

O CONSUMIDOR BRASILEIRO VISTO POR OUTROS OLHOS

Gabriel Henrique Ribeiro Gonçalves¹
Claudio José Palma Sanchez²
Sérgio Tibiriçá Amaral³

RESUMO: O presente trabalho procura se aprofundar na matéria referente à má-fé do consumidor nas relações de consumo e levanta a questão de qual deve ser o limite imposto pelo Estado em relação aos atos abusivos do consumidor sustentados pelo próprio Estado em forma de lei hiper-protetiva.

PALAVRAS-CHAVE: Código de defesa do consumidor; Boa-fé e má-fé nos contratos; Responsabilidade Civil do consumidor; Desfavorecimento do fornecedor nos negócios jurídicos.

1. INTRODUÇÃO

O presente artigo teve como finalidade uma apreciação aos dispositivos presentes no Código de Defesa do Consumidor (CDC), criado em 11 de setembro de 1990, o qual dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências ao devido tema. Esta afirmação confirma que o CDC representa uma conquista no âmbito das relações comerciais e de prestação de serviços nos tempos modernos.

Indubitavelmente, o citado Código tem demonstrado, atualmente, uma eficácia louvável no quesito relação consumidor-fornecedor - ambos definidos respectivamente nos artigos 2º e 3º do CDC. Porém, o que o presente trabalho pretende propor ao respectivo leitor é a questão que pode ser identificada em um dos princípios mencionados no artigo 4º, inciso III da mesma lei protetiva⁴.

O tema abordado foi, principalmente, a relação de boa-fé entre consumidor e fornecedor nos negócios jurídicos por eles afirmados. Refinando ainda mais, o uso de má-fé por parte do **consumidor** em determinadas

¹ Estudante do primeiro ano de Direito pela Instituição Faculdades Integradas “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente;

² Professor da matéria de Introdução ao Direito, mestre em Direito;

³ Co-autor; professor da matéria de Teoria Geral do Estado, doutor em Direito.

⁴ “harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo... sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores (o grifo é nosso).”

– Art 4º, inciso III, CDC.

situações contratuais. Foram utilizados os métodos dedutivo e indutivo, buscando pesquisas e referências jurisprudenciais e bibliográficas.

2. DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (LEI Nº 8.078/90)

A Lei número 8.078, aprovada em 11 de setembro de 1990, visa à proteção do consumidor. Trata-se de um microssistema no qual a principal característica é a defesa aos interesses inerentes ao consumidor nos negócios jurídicos por ele firmados.

2.1. Contexto histórico mundial

Ao analisarmos a história do homem como um todo, podemos identificar que, desde sempre, houve a necessidade da criação de regras de conduta com o fim de organizar a vida em sociedade e legislar sobre o chamado *Fato Cultural*. Não só no âmbito contratual, mas em todo o Ordenamento Jurídico, o Fato Cultural é o ponto de intersecção entre o homem e a vida social, e esse é o responsável por gerar a necessidade de criação de normas legais no seio do Estado para regerem os conflitos e divergências entre os homens em uma sociedade. O conceito de *ubi societas ibi jus* implica nisto.

Na sociedade – tanto oriental quanto ocidental - pré-monetária (período anterior à unificação da economia) a prática de consumo era dada através do escambo, sistema monetário o qual consistia na troca de gênero por gênero (alimento por alimento e.g.).⁵ Tendo o escambo como Fato Cultural, a sociedade feudalista europeia (séc. IX)⁶ – esta, segundo Karl Marx, denominada de ‘artificial institution’⁷ (instituto/instituição artificial) - através da

⁵ SILVA, Pedro - *As maiores Civilizações da História*. 2008, p.14;

⁶ Sistema de organização social europeu composto, segundo Aldaberto de Laon, por três ordens sociais: ‘oratores, bellatores e laboratores’ (clero, nobres e trabalhadores/vassallos), onde havia uma relação de serventia entre o vassallo e o senhor feudal, cuja propriedade das terras que possuía era concedida pelo rei;

⁷ MARX, Karl – *The Poverty of Philosophy, A Reply to ‘La Philosophie de La Misère by Mr. Proudhon*. 1847, p. 100 (Referência oriunda da obra: MARX, Karl – *Capital, A Critique of Political Economy – Volume 1, The Process of Capitalist Production*. 1909, p.93;

revolução burguesa (séc. XVII), propõe um novo sistema que visa à reforma econômica (norma legal com o intuito de regradar o fato cultural) através de uma reorganização do sistema monetário da época.

Partindo do preceito do *Civil Law* do sistema romano-germânico do Direito, a lei posta – positivada - é fundamental para assegurar os direitos falados, costumeiros. Os primeiros documentos que passaram a assegurar direitos do consumidor na história foram promulgados nos Estados Unidos da América, um dos principais centros capitalistas da época e dos dias de hoje. Foram eles o *Federal Trade Commission Act (FTC act)*, promulgado em 1914, que legislava sobre injustiças na competitividade entre grandes corporações envolvendo propagandas e fixação de preços; e o *Consumer Product Safety Act (CPS act)*, o qual legislava sobre temas como a segurança oferecida pelos produtos comercializados que apresentavam riscos consideráveis à saúde e ao bem-estar do consumidor. Ambos os documentos foram abordados em um discurso redigido pelo presidente John Kennedy no Congresso americano em 15 de março de 1962 (dia que futuramente passou a ser considerado Dia Mundial dos Direitos do Consumidor).

No dia 09 de Abril de 1985 a Organização das Nações Unidas (ONU) aprovou as principais diretrizes que devem reger as relações entre consumidores e fornecedores em todo o mundo. São elas⁸:

- O direito à satisfação das necessidades básicas;
- O direito à segurança;
- O direito à informação;
- O direito à escolha;
- O direito a ser ouvido;
- O direito à indenização;
- O direito à educação do consumidor;
- O direito a um meio ambiente saudável.

⁸ PIZZO, Esnider – *O fornecedor e os direitos do consumidor*. 2004, p.15;

Oficializava-se aqui então, em 1985, a importância de se ter um documento em que os direitos dessa classe considerada menos favorecida, o consumidor, fossem salvaguardados.

2.2. Contexto histórico no Brasil

O Brasil, na década de 1980, apresentou características marcantes no âmbito político-econômico decorrentes da redemocratização Estatal como o aumento da inflação nacional e a instabilidade da moeda (cruzado/cruzado novo)⁹. Surge então uma mentalidade protecionista no Brasil, favorecendo a economia interna (exportação) em detrimento da externa (importação internacional). O governo de José Sarney¹⁰ (1985-1990) pelo Partido do Movimento Democrático Brasileiro (PMDB) foi marcado pela criação de uma nova constituição federal em 1988, também resultada da redemocratização com o fim da ditadura militar (1964-1985).

Em 1990, contra seu adversário Luiz Inácio Lula da Silva (PT), assume a presidência Fernando Collor de Mello¹¹ pelo Partido da Reconstrução Nacional (PRN) em oposição às ideias do anterior líder José Sarney (PMDB). O governo Collor (1990-1992) teve seu expoente na privatização de empresas Estatais e na abertura da política de importações no país¹². Foi criado então o plano Collor, o qual visava o congelamento da situação inflacionária brasileira.

Tais eventos históricos situados em território nacional foram responsáveis pelo desenvolvimento de um viés de proteção ao cidadão em relação à instabilidade econômica e relações de consumo já vigentes no ano de 1988. Um exemplo prático para contextualizarmos tal crise foi o período da oscilação dos preços de mercadorias em supermercados na década de 80, onde os mesmos podiam ser alterados mais de uma vez ao dia. Nesse período,

⁹ LOPES, Franciso Lafaiete – O desafio da hiperinflação. Rio de Janeiro: Ed. Campus, 1989;

¹⁰ Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Governo_Sarney> Acessado em: 16 de Março de 2014;

¹¹ Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Governo_Collor> - Acessado em: 16 de Março de 2014;

¹² Material oferecido pelo: “X Encontro anual Rede Paex”- Disponível em: <[http://www.fdc.org.br/parcerias/upload/outros/encontro_paex/Rossetti%20\(%20Final\).pdf](http://www.fdc.org.br/parcerias/upload/outros/encontro_paex/Rossetti%20(%20Final).pdf)> Acessado em: 05 de Abril de 2014.

Ulysses Guimarães, em Assembleia Constituinte, implementou na Constituição Federal um artigo em particular que nos interessará em nosso estudo. O artigo 5º, inciso XXXII de nossa Carta Magna, uma norma constitucional de eficácia limitada (aquelas de aplicabilidade mediata e reduzida por não terem o condão de produzirem todos os seus efeitos, precisando assim de uma lei integrativa infraconstitucional.)¹³ reza que: “o Estado promoverá, na forma de lei, a defesa do consumidor;”. Note-se que por previsão presente no artigo 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT), a República Federativa do Brasil se compromete a proteger tal classe hipossuficiente.

Surge então em 1990, no governo Collor, o Código de Defesa do Consumidor, visando à proteção do consumidor nas relações de aquisição seja de produtos ou serviços.

3. DO CONSUMIDOR: CONCEITO E DEFINIÇÃO

A Lei 8.078/90 nos traz um conceito amplo e completo de quem é o consumidor na visão do legislador; embora esta definição tenha ficado melhor esclarecida com o passar do tempo. Para o CDC, o consumidor não é apenas representado por aquele que adquire algum produto ou serviço em uma transação onde há a transferência da titularidade de domínio do produto. O legislador engloba nesta definição não só o conceito de adquirente, mas também o conceito de usuário. O usuário pode ser representado por todo aquele que faz uso de um serviço, ou mesmo produto, sem que haja nesta transação a mudança de domínio do referido produto. O locatário v.g. é um usuário, portanto a lei o considera consumidor amparado pela referida lei protetiva.

¹³ LENZA, Pedro – *Direito Constitucional Esquematizado*. 2012, p. 220;

O consumidor brasileiro é considerado, tanto pelo legislador brasileiro (ART 4º, inciso I do CDC)¹⁴, como pelos produtores doutrinários¹⁵, como membro de uma classe hipossuficiente completamente idealizada e vulnerabilizada. É, portanto, protegido em forma de lei, como a parte sensibilizada dos contratos em que por ele serão afirmados. Um exemplo de benefício positivado em favor do consumidor na legislação é a inversão do ônus da prova nas relações de consumo¹⁶.

O que o presente trabalho procura aventar não é um viés anti-consumidor, onde tem-se o mesmo por 'vilão' nas relações jurídico-contratuais. O objetivo aqui é demonstrar que o protegido da lei nem sempre cumpre com o comportamento definido no ART 422 do Código Civil¹⁷ e no pressuposto do qual parte o CDC, presente no ART 4º inciso III da mesma lei protetiva, já mencionado anteriormente, o qual trata do princípio da boa-fé nas relações entre consumidor e fornecedor. Esta posição de que há uma pseudo vulnerabilidade na pessoa do consumidor é certamente a menos defendida, conseqüentemente será esta uma posição carente de trabalhos e estudos que abordem o tema, principalmente relacionando-o à boa-fé. Porém o que é boa-fé? Abordaremos o assunto mais adiante. Para entendermos melhor o conceito de boa-fé vejamos o conceito de contratos.

4. DOS CONTRATOS E DA BOA-FÉ

O Livro III do Código Civil de 2002, denominado: Fatos Jurídicos, Título I (Do Negócio Jurídico)¹⁸ é iniciado caracterizando as disposições gerais

¹⁴ “reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;” – Art. 4º, inciso I, CDC;

¹⁵ “Até o advento desse diploma, podemos afirmar que o consumidor é pessoa desamparada perante a economia de massa e o poder econômico, público e privado.” – Dr. Silvio de Salvo Venosa no tocante à Lei 8.078/90. VENOSA, Silvio de Salvo – *Direito Civil (Vol. 2): Teoria geral das obrigações e teoria geral dos contratos*. Ano 2009, p. 362;

¹⁶ Artigo 6º, inciso VIII, CDC;

¹⁷ “Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.”- Art. 422 do Código Civil;

¹⁸ “A validade do negócio jurídico requer:

- I. agente capaz;
- II. objeto lícito, possível, determinado ou determinável
- III. forma prescrita ou não defesa em lei.” – Artigo 104, Capítulo I, Título I, Livro III, CC/02;

referentes ao negócio jurídico em si. Porém, qual a definição de negócio jurídico?

Negócios Jurídicos, segundo Carlos Roberto Gonçalves,¹⁹ são Fatos Jurídicos Humanos de cunho Lícito, os quais se diferem dos atos jurídicos – estes sendo caracterizados por uma declaração unilateral do agente, gerada apenas por uma intenção e não uma real vontade de produzir qualquer efeito, como assinalado no negócio jurídico. Importante ressaltar que o termo ‘negócios jurídicos’ está equiparado à ideia de contratos.

Não trazendo o conceito de contrato propriamente dito, o Código Civil (Lei 10.406/02) deixa tal tarefa para a doutrina. Podemos citar a definição de Flávio Tartuce:

“O contrato é um ato jurídico bilateral, dependente de pelo menos duas declarações de vontade, cujo objetivo é a criação, a alteração ou até mesmo a extinção de direitos e deveres de conteúdo patrimonial. Os contratos são, em suma, todos os tipos de convenções ou estipulações que possam ser criadas pelo acordo de vontades e por outros fatores acessórios.”²⁰

Tal negócio bilateral depende, portanto, de duas autonomias para definir direitos e impor obrigações às partes contratantes por meio de um documento – seja formal ou informal (uma simples troca de produtos, mesmo não havendo documentos estritamente formais não está excluída da definição de negócio jurídico).

O contrato é, portanto, a “manifestação de duas ou mais vontades, objetivando criar, regulamentar, alterar e/ou extinguir uma relação jurídica (direitos e obrigações) de caráter patrimonial.”²¹

Sendo o contrato a materialização de deveres e garantias produzidas pela vontade de ambas as partes contratantes, torna-se necessário o cumprimento de suas condições para poderem as partes gozar plenamente de

¹⁹ GONÇALVES, Carlos Roberto – *Direito Civil: Parte Geral*. 2014, p. 117;

²⁰ TARTUCE, Flávio – *Direito Civil (Vol. 3): Teoria geral dos contratos e contratos em espécie*. 2010, p. 32.

²¹ Definição dada por Álvaro Villaça Azevedo;

suas garantias pré-definidas nos termos e cláusulas contratuais. Trata-se aqui de direito positivo e não de direito consuetudinário ou potestativo por exemplo.

O que ocorre desde a vigência do Código de Defesa do Consumidor é a ocasião em que muitos consumidores, definidos legalmente como polo desfavorecido nas relações estipuladas contratos, se aproveitam da visão que o legislador tem a respeito dos mesmos e fazem uso da má-fé para a obtenção de vantagens e benefícios pessoais nos contratos, muitas vezes de maneira ilícita.

Mas no que consiste, sob nossa apreciação acadêmica, a má-fé e a boa-fé? Primeiramente, segundo Flávio Alves Martins, a boa-fé pode ser classificada em duas vertentes, podendo esta ser subjetiva ou objetiva. Temos por boa-fé subjetiva um comportamento estritamente psicológico, onde o indivíduo está de boa-fé quando não tem conhecimento da real situação jurídica, sendo estes dados internos e fundamentalmente psicológicos. O indivíduo é, então, isentado de contravenção do ordenamento jurídico pela sua ignorância e visão equivocada de dados da realidade. Já a boa-fé objetiva diz respeito a uma regra de agir, um padrão que deve ser seguido, o dever de conduta não só do próprio indivíduo mas também de outrem. Ambas as definições representam o conceito de boa-fé como fato ético-social. A boa-fé também pode ser definida como princípio, onde se incluem três características/categorias trazidas na obra de Flávio Alves Martins.

“Supridora e saneadora de vícios; dever de agir com lealdade na celebração dos negócios jurídicos e de cumprir lealmente as obrigações; e princípio interpretativo da norma jurídica e da vontade das partes”.²²

Portanto contrária está, à boa-fé, a má-fé, que na definição literal da palavra significa:

Má-fé sf.(substantivo feminino): Má intenção. **Má-fé**²³

²² MARTINS, Flávio Alves – *A boa-fé objetiva e sua formalização no direito das obrigações brasileiro*. 2000, p. 18.

²³ MATTOS, Geraldo – *Dicionário Júnior da língua portuguesa*. São Paulo, SP. Editora FTD. 2. Ed. Ano 2001, p. 448;

No âmbito do direito civil podemos relacioná-la ao conceito de Litigância de Má-fé²⁴. Ocorre que no Código de Defesa do Consumidor, esta má-fé precisa ser comprovada, bem como demonstrada nos autos do processo via benefício da inversão do ônus da prova. A litigância de má-fé consiste nos “atos que são desenvolvidos ao longo do processo que dizem respeito tanto à sustentação de fatos inexistentes quanto à arguição de normas inexistentes ou já revogadas, ou recursos procrastinatórios que fazem com que a atividade jurisdicional seja prejudicada”.²⁵

Quem age de má-fé no ato de consolidação de contratos está então violando o princípio da probidade e da boa-fé presentes no artigo 422 do Código Civil²⁶, nos quais se pautam os negócios jurídicos em geral. Tal assertiva é sem dúvida alguma válida, pois demonstra o contraste entre boa-fé (requisito desejado para o negócio jurídico lícito) e a má-fé do agente.

5. RELAÇÃO CONSUMIDOR-FORNECEDOR

O consumidor brasileiro, em certos casos, utiliza-se de instrumentos facilitadores e meios para a obtenção de vantagens indevidas (abuso de direito como ato ilícito v.g.). Com o intuito de tirar proveito da situação, o consumidor em alguns casos (estes cada vez mais frequentes), amparado por lei protetiva, se mostra perspicaz em aparentar fragilidade perante o ‘gigante’ que é considerado o fornecedor e em muitos casos, considerar um dano meramente material como moral (extrapatrimonial). Nitidamente um ato dotado de má-fé.

²⁴ “Reputa-se litigante de má-fé aquele que:

- I. deduzir pretensão ou defesa contra texto expresso de lei ou fato incontroverso;
- II. alterar a verdade dos fatos;
- III. usar do processo para conseguir objetivo ilegal;
- IV. opuser resistência injustificada ao andamento do processo;
- V. proceder de modo temerário em qualquer incidente ou ato do processo;
- VI. provocar incidentes manifestamente infundados;
- VII. interpuser recurso com intuito manifestamente protelatório. – Artigo 17, Código de Processo Civil de 1973;

²⁵ Definição dada pelo advogado Dr. Hugo Sarubbi Cysneiros em entrevista à TV Justiça no programa televisivo ‘Jornal da Justiça’ em 09/02/2012. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=5kvhjmqGKJQ>> Acesso em: 08/04/2014.

²⁶ “Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.” – Artigo 422, Código Civil de 2002;

Exemplifiquemos algumas situações com produções jurisprudenciais a respeito do tema.

Este primeiro caso trata de um negócio jurídico bancário onde o consumidor tem o dano material caracterizado, porém não se identifica o dano moral como aquele alegado pelo requerente. Nem sempre o consumidor faz bom uso de seus direitos (esses que já vimos ser vastos pela legislação vigente), mas o mesmo tem abusado para com a justiça, buscando a reparação de danos inexistentes.

TJ-RS - Apelação Cível AC 70044133049 RS (TJ-RS)

Data de publicação: 06/03/2013

Ementa: **APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO EM FONTE DE PROVENTOS DE APOSENTADORIA. ALEGAÇÃO DE NÃO CONTRATAÇÃO. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS DEVIDA. DEVOLUÇÃO SIMPLES DOS VALORES. AUSÊNCIA DAPROVA DA MÁ-FÉ DO RÉU. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. AUSÊNCIA DE ABALO SIGNIFICATIVO DOS DIREITOS DE PERSONALIDADE DOCONSUMIDOR. APELO PARCIALMENTE PROVIDO. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº 70044133049, Décima Oitava Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Elaine Maria Canto da Fonseca, Julgado em 28/02/2013).²⁷**

Verifica-se que nesta ação de serviço bancário, sujeito à restituição monetária, o consumidor faz uma tentativa de tirar proveito da situação requerendo a restituição por danos não só materiais, mas morais, esta sendo considerada pelo TJ-RS totalmente desnecessária e incabível em questão. Aqui, o Tribunal se recusa a confirmar a má-fé do consumidor, provando a tese de que este é, em 90% dos casos, favorecido nas relações de consumo.

²⁷ Disponível em:

<<http://www.jusbrasil.com.br/busca?q=n%C3%A3o+uma+fonte+de+direito+material&c=>>
Acesso em: 01 de setembro de 2014.

Outros casos também demonstram a ausência de boa-fé do consumidor, como demonstra o seguinte recurso de apelação interposto pelo autor nos autos de cobrança de seguro de veículo automotor. A jurisprudência é farta no sentido de favorecer o consumidor.

TJ-SC - Apelação Cível AC 446764 SC 2007.044676-4 (TJ-SC)

Data de publicação: 15/08/2011

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. COBRANÇA DE SEGURO DE VEÍCULO AUTOMOTOR. NEGATIVA DA SEGURADORA EM PAGAR A INDENIZAÇÃO SOB ARGUMENTO DE QUEBRA DA CLÁUSULA PERFIL. CONTRATO DE NATUREZA SECURITÁRIA. APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INTERPRETAÇÃO DAS CLÁUSULAS DE FORMA FAVORÁVEL AO SEGURADO, BUSCANDO O EQUILÍBRIO CONTRATUAL. RESPONSABILIDADE DA SEGURADORA TAMBÉM EVIDENCIADA PELO CÓDIGO CIVIL . EXEGESE DOS ARTS. 766 E 768. MÁ-FÉ E AGRAVAMENTO PROPOSITAL DO RISCO PELO CONSUMIDOR NÃO COMPROVADO. DANO MORAL. INOCORRÊNCIA. INEXISTÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DO ABALO PSICOLÓGICO. MERO ABORRECIMENTO DIANTE DO INADIMPLEMENTO CONTRATUAL. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. Contatada divergência entre as informações prestadas pelo segurado, na contratação, e a realidade acerca do seu estado civil - declarou ser casado e era solteiro - ausente prova da má-fé, incide na espécie o disposto no parágrafo único do art 766 do Código Civil , facultando-se à seguradora anteriormente ao sinistro rescindir o contrato e, após, cobrar a diferença do prêmio. "[...] para fins de indenização por dano moral, carece o autor de comprovação das alegações de que sofrera danos extrapatrimoniais decorrentes da negativa de pagamento por parte da seguradora, não se podendo presumi-los." (Ap. Civ. n. , relator Des. Mazoni Ferreira, DJe de 26.05.2009).²⁸

²⁸ Disponível em:

<<http://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/busca?q=Contrato+de+natureza+securit%C3%A1ria>> Acesso em: 01 de setembro de 2014.

Não satisfeito com a sentença da primeira instância, o consumidor, mais uma vez, alega ter sofrido danos extrapatrimoniais quando realmente, não há provas concretas do fato ter realmente acontecido. Esse é apenas mais um exemplo de que o consumidor brasileiro tenta sim alcançar, por meios ilícitos, a obtenção de benefícios próprios. Felizmente, alguns tribunais têm decidido justamente para com ambas as partes nos processos semelhantes.

**TJ-DF - Ação Cível do Juizado Especial ACJ 206328620118070003
DF 0020632-86.2011.807.0003 (TJ-DF)**

Data de publicação: 05/03/2012

Ementa: JUIZADOS ESPECIAIS. CONSUMIDOR. REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ATRIBUIÇÃO DE EFEITO SUSPENSIVO AO RECURSO AFASTADA. COBRANÇA INDEVIDA. CONTRATO DE FINANCIAMENTO INEXISTENTE. DÉBITO EM CONTA CORRENTE. RESTITUIÇÃO DO VALOR COBRADO INDEVIDAMENTE. REPETIÇÃO DO INDÉBITO AFASTADA. INEXISTÊNCIA DE MÁ-FÉ. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. ABORRECIMENTOS E TRANSTORNOS. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1) O EFEITO APLICÁVEL PARA RECEBIMENTO DO RECURSO EM SEDE DE JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS É SOMENTE O DEVOLUTIVO. NÃO HÁ RESPALDO LEGAL PARA O PLEITO DE ATRIBUIÇÃO DE EFEITO SUSPENSIVO AO RECURSO. 2) A REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO, PREVISTA NO ART. 42 , PARÁGRAFO ÚNICO , DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, PRESCINDE DA DEMONSTRAÇÃO DA MÁ-FÉ DO CREDOR. NO CASO CONCRETIZADO NOS AUTOS, INEXISTE MÁ-FÉ NA CONDUTA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA/RÉ QUE, AO VERIFICAR A EXISTÊNCIA DE COBRANÇA INDEVIDA, RESTITUIU DE PRONTO O VALOR IRREGULARMENTE DEBITADO NA CONTA BANCÁRIA DA P ARTE AUTORA, IMPONDO-SE O AFASTAMENTO DA CONDENAÇÃO CONSUBSTANCIADA NA DEVOLUÇÃO EM DOBRO DOS VALORES COBRADOS. 3) O DANO MORAL DECORRE DE UMA VIOLAÇÃO DE DIREITOS DA PERSONALIDADE, ATINGINDO, EM ÚLTIMA ANÁLISE, O SENTIMENTO DE DIGNIDADE DA VÍTIMA. DEFINE-SE DANO MORAL COMO A PRIVAÇÃO OU LESÃO DE DIREITO DA PERSONALIDADE, INDEPENDENTEMENTE DE REPERCUSSÃO

PATRIMONIAL DIRETA, DESCONSIDERANDO-SE O MERO MAL-ESTAR, DISSABOR OU VICISSITUDE DO COTIDIANO, SENDO QUE A SANÇÃO CONSISTE NA IMPOSIÇÃO DE UMA INDENIZAÇÃO, CUJO VALOR É FIXADO JUDICIALMENTE, COM A FINALIDADE DE COMPENSAR A VÍTIMA, PUNIR O INFRATOR E PREVENIR FATOS SEMELHANTES QUE PROVOCAM INSEGURANÇA JURÍDICA. 4) ASSIM, O JULGADOR DEVE VALER-SE DE PARÂMETROS CUIDADOSOS PARA VERIFICAR A OCORRÊNCIA OU NÃO DE VIOLAÇÃO CAPAZ DE GERAR A INDENIZAÇÃO PELO DANO MORAL. NECESSÁRIO, PARA TANTO, QUE SE DIFERENCIE O DANO MORAL DE DESGOSTOS SUPORTÁVEIS DECORRENTES DA VIDA, A FIM DE SE EVITAREM O ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA E INDENIZAÇÕES...

Encontrado em: **CONHECIDO. PROVIDO. UNÂNIME** 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal.²⁹

Como último exemplo, a jurisprudência anterior pode ser usada para contextualizarmos com a realidade a comprovação da má-fé em alegar danos morais indevidos por parte do consumidor. Comprova-se aqui não ser esse um fato ocorrido esporadicamente ou mesmo exclusivamente em uma determinada região do Brasil.

A partir dos mencionados exemplos nos estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Distrito Federal, podemos observar que esta é uma característica – não digamos nata, porém – própria do consumidor brasileiro em geral.

Lembrando que não excluimos aqui a culpabilidade do fornecedor em casos de abuso da incapacidade ou limitação, seja qual for do consumidor realmente vulnerável. Só estamos abordando o tema por uma outra perspectiva; o consumidor e sua relação com o fornecedor vistos por outros olhos.

O consumidor, atualmente, tem se tornado consciente das oportunidades oferecidas e das brechas presentes na legislação a seu favor.

²⁹ Disponível em:

<<http://www.jusbrasil.com.br/busca?q=Dano+moral+configurado+pelos+transtornos>> Acesso em: 01 de setembro de 2014.

Deu-se poder demais nas mãos do adquirente e do usuário, o que torna praticamente impossível e inviável a retomada desses poderes. Além de inconstitucional³⁰, uma nova norma que legislasse sobre o tema, com o fim de reprimir os direitos e garantias previamente positivados seria desconsiderada e reprovada tanto pelo legislativo quanto pelo próprio povo.

À medida que o consumidor ganha espaço no cenário legislativo no âmbito de proteção às classes menos favorecidas, conclui-se que, com o passar dos anos, o novo desamparado por legislação protetiva será o próprio fornecedor.

6. CONCLUSÃO

É de se observar que as empresas privadas não têm tido o devido estímulo, nas relações jurídicas, por parte do Estado para com o a realidade do comércio, embora a finalidade do legislativo e judiciário seja defender os desprotegidos. Uma microempresa gerada por sonhos e idealizações de um novo investidor deve se adequar aos altos padrões impostos pelo legislador para se manter no mercado. Mesmo com a tentativa de buscar o equilíbrio nessas relações consumidor-fornecedor, o que ocorre no Brasil atualmente é que muitos novos investidores não são capazes de manter tal estrutura requerida pelo Estado, o que resulta em números alarmantes de falências e fechamentos de empresas nos últimos anos. Um simples negócio com fins lucrativos torna-se um imensurável inconveniente para o empresário que sempre quis sua autonomia comercial. Infelizmente hoje, no Brasil, é preferível ao indivíduo ser consumidor a fornecedor; o que é realmente contraditório, pois grande parte da porcentagem econômica brasileira é advinda do lucro gerado por empresas privadas em território nacional, além das mesmas serem responsáveis por gerarem oportunidades de empregos nas mais diversas áreas do comércio brasileiro.

Ex positis, podemos concluir que os conflitos gerados por choques de interesses são inevitáveis. Assim como nas diversas subseções do

³⁰ CF, Artigo 170, inciso V;

ordenamento jurídico, as relações de consumo geram contendas, e essas devem ser objeto de futuras discussões e merecem sim uma atenção especial do operador pós-moderno do direito.

O que deve ser feito é uma análise imparcial sobre o tema, deixando de lado o viés hiper-protetivo a favor do consumidor que tem sido aplicado atualmente como comprovado no presente trabalho.

Foi visto que, sob extenso período de tempo e longos processos históricos e sociológicos, o direito do consumidor foi conquistado visando à efetiva proteção do polo desfavorecido em determinados tipos de contratos. Muitos integrantes desta classe consumidora – esta que inclusive vem ganhando força a cada dia – têm lançado mão de recursos procrastinatórios em relação à tramitação dos andamentos contratuais. Um deles em especial foi o abordado no presente trabalho.

A má-fé tem sido praticada com frequência quando tratamos da relação entre a classe consumidora e o empresário fornecedor. Por estar essa completamente contrária ao que o ordenamento jurídico leciona, não deve ser, sob hipótese alguma, tolerada ou admitida. Porém, através de um olhar crítico direcionado ao poder judiciário, não é o que podemos afirmar que tem acontecido; o empresário, desproporcionalmente, tomou o lugar que o antigo consumidor ocupava nas relações contratuais.

Embora presentes na lei certos estímulos ao pequeno empresário³¹, o fornecedor tende, cada vez mais, a se tornar o polo desfavorecido das relações de consumo. De nada vale o direito posto se não pode ser efetivado. Novamente vos falo que se não forem tomadas providências a respeito dos atos abusivos por parte do consumidor, muito em breve, será praticamente impossível de serem retomados os direitos do fornecedor.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

³¹ CF, Artigo 170, inciso IX: “tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sede e administração no país.”

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado, 1988;

Vade Mecum Compacto de Direito Rideel – Editora Rideel – 6. ed. – São Paulo: Rideel, 2013;

DO NASCIMENTO, Tupinambá Miguel de Castro – *Responsabilidade civil no código do consumidor* – Rio de Janeiro, RJ – Editora Aide – 1ª Edição – Ano 1991;

GONÇALVES, Carlos Roberto – *Direito Civil: Parte Geral* – São Paulo, SP – Editora Saraiva – 21. Ed., Ano 2014;

LENZA, Pedro – *Direito Constitucional Esquematizado* – São Paulo, SP – Editora Saraiva - 16. Ed. rev., atual. e ampl., Ano 2012;

MARTINS, Flávio Alves – *A boa-fé objetiva e sua formalização no direito das obrigações brasileiro* – Rio de Janeiro, RJ – Editora Lumen Juris – Ano 2000;

MARX, Karl – *Capital, A Critique of Political Economy – Volume 1, The Process of Capitalist Production*. Translated from the third german edition, by Samuel Moore and Edward Aveling, and edited by Frederick Engels. – Chicago – Charles H. Kerr & Company – Ano 1909;

MAZZILLI, Hugo Nigro – *A defesa dos interesses difusos em juízo: Meio ambiente, consumidor e outros interesses difusos e coletivos* – São Paulo, SP – Editora Revista dos Tribunais – 5. Ed. ver., amp. e atual., Ano 1993;

SILVA, Pedro – *As maiores Civilizações da História* – São Paulo, SP – Universo dos Livros – Ano 2008;

PIZZO, Esnider – *O fornecedor e os direitos do consumidor* – São Paulo, SP – Editora Globo – Ano 2004;

PÓ, Marcos Vinicius - *Defesa do consumidor no Brasil: contextualização histórica, legislação e mapa das instituições públicas e sociais atuantes no tema* – [online] Análisis y Propuestas, Fundacion Friedrich Ebert Stiftung – Chile - Disponível em: <<http://library.fes.de/pdf-files/bueros/chile/05457.pdf>> - Janeiro de 2008;

TARTUCE, Flávio – *Direito Civil (Vol. 3): Teoria geral dos contratos e contratos em espécie* – São Paulo, SP – Editora Método – 5ª Ed. rev. e at. – Ano 2010;

VENOSA, Silvio de Salvo – *Direito Civil (Vol. 2): Teoria geral das obrigações e teoria geral dos contratos* – São Paulo, SP - Editora Atlas – 9ª Edição – Ano 2009;

Consulta na internet, em 16 de Março de 2014. Disponível em:

<<http://www.brasilecola.com/historia/inflacao-no-brasil.htm>>