morais, deve atender ao binômio "reparação/punição", à situação econômica dos litigantes, e ao elemento subjetivo do ilícito, arbitrando-se um valor que seja ao mesmo tempo reparatório e punitivo, não sendo irrisório e nem se traduzindo em enriquecimento indevido. Hipótese em que, sopesadas as peculiaridades da situação, faz-se impositiva a redução do montante estabelecido na origem, a fim de adequá-lo aos parâmetros da Câmara para casos similares.** DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº 70074693219, Décima Oitava Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Pedro Celso Dal Prá, Julgado em **14/09/2017**).⁷⁴ (grifos nossos).

73

Disponível

em:

http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=dano+moral+rela%C3%A7%C3%A3o+de+consumo+inscri%C3%A7%C3%A3o&proxystylesheet=tjrs_index&getfields=*%&entsp=a_politica-site&wc=200&wc_mc=1&oe=UTF-8&ie=UTF-8&ud=1&client=tjrs_index&filter=0&aba=juris&sort=date%3AD%3A%3Ad1&as_qj=dano+moral+rela%C3%A7%C3%A3o+de+consumo&site=ementario&as_epq=&as_oq=&as_eq=&as_q=+#main_res_juris. Acesso em: 20 set. 2017.

74

Disponível

em:

http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=ac%C3%B3rd%C3%A3o+70074693219+de+14%2F09%2F2017&proxystylesheet=tjrs_index&getfields=*%&entsp=a_politica-site&wc=200&wc_mc=1&oe=UTF-8&ie=UTF-8&ud=1&client=tjrs_index&filter=0&aba=juris&sort=date%3AD%3A%3Ad1&as_qj=enriquecimento+ilicito+nas+rela%C3%A7%C3%B5es+de+consumo&site=ementario&as_epq=&as_oq=&as_eq=&as_q=+#main_res_juris. Acesso em: 20 set. 2017.

Ante o exposto, percebe-se que nesta corte, é utilizado com frequência o mesmo valor para a fixação do dano moral. Em todos os julgados analisados, percebe-se também a preocupação para que o critério punitivo aplicado ao lesionador, não cause enriquecimento ilícito ao lesionado.

Do mesmo modo, passo a analisar a Turma Recursal do Paraná, nos casos de inscrição e/ou manutenção em órgão de restrição ao crédito, quando indevida, analisando o *quantum* indenizatório é fixado.

No acórdão de nº 0006191-84.2017.8.16.0021, de 28/08/2017, onde é ré a empresa de telefonia a Oi S.A., a relatora desembargadora Fernanda de Quadros Jorgensen Geronasso, da Terceira Câmara Cível, do Tribunal de Justiça do Paraná, manteve a decisão no recurso de apelação, que fixou o valor da indenização a título de danos morais por cobrança indevida e inscrição aos órgãos de proteção ao crédito, no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), fundamentando que o valor estava adequado ao caso concreto, como segue na ementa:

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ 3ª TURMA RECURSAL - DM92 – PROJUDI Rua Mauá, 920 - 28º Andar - Alto da Glória - Curitiba/PR - CEP: 80.030-200 - Fone: 3017-2568. Autos nº. 0006191-84.2017.8.16.0021/0. Recurso: 0006191-84.2017.8.16.0021 Classe Processual: Recurso Inominado Assunto Principal: Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes Recorrente(s): Oi S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL Recorrido(s): MARCIO MULLER RECURSO INOMINADO. **SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÍVIDA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. INSCRIÇÃO INDEVIDA. PRÁTICA ABUSIVA. INDENIZATÓRIO (R\$ 8.000,00). QUANTUM MINORAÇÃO INDEVIDA. VALOR ADEQUADO AO CASO CONCRETO** MATÉRIA JÁ DECIDIDA PELO COLEGIADO. RECURSO REPETITIVO. ENUNCIADOS N.º 1.3 E 12.15 DAS TURMAS RECURSAIS DO PARANÁ. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. SÚMULA DO JULGAMENTO (ART. 46 DA LEI 9.099/95). NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO.⁷⁵ (grifos nossos).

Do mesmo modo o acórdão de nº 0027642-05.2016.8.16.0021, de 28/08/2017, onde é ré a empresa de telefonia a Oi S.A., a relatora desembargadora Fernanda de Quadros Jorgensen Geronasso, da Terceira Câmara Cível, do Tribunal de Justiça do Paraná, manteve a decisão no recurso de apelação, que fixou o valor da indenização a título de danos morais por cobrança indevida e inscrição aos órgãos de proteção ao crédito, no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais),

⁷⁵

fundamentando que o valor estava adequado ao caso concreto, como segue na ementa:

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ 3ª TURMA RECURSAL - DM92 - PROJUDI Rua Mauá, 920 - 28º Andar - Alto da Glória - Curitiba/PR - CEP: 80.030-200 - Fone: 3017-2568 Autos nº. 0027642-05.2016.8.16.0021/0 Recurso: 0027642-05.2016.8.16.0021 Classe Processual: Recurso Inominado Assunto Principal: Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes Recorrente(s): OI MOVEL S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL Recorrido(s): Denis Jonh Vogler RECURSO INOMINADO. SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO. **TELEFONIA FIXA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COBRANÇAS POSTERIORES. SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO. PRÁTICA ABUSIVA. TENTATIVA DE SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA. CALLCENTER INEFICIENTE. APLICAÇÃO DOS ENUNCIADOS 1.4 E 1.6 DAS TURMAS RECURSAIS. DANO MORAL DEVIDO EM RAZÃO DA INEFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA RÉ E NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. QUANTUM INDENIZATÓRIO ARBITRADO DE ACORDO COM AS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO (R\$ 8.000,00).** RECURSO REPETITIVO. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. SÚMULA DO JULGAMENTO. (ART. 46 DA LEI 9.099/95). NEGADO PROVIMENTO.⁷⁶ (grifos nossos).

Igualmente, o acórdão de nº 0007526-75.2016.8.16.0021, de 21/08/2017, onde é ré a empresa de telefonia a Oi S.A., a relatora desembargadora Fernanda de Quadros Jorgensen Geronasso, da Terceira Câmara Cível, do Tribunal de Justiça do Paraná, manteve a decisão no recurso de apelação, que fixou o valor da indenização a título de danos morais por cobrança indevida e inscrição aos órgãos de proteção ao crédito, no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), fundamentando que o valor estava adequado ao caso concreto, como segue na ementa:

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ 3ª TURMA RECURSAL - DM92 - PROJUDI Rua Mauá, 920 - 28 Andar - Alto da Glória - Curitiba/PR - CEP: 80.030-200 - Fone: 3017-2568 Autos nº. 0007526-75.2016.8.16.0021/0 Recurso: 0007526-75.2016.8.16.0021 Classe Processual: Recurso Inominado Assunto Principal: Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes Recorrente(s): OI MOVEL S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL Recorrido(s): MARIA CORREA RECURSO INOMINADO. **SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO c/c REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. INSCRIÇÃO INDEVIDA. PRÁTICA ABUSIVA. INDENIZATÓRIO (R\$ 8.000,00). MINORAÇÃO QUANTUM INDEVIDA. VALOR ADEQUADO AO CASO CONCRETO.** MATÉRIA JÁ DECIDIDA PELO COLEGIADO. RECURSO REPETITIVO. ENUNCIADOS Nº. 1.3 E 12.15 DAS TURMAS RECURSAIS DO PARANÁ. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS

76

FUNDAMENTOS. SÚMULA DO JULGAMENTO (ART. 46 DA LEI 9.099/95).
NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO.⁷⁷ (grifos nossos).

Analisando as ementas elencadas, fica evidenciada a conduta indevida reiterada, por parte da empresa de telefonia Oi Móvel S.A. Tendo em vista a sentença transitada em julgado perante o juízo cível, a de se demonstrar certo desprezo pelo consumidor e descaso com a decisão judicial. Deve a ré arcar com o ônus de seu empreendimento lucrativo, não podendo repartir o risco de sua atividade com o consumidor que, vitimado pelo descaso, faz jus à exclusão da anotação restritiva e à reparação moral. Sendo indevido o aponte do nome da pessoa, o que, por si só, constitui gravame à sua reputação creditícia, maculando sua honra objetiva, resta configurado o dano moral, que deve ser reconhecido, em atenção à razoabilidade e proporcionalidade, especialmente a conduta reiterada reprovável e o tempo de permanência do aponte indevido.

Percebe-se que, os Tribunais de Justiça dos Estados do Rio Grande do Sul e Paraná, ao manter e fixar o valor do *quantum* indenizatório nas ações de indenização por dano moral nas relações consumeristas, o Juiz além de considerar as funções punitivas, ele ressalta que deve adequá-la a casos similares.

À face disso, deflui-se que, tanto no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, quanto no Tribunal de Justiça do Paraná, o posicionamento em relação ao *quantum* indenizatório dos danos morais nas relações de consumo, está intimamente ligado ao não enriquecimento ilícito do consumidor.

Neste contexto, indaga-se, qual o desencorajamento para essa empresa, que tem ganhos milionários, a não inscrever indevidamente o nome das pessoas no cadastro de maus pagadores, pagando valores irrisórios?

Pois não seria muito mais vantajoso pagar um valor de R\$ 6.000,00 ou R\$ 8.000,00 a título de indenização, do que não reiterar na conduta?

É preciso ressaltar que a jurisprudência e a doutrina dominantes reconhecem o caráter punitivo-pedagógico da indenização por danos morais e que, em verdade, pelo que se viu das condenações impostas pelo Tribunal de Justiça dos Estados do Rio Grande do Sul e Paraná, de nada tem adiantado dizer que o valor serve como função pedagógica para desestimular a reiteração da conduta ilícita, pois cada vez mais casos idênticos de inclusão indevida do nome, corroborando a

77

Disponível em:
<https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/2100000004512242/decis%C3%A3o%20monocr%C3%A1tica-0007526-75.2016.8.16.0021>. Acesso em: 13 nov. 2017.

desídia das empresas em que se conscientizem da violação que causam aos consumidores.

Desta feita, os julgadores ao cuidar para não enriquecer ilicitamente o consumidor acabam enriquecendo o fornecedor, que ao invés de sentir punido pela conduta ilícita praticada e não voltar a reiterá-la, continua praticando, pois seria mais vantajoso, já que o valor é irrisório, o que enseja o seu enriquecimento ilícito.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Trabalho de Conclusão de Curso teve como objetivo analisar se há o enriquecimento ilícito do fornecedor nas indenizações por dano moral nas relações de consumo, quando o valor fixado é simbólico, considerando o porte econômico do pagador e a prática reiterada da conduta pelo fornecedor.

Como constatado, é pacífico, tanto na doutrina quanto na jurisprudência, que a questão ora analisada, é das mais difíceis no campo das relações de consumo, devido às peculiaridades do dano moral, dificultada pela ausência de textos legais expressos que contemplem as inúmeras hipóteses de ocorrência em que estejam em análise interesses extrapatrimoniais lesados, de pessoas que esperem a tutela do Estado.

Colacionadas importantes citações de renomados doutrinadores, realizou-se a identificação dos sujeitos da relação de consumo, trazendo as características dos contratos da relação consumerista, definindo dano moral e os requisitos adotados pelo Novo Código de Processo Civil brasileiro para a fixação do *quantum* indenizatório nas ações de indenização por danos morais nas relações consumeristas.

Constatou-se que, no Brasil, antes da Constituição de 1988 havia uma relutância, tanto na doutrina, quanto das jurisprudências, em aceitar o dano moral como indenizável. Entretanto a Carta Magna pôs fim a essa discussão, estando hoje, consolidada a sua reparação, inclusive, em outros ordenamentos jurídicos, como o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil de 2002, que destinaram artigos específicos no sentido de afirmar, de forma incontestada, sua previsão legal.

A seguir, pesquisou-se sobre o conceito de responsabilidade civil, identificando que o fornecedor responde de forma objetiva por danos causados aos consumidores. Destacando as vulnerabilidades e hipossuficiência dos consumidores.

O enriquecimento ilícito também foi objeto de estudos, trazendo seu conceito, diferenciando do enriquecimento sem causa.

Referindo-se ao *quantum* indenizatório, no dano moral, constatou-se de fundamental importância o papel do magistrado, diante da difícil tarefa de, ancorado em sua sensibilidade, experiência e livre arbítrio decidir sobre tão tormentoso tema, qual seja, fixar uma reparação cujo *quantum*, alcance a dupla função de compensar

a vítima e punir o ofensor a desestimulá-lo a cometer novos danos, na forma mais ampla possível.

Constatou-se a seguir, que, mesmo confiando ao livre arbítrio do juiz, a fixação do *quantum* indenizatório, este não poderia prescindir de outros critérios, já consagrados na doutrina e julgados anteriores, que perfazem um rol de auxílio ao magistrado, na formação do convencimento acerca do valor arbitrado.

A função da quantia paga em dinheiro não é a de repor um desfalque patrimonial, mas apenas de representar para a vítima uma satisfação igualmente moral, ou seja, psicologicamente capaz de neutralizar ou anestesiar, em parte, o sofrimento causado. Por isso, não há um critério objetivo, mas deve ser observado com moderação e razoabilidade, o dano moral causado, analisando o grau de culpa, o nível socioeconômico das partes, devendo o juiz procurar desestimular o ofensor para a continuidade da prática e avaliando as circunstâncias de cada caso em particular.

Por consequência, deve-se verificar que o fornecedor pode estar pagando um valor insignificante nas ações de indenização por dano moral, observando seu porte econômico, o que pode conseqüentemente estimular a prática reiterada da conduta, uma vez que, resolver o problema para não gerar dano moral aos futuros consumidores, poderá ocasionar uma despesa maior do que o valor fixado. O que poderá resultar no enriquecimento ilícito do fornecedor.

Dessa forma, de acordo com as fontes pesquisadas o critério mais relevante a ser observado e os padrões adotados pela doutrina e jurisprudência, que vem sendo um grande instrumento ao alcance do julgador que, diante de casos análogos, poderá buscar, na posição majoritária da doutrina e jurisprudência, elementos que sirvam de parâmetros ao seu julgamento.

Nas formas de aplicação da condenação por dano moral, deflui-se que é vedada a estipulação em salário mínimo, por preceito constitucional e do Superior Tribunal de Justiça, bem como o tarifamento regrado não deve ser utilizado em nosso direito, posto que também encontra-se sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça o impedimento a sua utilização.

Por derradeiro, pesquisou-se sobre a base de dados dos julgados do Tribunal de Justiça dos Estados do Rio Grande do Sul e do Paraná e que se constatou que são utilizados com muita frequência os seguintes critérios: livre arbítrio do juiz, intensidade da lesão, grau de dolo ou culpa do agente, situação

econômico do ofendido e do ofensor. Da mesma forma que restou esclarecido que o magistrado ao fixar o *quantum* indenizatório, em geral se baseia em casos símiles, sempre cuidando para que não configure o enriquecimento ilícito do ofendido.

Especificamente, foi verificado no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, que nos casos em que a empresa de telefonia Oi S.A., inscreve o nome do consumidor em órgãos de proteção ao crédito, por uma cobrança indevida, o montante fixado é de R\$ 6.000,00 (seis mil reais). E do Tribunal de Justiça do Paraná o valor fixado é de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), ressaltando um ou outro caso.

Verifica aqui a tarifação velada, o que, não existe respaldo na legislação brasileira a tarifação do dano moral. Até por que, trata-se de assunto de abordagem subjetiva, sendo praticamente impossível estabelecer valores de proporção uniforme para os mais variados casos.

Frise-se que tais valores não têm surtido o efeito desejado pelo Poder judiciário e pela sociedade no sentido de inibir os causadores de ilícito civil, apesar do grande número de ações.

Por tudo que foi visto, constatou-se que a questão do *quantum* indenizatório ainda está longe de obter valor compensatório e capaz de causar desestímulo ao ofensor, pois o valor fixado é insignificante considerando o poderio econômico e financeiro do fornecedor. Ainda que explicita nos acórdãos o porquê da quantificação com base nestes critérios, não tem tido o condão de inibir os agressores a conscientização e não reiteração da prática causadora de um dano moral.

Sabendo que a doutrina majoritária e a jurisprudência praticamente unânime reconhecem o parâmetro punitivo ao ofensor, nas ações de indenização por danos morais, mas, esta função está sendo mitigada para não causar o enriquecimento ilícito da vítima.

Concluindo, os Tribunais de justiça do Estado do Rio Grande do Sul e Paraná ao “zelar” para não enriquecer ilicitamente o consumidor nas ações de indenização por dano moral, acabam não aplicando uma “punição” adequada ao fornecedor, que continua praticando a conduta danosa, pois é muito mais vantajoso o valor irrisório pago, ao invés de adequar-se ao mercado, de forma a evitar causar dano moral ao consumidor. E assim enriquecendo-o de forma ilícita.

Entretanto, é inegável que consideráveis avanços, tanto doutrinários quanto jurisprudenciais vêm ocorrendo nos últimos tempos. Apesar da disparidade de valores ainda encontradas no dia de hoje, na fixação do *quantum* indenizatório das nas relações de consumo, os critérios práticos à disposição dos julgadores, aliados a sua experiência e sensibilidade, podem fazer com que consigam não uniformizar os julgamentos na configuração do dano moral, tratando cada caso com suas peculiaridades de forma a ressarcir o valor do ofendido e punir o ofensor causando desestímulo, usando como critério balizador da razoabilidade de modo a não configurar o enriquecimento ilícito do consumidor e nem do fornecedor.

REFERÊNCIAS

ACQUAVIVA, Cláudio Marcus. **Dicionário Jurídico Brasileiro**. 9. ed. ver. atual. e ampl. São Paulo: Editora Jurídica Brasileira. 1998.

BARBOSA, Rui. **Oração aos moços**. Edição popular anotada por Adriano da Gama Kury. Rio de Janeiro: Edições Casa Rui Barbosa, 5. ed. 1999.

BOLSON, Simone Hegele. **Direito do Consumidor e Dano Moral**. 1. ed. Rio de Janeiro: Forense. 2002.

BOLZAN, Fabrício. **Direito do Consumidor Esquematizado**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2015. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502623538/cfi/66!/4/2@100:0.00>. Acesso em: 23 jul. 2017.

BRASIL, **Código Civil. Lei nº 10. 406**, de 10 de janeiro de 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm. Acesso em: 24 set. 2017.

_____, **Código de Defesa do Consumidor. Lei nº 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm. Acesso em: 24 set. 2017.

_____, **Código de Processo Civil. Lei nº 13.105**, de 16 de março de 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 24 set. 2017.

_____, **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em 24 set. 2017.

_____. Justificativa da **VI Jornada de Direito Civil** (2013) aprovou-se o Enunciado nº 550.

_____, **Lei de Imprensa. nº 5.250**, de 9 de fevereiro de 1967. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5250.htm. Acesso em 24 set. 2017.

BIERWAGEN, Mônica Yoshizato. **Princípios e Regras de Interpretação dos Contratos no Novo Código Civil**. São Paulo. Saraiva. 2002.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: responsabilidade civil**. vol. 7. 17. ed. São Paulo: Saraiva. 2003.

FRANÇA, Rubens França. **Enriquecimento sem Causa**. Enciclopédia Saraiva de Direito. São Paulo: Saraiva. 1987.

FILHO, Sérgio Cavalieri. **O direito do Consumidor no limiar século XXI**. Revista de Direito do Consumidor. Revista dos Tribunais. nº 35. jul/set. 2000.

_____. **Programa de Responsabilidade Civil**. 9. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2010.

FÜHRER, Maximilianus Cláudio Américo. **Resumo de Obrigações e Contratos: civis, comerciais, consumidor**. São Paulo: 21. ed., Malheiros Editores. 2002.

GOMES, Marcelo Kokke. **Responsabilidade Civil: dano e defesa do consumidor**. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

JÚNIOR, Humberto Theodoro. **Curso de Direito Processual Civil**. Editora Forense. 44. ed. vol. I.

JÚNIOR, Nelson Nery. **Novo Código Civil e Legislação extravagante anotados**. São Paulo: RT. 2002.

KHOURI. Paulo Roberto Roque Antônio. **Direito do Consumidor: Contratos, Responsabilidade Civil e Defesa do Consumidor em Juízo**. 5. ed. São Paulo: Atlas. 2012.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de Defesa do Consumidor**: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade e nas demais práticas comerciais. Porto Alegre: Síntese. 1999.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. O novo regime das relações contratuais. São Paulo: RT. 1992.

_____; BENJAMIN, Antônio Herman V.; BESSA, Leonardo Rosco e. **Manual de direito do consumidor**. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010.

_____, **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**: o novo regime das relações contratuais. 6 ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. 2011.

NUNES, Luis Antônio Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 8. ed. rev. atual. São Paulo: Saraiva. 2013.

_____. **Manual de Direito para Concursos**. São Paulo. 2016. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502634381/cfi/167!/4/4@0.00:55.2>. Acesso em: 10 set. 2017.

RIZZARDO, Arnaldo. **Direito das Obrigações**: Lei nº 10.406, de 10.01.2002. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense. 2015. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-309-6523-5/cfi/6/100!/4/36/4@0:100>. Acesso em: 19 set. 2017.

SILVA, Wilson Melo. **O dano Moral e sua Reparação**. Editora Revista Forense, 1955.

STOCO, Rui. **Tratado de responsabilidade civil**: doutrina e jurisprudência. 7 ed.. São Paulo. Editora Revista dos Tribunais, 2007.

VENOSA, Sílvio de Salvo. Direito Civil: **Responsabilidade Civil**. vol. 4. 3. ed. São Paulo: Atlas S.A. 2003.

VIANNA, Selma de Moura Galdino. **O que se entende por Consumidor Hipossuficiente?** Disponível em:

http://www.lfg.com.br/artigo/20091013194210919_direito-do-consumidor_o-que-se-entende-por-consumidor-hipossuficiente-selma-de-moura-galdino-vianna.html.

Acesso em: 10 out. 2017.

www.tjrs.jus.br Disponível em:

[http://www.tjrs.jus.br/busca/?tb=jurisnova&partialfields=tribunal%3ATribunal%2520de%2520Justi%25C3%25A7a%2520do%2520RS.\(TipoDecisao%3Aac%25C3%25B3rd%25C3%25A3o|TipoDecisao%3Amonocr%25C3%25A1tica|TipoDecisao:null\)&t=s&pesq=juris.#main_res_juris](http://www.tjrs.jus.br/busca/?tb=jurisnova&partialfields=tribunal%3ATribunal%2520de%2520Justi%25C3%25A7a%2520do%2520RS.(TipoDecisao%3Aac%25C3%25B3rd%25C3%25A3o|TipoDecisao%3Amonocr%25C3%25A1tica|TipoDecisao:null)&t=s&pesq=juris.#main_res_juris). Acesso em: 24 set. 2017.

www.tjpr.jus.br Disponível em: <https://www.tjpr.jus.br/>. Acesso em: 24 set. 2017.