FIC

PEDRO ASAFE DOS SANTOS CATHOUD

RESPONSABILIDADE CIVIL PELA QUEBRA DO PRINCÍPIO DA CONFIANÇA NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

BACHARELADO EM DIREITO

CARATINGA-MG

2016

PEDRO ASAFE DOS SANTOS CATHOUD

RESPONSABILIDADE CIVIL PELA QUEBRA DO PRINCÍPIO DA CONFIANÇA NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Monografia apresentada ao Curso de Direito das Faculdades Integradas de Caratinga, como requisito para à obtenção do título de Bacharel em Direito.
Área de Concentração: Direito Civil
Orientador: Prof. Msc. Rafael Soares Firmino

FIC

2016

rede de ensino DOCTUM	FACULDADES INTEGRADAS DE CARATINGA	FORMULÁRIO 9
	TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO	

TERMO DE APROVAÇÃO

TÍTULO DO TRABALHO

Responsabilidade civil pela quebra do princípio da confiança no código de defesa do consumidor

Nome completo do aluno: Pedro Asafe dos Santos Cathoud

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi apresentado perante a Banca de Avaliação composta pelos professores Juliana Sepe e Marcia Inacias, às 08:40 horas do dia 14 de dezembro de 2016, como requisito parcial para a obtenção do título de bacharel em Direito. Após a avaliação de cada professor e discussão, a Banca Avaliadora considerou o trabalho: APROVADO (aprovado ou não aprovado), com a qualificação: EXCELENTE (Excelente, Ótima, Bom, Satisfatório ou Insatisfatório).

Trabalho indicado para publicação: (X) SIM ( ) NÃO

Caratinga, 14 de dezembro de 2016

Professor Orientador e Presidente da Banca

Professor Avaliador 1

Professor Avaliador 2

Aluno(a) x Pedro Cathoud

Coordenador(a) do Curso

ABREVIAÇÕES

Art. - Artigo

ADCT - Atos de Disposição Constitucionais Transitórias

Ap. – Apelação

CC – Código Civil

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CF – Constituição Federal

Des (a). – Desembargador (a)

P.J. – Pessoa Jurídica

STJ – Superior Tribunal de Justiça

TJMG – Tribunal de Justiça de Minas Gerais

TJRJ – Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro

RESUMO

A presente monografia visa à pesquisa da responsabilidade civil pela quebra do principio da confiança e da boa-fé objetiva no Código de Defesa do Consumidor. O motivo dessa pesquisa é estudar os preceitos que permeiam a Responsabilidade Civil, sendo os elementos que o constituem, e o Direito do Consumidor, analisando seus elementos, tanto os subjetivos quanto os objetivos, para no fim correlacionar às duas matérias para saber se é possível o dano moral pelo vício do produto ou serviço. Para isso foram estudadas doutrinas de professores renomados e ainda jurisprudências dos tribunais de justiça de Minas Gerais e do Rio de Janeiro. Em suma, chegou-se a conclusão que o dano moral pelo vício do produto ocorre quando se quebra o princípio da confiança e o da boa-fé objetiva, pois eles tutelam as expectativas do consumidor, e o dano causado vem da ação do fornecedor que não oferece a solução adequada para sanar os problemas do cliente, fazendo com que ele tenha que utilizar as vias judiciais.

Palavras Chave: Consumidor; Dano Moral; Responsabilidade Civil; Principio da Confiança; Boa-fé objetiva.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 05

CONSIDERAÇÕES CONCEITUAIS 07

CAPITULO I – DO DIREITO DO CONSUMIDOR 11

1.1 A estrutura da relação jurídica de consumo 11

1.1.1 Elementos subjetivos da relação de consumo 11

1.1.2 Elementos objetivos da relação de consumo 14

1.2 Princípios fundamentais no Código de Defesa do Consumidor 15

1.2.1 Da proteção ao consumidor 15

1.2.2 O princípio da confiança 17

1.2.3 O princípio da Boa-fé objetiva 19

1.2.4 Da prevenção e reparação integral dos danos 21

CAPÍTULO II – A RESPONSABILIDADE CIVIL 22

2.1 Elementos 22

2.1.1 Conduta 22

2.1.2 Dano 24

2.1.2.1 Tipos de dano 27

2.1.3 Nexo Causal 33

2.1.3.1 Teorias do nexo causal 34

2.1.4 Culpa 36

CAPÍTULO III – DANO MORAL PELA QUEBRA DO PRINCÍPIO DA CONFIANÇA NOS CASOS DE VÍCIO DO PRODUTO OU SERVIÇO 38

3.1 Responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor 38

3.1.1 Responsabilidade civil pelo vício no produto ou serviço 40

3.2 Responsabilidade civil pela quebra do princípio da confiança e boa-fé objetiva 43

3.2.1 Aplicabilidade do dano moral na quebra do princípio da confiança e da boa-fé objetiva 44

CONSIDERAÇÕES FINAIS 51

REFERÊNCIAS 54

INTRODUÇÃO

A presente monografia tem como tema “Responsabilidade civil em casos do Código de Defesa do Consumidor”, e tem por objetivo pesquisar se é cabível o dano moral por vícios no produto e a falta de assistência necessária, pela violação ao princípio da confiança e boa-fé objetiva em ações de responsabilidade civil nos casos do Código de Defesa do Consumidor. Utilizando como marco teórico, para responder essa questão a seguinte ementa, proferida pelo Des. Luciano Pinto, do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, apelação julgada em 17/02/2016, com sua publicação no dia 01/03/2016:

> EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÂO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - RELAÇÃO DE CONSUMO - DEFEITO DO PRODUTO - RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL E FABRICANTE - DEVER DE INDENIZAR - DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO - DANOS MORAIS - CONFIGURAÇÃO - CRITÉRIO DE FIXAÇÃO. RAZOABILIDADE-REDUÇÃO – POSSIBILIDADE - No sistema do Código de Defesa do Consumidor, respondem pelo vício de inadequação do produto todos aqueles que ajudaram a colocá-lo no mercado, desde o fabricante, que elaborou o produto, até o estabelecimento comercial que contratou com o consumidor, responsáveis solidários pela garantia de qualidade - adequação do bem.
> - O fornecedor de produtos deve responder pelo dano moral causado ao consumidor, quando o produto adquirido apresenta defeito , vícios, tendo ocorrido a quebra "dos deveres anexos" do contrato, violação ao princípio da confiança e boa-fé objetiva. Na fixação do valor da reparação por dano moral, deve-se levar em consideração a finalidade compensatória e pedagógica do instituto, devendo a indenização ser fixada com razoabilidade e equidade.[1]

A metodologia que será usada para detalhar o procedimento de pesquisa é: a pesquisa **teórico-dogmática**, que terá como meta principal o conflito jurisprudencial doutrinário sobre a possibilidade de dano moral pela quebra do princípio da confiança em ações de responsabilidade civil nos casos do Código de Defesa do Consumidor.

---

[1] BRASIL. **Tribunal de Justiça de Minas Gerais**. Apelação Cível 1.0024.13.117287-6/001 – Minas Gerais. Relator: Des. Luciano Pinto. Pesquisa de Jurisprudência, Acórdãos, 01 de Março de 2016. Disponível em: <https://goo.gl/c8WHtQ>. Acesso em 01 de Junho de 2016.

Com base então, encontra-se fundamento à confirmação da hipótese, pois o princípio da confiança trata da expectativa (boa-fé objetiva), e os danos ocasionados ao íntimo do consumidor devem ser reparados, por meio do dano moral.

A seguinte monografia será composta de três capítulos. No primeiro capítulo, sob o título “Do direito do consumidor” será analisado a relação jurídica de consumo, com seus elementos subjetivos e objetivos e os princípios fundamentais no CDC. No segundo capítulo, sob o título “A responsabilidade civil”, será analisado o instituto da responsabilidade civil no ordenamento jurídico, observando os elementos que o constitui. No terceiro capítulo, sob o título “Dano moral pela quebra do princípio da confiança nos casos de vício do produto ou serviço” será exposto à aplicação dos institutos estudados nos casos concretos de relação de consumo, com a análise da jurisprudência.

CONSIDERAÇÕES CONCEITUAIS

Surge como problema se é cabível o dano moral pela quebra do princípio da confiança e a falta de assistência necessária, em ações de responsabilidade civil nos casos do Código de Defesa do Consumidor. Para responder tais problemas devemos observar as seguintes palavras chave: Consumidor; Dano Moral; Responsabilidade Civil; Principio da Confiança; Boa-fé objetiva, e então conceituá-las.

O Código Civil brasileiro, Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, nos traz em seu artigo 927 a responsabilidade civil e o dever de indenizar de corrente dela, sendo que a redação oficial do artigo 927[2] diz: "Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo".

Este instituto pode se interligar aos vários outros institutos do Direito brasileiro, como por exemplo, a responsabilidade civil em decorrência de crimes, a responsabilidade civil dos pais por atos praticados por seus filhos, e ainda, a responsabilidade civil nos casos do Código de Defesa do Consumidor, que é objeto do presente trabalho.

O Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, regulamenta como direito básico de consumidor a prevenção e a reparação de danos causados a sua pessoa, é o que o artigo 6º, VI, no diz: "Art. 6º São direitos básicos do consumido: (...) VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; (...)"[3]

Com proteção dos direitos básicos do consumidor temos a criação dos princípios que regem a relação de consumo, e os princípios em estudos são o princípio da confiança e o da boa-fé objetiva nessa relação, questionando então se é possível o dano moral nas ações de responsabilidade civil por frustrar a expectativa do consumidor ao quebrar tais princípios.

A respeito do conceito de consumidor, Flávio Tartuce, em seu livro Manual de Direito do Consumidor, define da seguinte forma:

---

[2] BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, que dispõe sobre o **Código Civil**, Disponível em: <https://goo.gl/tB90g>. Acesso em 10 de outubro de 2016. Acesso em 01 de Junho de 2016.
[3] BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre o **Código de Defesa do Consumidor**, Disponível em: <https://goo.gl/4g0EO>. Acesso em 01 de Junho de 2016.

> Enuncia expressamente o art. 2º da Lei 8.078/1990 que "Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final". Vislumbrando-se o seu enquadramento inicial, o consumidor pode ser pelo texto expresso, uma pessoa natural ou jurídica, sem qualquer distinção. (...) *Teoria finalista*: Na essência, a *teoria finalista ou subjetiva* foi adotada expressamente pelo art. 2º do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor para a qualificação do consumidor, pela presença do elemento da *destinação final* do produto ou do serviço. Tem prevalecido no Brasil a ideia de que o consumidor deve ser *destinatário final fático e econômico* (...) tal entendimento a respeito dos requisitos da *destinação final*, pode-se dizer que: 1º *Destinação final fática* – o consumidor é o último da cadeia de consumo, ou seja, depois dele, não há ninguém na transmissão do produto ou do serviço. 2º *Destinação final econômica* – o consumidor não utiliza o produto ou o serviço para o lucro, repasse ou transmissão onerosa.[4] (grifo do autor)

Portanto, para ser considerado consumidor, para a teoria finalista, que está em consonância com o Código de Defesa do Consumidor, o adquirente de bem ou serviço, seja ele pessoa natural ou jurídica, deve ser o destinatário final da cadeia consumerista, não utilizando tal bem ou serviço para obter benefício econômico.

Tendo em vista tal conceito, interligamos a matéria Direito do Consumidor com o Direito Civil, no que se refere à responsabilidade civil, e a respeito deste ramo Pablo Stolze Gagliano, em seu Novo Curso de Direito Civil, Volume 3: Responsabilidade Civil, define nos seguintes termos:

> De tudo o que se disse até aqui, conclui-se que a *noção jurídica de responsabilidade* pressupõe a atividade danosa de alguém que, atuando a *priori* ilicitamente, viola uma norma jurídica preexistente (legal ou contratual), subordinando-se, dessa forma, às consequências do seu ato (obrigação de reparar). Trazendo esse conceito para o âmbito do Direito Privado, e seguindo essa mesma linha de raciocínio, diríamos que a *responsabilidade civil* deriva da agressão a um interesse eminentemente particular, sujeitando, assim, o infrator, ao pagamento de uma compensação pecuniária à vítima, caso não possa repor *in natura* o estado anterior de coisas. Decompõe-se, pois, nos seguintes elementos, que serão estudados no decorrer desta obra: a) conduta (positiva ou negativa); b) dano; c) nexo de causalidade.[5] (grifo do autor)

---

[4] TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor:** *direito material e processual*. 3ª edição. Versão digital. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: MÉTODO, 2014, páginas 401, 413, 415 a 416.

[5] GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil, volume 3:** *responsabilidade civil*. 11ª edição. São Paulo: Saraiva, 2013, paginas 53.

Temos então que a responsabilidade civil é um instituto que nasce em decorrência de um ato ilícito que traz dano a outrem, que viola um dever jurídico, gerando assim a pessoa que comete tal ato o dever de indenizar a pessoa lesada.

Tal de dever de indenizar vem em decorrência de um dano, e o dano em estudo é o Dano Moral causado pela quebra do Princípio da Confiança e da Boa-fé objetiva, temos então o conceito de dano moral por Carlos Roberto Gonçalves, em seu livro Direito Civil Brasileiro, Volume 4 : Responsabilidade Civil, que diz:

> Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, o bom nome etc., como se infere dos arts. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação.[6]

Com este conceito pode se perceber que o dano moral é algo que atinge o intimo, o psíquico, a honra, a privacidade, a intimidade ou até a imagem da pessoal, causando dor e sofrimento, não se tratando de patrimônio que se tem ou poderia ter.

Em relação ao conceito do Princípio da Confiança, Sergio Cavalieri Filho, em sua obra Programa de Direito do Consumidor, define da seguinte forma:

> Embora não previsto expressamente no CDC, o princípio da confiança é uma irradiação normativa da boa-fé e está intimamente ligado ao princípio da transparência. É a face subjetiva do princípio da boa-fé, pois só se confia quando há boa-fé. Quem diz que só confia desconfiando, na realidade não confia. Confiança é a credibilidade que o consumidor deposita no produto ou no vínculo contratual como instrumento adequado para alcançar os fins que razoavelmente deles se espera. Prestigia as legítimas expectativas do consumidor no contrato. (...) Por isso tem-se dito que frustração é o sentimento que ocupa o lugar de uma expectativa não satisfeita.[7]

O princípio da confiança tutela a credibilidade que o consumidor tem no produto, no serviço ou no vinculo contratual, sendo assim, tutelam-se as justas expectativas criadas pelo consumidor no mercado de consumo, atrelando-se diretamente a Boa-fé objetiva.

---

[6] GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro, volume 4**: *responsabilidade civil*. 7ª edição. Versão Digital. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 314.

[7] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2011, p. 44 e 45.

Já o conceito de Boa-fé objetiva, Flávio Tartuce, em seu livro Manual de Direito do Consumidor, define da seguinte forma:

> Regramento vital do Código de Defesa do Consumidor, representando seu *coração*, é o princípio da boa-fé objetiva, constante da longa redação do seu art. 4º, inciso III. Enuncia tal comando que constitui um dos princípios da Política Nacional das Relações de Consumo a "harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170 da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores". Nesse contexto, nas relações negociais consumeristas deve estar presente o *justo equilíbrio*, em uma correta harmonia entre as partes, em todos os momentos relacionados com a prestação e o fornecimento. (...) A boa-fé objetiva traz a ideia de equilíbrio negocial, que, na ótica do Direito do Consumidor, deve ser mantido em todos os momentos pelos quais passa o negócio jurídico.[8] (grifo do autor)

Sendo assim, a boa-fé objetiva constitui um padrão ético de conduta que impõem a adoção de práticas pautadas pela lealdade e probidade no âmbito das relações de consumo, tendo ainda previsão legal no artigo 4º, III e no artigo 51, IV, do Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, apoiado no problema já demonstrado, a monografia discorre sobre os conceitos apresentados, buscando, dessa maneira a indispensabilidade da interpretação do caso concreto para averiguar a concretização da condenação por dano moral pela quebra do princípio da confiança e a falta de assistência necessária em ações de responsabilidade civil nos casos do Código de Defesa do Consumidor.

[8] TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor:** *direito material e processual*. 3ª edição. Versão digital. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: MÉTODO, 2014, páginas 226 a 228 e 235.

CAPITULO I

DO DIREITO DO CONSUMIDOR

O Direito do Consumidor é o ramo do Direito que visa o estudo detalhado da relação de consumo, tendo como sua base legal o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), "sendo o conjunto de princípios e regras destinados à proteção do consumidor"[9], pois ele é a parte mais frágil deste vínculo.

Tomando como base o dito a cima, será estudada a estrutura da relação de consumo, aprofundando nos elementos subjetivos e objetivos, além dos princípios fundamentais no Código de Defesa do Consumidor.

1.1 – A ESTRUTURA DA RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO

Com finalidade de evidenciar a aplicação do CDC, é necessário explorar a estrutura da relação jurídica de consumo, no ponto de vista de seus elementos subjetivos e objetivos, isto é, das partes relacionadas e de seu objeto final.[10]

1.1.1 – ELEMENTOS SUBJETIVOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO

Como elementos subjetivos nas relações de consumo tem-se dois elementos para serem estudados o primeiro que é o fornecedor, e o segundo que é o consumidor, ambos essenciais para a compreensão da matéria.

O primeiro elemento a ser estudado no caráter subjetivo da relação de consumo é o fornecedor, seu conceito legal está previsto no art. 3º do CDC:

> Art. 3° 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,

[9] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 4ª edição. São Paulo: Atlas, 2014, p. 9.
[10] TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor:** *direito material e processual*. 3ª edição. Versão digital. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: MÉTODO, 2014, p. 380.

> transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.[11]

Portanto, "por fornecedor deve-se entender qualquer participante de um ciclo produtivo de uma cadeia econômica de consumo."[12]

O método do legislador possibilita ver como fornecedores todos aqueles que, mesmo sem personalidade jurídica, fazem parte da ordem produtiva, antes do acesso do produto ou serviço ao seu recebedor derradeiro.[13]

Percebe-se o envolvimento do fornecedor nessa relação de vários modos, seja ele desenvolvendo, montando, produzindo, ou distribuindo o produto ou serviço final, que concretiza o negócio.

Passa-se então para a análise do segundo elemento subjetivo, o consumidor, seu conceito legal encontra-se no art. 2º do CDC que fala:

> Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
> Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.[14]

Tem-se ainda o art. 17, que equipara as vítimas de algum acidente de consumo ao consumidor, e o art. 29, que assemelha as pessoas expostas a praticas como oferta e publicidade ao consumidor.

Encontra-se então uma ampla definição para consumidor, que se divide em duas teorias mais aceitas no direito brasileiro atual, a teoria finalista (subjetiva) e a teoria maximalista (objetiva), que buscam a diferenciação para o destinatário final, que se refere o art. 2º do CDC.

---

[11] BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre o **Código de Defesa do Consumidor**, Disponível em: <https://goo.gl/4g0EO>. Acesso em 26 de setembro de 2016, às 13h39min.

[12] GIANCOLI, Brunno; ARAUJO JUNIOR, Marcos Antonio. **Difusos e coletivos:** *direito do consumidor*. 2ª edição. – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 36.

[13] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 4ª edição. São Paulo: Atlas, 2014, p. 47.

[14] BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre o **Código de Defesa do Consumidor**, Disponível em: <https://goo.gl/4g0EO>. Acesso em 26 de setembro de 2016, às 13h39min.

Primeiramente será estudada a teoria finalista ou subjetiva, que entende de maneira limitada a expressão destinatário final, onde só é digno de proteção pelo CDC aquele que é vulnerável, e que esse vulnerável é o consumidor que quer satisfazer sua necessidade pessoal, não envolvendo um lucro a ser tirado do produto ou serviço adquirido, sendo o último individuo da relação jurídica, como explica o professor Giancoli:

> Identifica como consumidor a pessoa física ou jurídica que retira definitivamente de circulação o produto ou serviço do mercado, utilizando o serviço para suprir uma necessidade ou satisfação pessoal, e não para o desenvolvimento de outra atividade de cunho profissional.[15]

O que confirma o exposto anteriormente, o consumidor é o ultimo individuo da relação de consumo, não pretendendo ganhar lucro com o que foi obtido, e sem desenvolver qualquer outro tipo de atividade de caráter técnico.

Para Cavalieri Filho, “O conceito de consumidor, na esteira do finalismo, portanto, restringe-se, em princípio, às pessoas, físicas ou jurídicas, não profissionais, que não visam lucro em suas atividades e que contratam com profissionais.”[16]

A segunda teoria a ser estudada é a teoria maximalista ou objetiva, essa teoria tem um entendimento mais amplo sobre o destinatário final, que para sua definição, basta um simples ato de consumo, aqui caracterizado pela tirada de circulação do produto ou serviço do mercado, não importando se o que foi adquirido foi para sua satisfação pessoal ou profissional.

Para Giancoli para ser identificado como consumidor, seja uma pessoa física ou uma pessoa jurídica, o adquirente do produto, ou o utilizador do serviço, deve ser o destinatário final, sem importar se ocorrera uso particular o profissional do bem,

---

[15] GIANCOLI, Brunno; ARAUJO JUNIOR, Marcos Antonio. **Difusos e coletivos:** *direito do consumidor*. 2ª edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 36.
[16] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 4ª edição. São Paulo: Atlas, 2014, p. 69.

muito menos se trará o objetivo de lucro, contanto que não haja uma transferência ou um reaproveitamento do próprio.[17]

Extrai-se então a ideia de que o fornecedor é qualquer um que circule o produto ou o serviço para que chegue ao consumidor, que é o ultimo elemento da relação de consumo, este é o objeto dessas relações, o esgotamento do caminho a ser percorrido pelo produto ou serviço.

1.1.2 – ELEMENTOS OBJETIVOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO

Chega-se então a análise dos elementos objetivos da relação de consumo que são o produto e o serviço. “Os produtos são necessariamente bens econômicos introduzidos pelo fornecedor no mercado de consumo”,[18] sejam eles materiais ou imateriais, como por exemplo, pacotes turísticos ou energia elétrica, móveis ou imóveis, como por exemplo, carros ou casa.

A definição jurídica para produto está abarcada no § 1.º do art. 3.º do CDC, que diz: “Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.”[19]

Já o serviço está previsto no § 2.º do art. 3.º do CDC, nos trazendo que: “Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.”[20]

Ou seja, nas palavras do doutrinador Brunno Giancoli, serviço é:

> (...) toda atividade desenvolvida em favor do consumidor. A prestação de serviço, assim, para sujeitar-se ao regime jurídico do CDC, deve consistir numa atividade e não num ato isolado no mercado de consumo. Da mesma

[17] GIANCOLI, Brunno; ARAUJO JUNIOR, Marcos Antonio. **Difusos e coletivos:** *direito do consumidor*. 2ª edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 31.
[18] GIANCOLI, Brunno; ARAUJO JUNIOR, Marcos Antonio. **Difusos e coletivos:** *direito do consumidor*. 2ª edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 39.
[19] BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre o **Código de Defesa do Consumidor**, Disponível em: <https://goo.gl/4g0EO>. Acesso em 26 de setembro de 2016, às 13h39min.
[20] BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre o **Código de Defesa do Consumidor**, Disponível em: <https://goo.gl/4g0EO>. Acesso em 26 de setembro de 2016, às 13h39min.

> forma, indica a definição legal que os serviços objeto da relação jurídica de consumo devem ser prestados mediante remuneração.[21]

Percebe-se então o caráter de ser uma relação jurídica de consumo, que não se confunde com uma relação trabalhista, pois se exclui o requisito de subordinação e dependência com o contratante.

1.2 – PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Neste tópico serão analisados alguns dos princípios mais importantes do CDC, como o princípio da proteção ao consumidor, da confiança, da boa-fé objetiva e da prevenção e reparação integral dos danos.

1.2.1 - PRINCÍPIO DA PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

O princípio da proteção ao consumidor é um principio que está disposto para que o sujeito mais vulnerável da relação de consumo não seja lesado em seu direito, estando previsto no artigo 1º do CDC:

> O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5°, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.[22]

Determinando assim as normas para resguardar o consumidor, de forma que seja protegido o interesse social e a ordem pública, nos termos do art. 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal:

> Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

---

[21] GIANCOLI, Brunno; ARAUJO JUNIOR, Marcos Antonio. **Difusos e coletivos:** *direito do consumidor*. 2ª edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 40.

[22] BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre o **Código de Defesa do Consumidor**, Disponível em: <https://goo.gl/4g0EO>. Acesso em 26 de setembro de 2016, às 13h39min.

> [...]
> XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.[23]

E do art. 170, inciso V, também da CF:

> Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:
> [...]
> V - defesa do consumidor.[24]

Bem como no art. 48 de suas Disposições Transitórias, "Art. 48. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor."[25].

Sempre lembrando que a proteção ao consumidor é um dos fundamentos da ordem econômica brasileira, pois ele é o elemento que começa e, ainda, é o destinatário final da relação jurídica consumerista.

Para Tartuce esse princípio traz em seu escopo consequências práticas, sendo elas, a 1ª "que as regras da Lei 8.078/1990 não podem ser afastadas por convenção entre as partes, sob pena de nulidade absoluta."[26].

Sendo assim verifica-se que os contratos de consumo que coloquem o consumidor em uma situação de mais fragilidade do que ele já está e estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor será nulo de pleno direito, assim preconiza o artigo 51, XV, do próprio CDC.

A 2ª consequência é que "cabe sempre à intervenção do Ministério Público em questões envolvendo problemas de consumo"[27], tomando a iniciativa de Ações

---

[23] BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, promulgada em 05 de outubro de 1988. Brasília: Senado Federal, Subsecretária de Edições Técnicas, 2006. Disponível em: <https://goo.gl/zaRrL>. Acesso em 26 de setembro de 2016, às 13h39min.

[24] BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, promulgada em 05 de outubro de 1988. Brasília: Senado Federal, Subsecretária de Edições Técnicas, 2006. Disponível em: <https://goo.gl/zaRrL>. Acesso em 26 de setembro de 2016, às 13h39min.

[25] BRASIL. **Atos de Disposição Constitucionais Transitórias**, de 05 de outubro de 1988. Brasília: Senado Federal, Subsecretária de Edições Técnicas, 2006. Disponível em: <https://goo.gl/opIkTY>. Acesso em 26 de setembro de 2016, às 13h39min.

[26] TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção**. Manual de direito do consumidor:** *direito material e processual*. 3ª edição. Versão digital. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: MÉTODO, 2014, p. 198 a 199.

Civis Públicas para demandas coletivas envolvendo danos matérias e morais aos consumidores, logo se pode perceber a importância deste assunto na sociedade em geral.

E como 3ª consequência tem se que "toda a proteção constante da Lei Protetiva deve ser conhecida de ofício pelo juiz, caso da nulidade de eventual cláusula abusiva"[28], fazendo com que o órgão jurisdicional atenda de uma forma obrigatória causas que envolvem esse tipo de contrato, que abusem do consumidor por ele ser a parte hipossuficiente e mais fraca na relação.

1.2.2 - PRINCÍPIO DA CONFIANÇA

O princípio da confiança tutela a confiabilidade que o consumidor investe no produto, no serviço ou no vinculo contratual, tutelam-se as verdadeiras esperanças criadas pelo consumidor no mercado de consumo. Por tutelar tais preceitos ele se torna muito importante, pois ao violar esse princípio temos a figura da responsabilidade civil, com o dano moral, pois a confiança depositada e a falta de assistência necessária casão o lesão ao intimo da pessoa, quando ela não consegue satisfazer seus problemas por causa do fornecedor de produtos ou serviços.

Para Sergio Cavalieri Filho:

> Embora não previsto expressamente no CDC, o princípio da confiança é uma irradiação normativa da boa-fé e está intimamente ligado ao princípio da transparência. É a face subjetiva do princípio da boa-fé, pois só se confia quando há boa-fé. Quem diz que só confia desconfiando, na realidade não confia. Confiança é a credibilidade que o consumidor deposita no produto ou no vínculo contratual como instrumento adequado para alcançar os fins que razoavelmente deles se espera. Prestigia as legítimas expectativas do consumidor no contrato. (...) Por isso tem-se dito que frustração é o sentimento que ocupa o lugar de uma expectativa não satisfeita.[29]

---

[27] TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção**. Manual de direito do consumidor:** direito material e processual. 3ª edição. Versão digital. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: MÉTODO, 2014, p. 199 a 200.

[28] TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção**. Manual de direito do consumidor:** *direito material e processua***l**. 3ª edição. Versão digital. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: MÉTODO, 2014, p. 201.

[29] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 4ª edição. São Paulo: Atlas, 2014, p. 46 a 47.

Neste parágrafo perceber-se que o princípio da confiança está totalmente relacionado ao princípio da boa-fé objetiva e com o princípio da transparência, passando a ideia de confiança, de credibilidade do consumidor com relação às perfeitas condições do produto ou serviço.

Os principais efeitos do princípio da confiança estão contidos no art. 30 do CDC:

> Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.[30]

Neste sentido Cavalieri Filho, em sua obra diz que:

> A oferta vincula, cria obrigações pré-contratuais, para que não se frustre a legítima expectativa criada no consumidor. (...) No Direito do Consumidor, a promessa é divida. Confiança é lealdade e respeito nas relações de consumo entre fornecedor e consumidor. Vale o que está escrito.[31]

Aqui se extrai a ideia da vinculação da oferta, a qualidade do produto ou serviço entregue ao consumidor tem de ser o que foi ofertado a ele, não se pode prometer e depois não cumprir, pois isso seria falta de integridade nas relações de consumo.

Para autora Claudia Lima Marques:

> (...) leis imperativas irão proteger a confiança que o consumidor depositou no vínculo contratual, mais especificamente na *prestação contratual*, na sua *adequação* ao fim que razoavelmente dela se espera, e irão proteger também a confiança que o consumidor deposita na *segurança* do produto ou do serviço colocado no mercado.[32] (grifo do autor)

---

[30] BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre o **Código de Defesa do Consumidor**, Disponível em: <https://goo.gl/4g0EO>. Acesso em 26 de setembro de 2016, às 13h39min.

[31] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 4ª edição. São Paulo: Atlas, 2014, p. 47.

[32] MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor:** *O novo regime das relações contratuais*. 7ª edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014, p. 1285 a 1286.

Dessa forma, conclui-se que são as leis que irão resguardar os direitos do consumidor para que ele não perca a confiança na relação de consumo, determinando o que o fornecedor do produto, ou serviço, deve fazer para não quebrar o vínculo contratual.

1.2.3 – PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA

O princípio da Boa-fé objetiva no Direito do consumidor, que está interligado com o princípio da confiança, visa à ética nas relações de consumo, para que os fornecedores não procedam de maneira que prejudiquem o consumidor, e está consagrado no art. 4º, inciso III, do CDC:

> Art. 4º 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:
> [...]
> III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.[33]

Bem como no art. 51, inciso IV, do aludido diploma legal:

> Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: (...)
> (...) IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a eqüidade.[34]

Sergio Cavalieri Filho doutrina que:

---

[33] BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre o **Código de Defesa do Consumidor**, Disponível em: <https://goo.gl/4g0EO>. Acesso em 26 de setembro de 2016, às 13h39min.

[34] BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre o **Código de Defesa do Consumidor**, Disponível em: <https://goo.gl/4g0EO>. Acesso em 26 de setembro de 2016, às 13h39min.

> (...) **a boa-fé é a ética negocial.** É o padrão necessário à convivência social para que se possa acreditar, ter fé e confiança na conduta de outrem. É comportamento ético, padrão de conduta, tomado como paradigma o homem honrado, leal e honesto. Os princípios da transparência, da confiança e da segurança são corolários do princípio da boa-fé.[35] (grifo do autor)

Nota-se que a boa-fé não só atinge o âmbito consumerista, mas também a convivência social, tornando-se um padrão ético a ser seguido, que serve de norte para as relações jurídicas em todas as áreas, e na área do consumidor, para que os fornecedores trabalhem de forma honesta para não prejudicar o cliente.

E na notável lição de Claudia Lima Marques, ela escreve que:

> Boa-fé objetiva significa, portanto, uma atuação "refletida", uma atuação refletindo, pensando no outro, no parceiro contratual, respeitando-o, respeitando seus interesses legítimos, suas expectativas razoáveis, seus direitos, agindo com lealdade, sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão ou desvantagem excessiva, cooperando para atingir o bom fim das obrigações: o cumprimento do objetivo contratual e a realização dos interesses das partes.[36]

Portanto, essa atuação refletida quer dizer que a boa-fé é uma via de duas mãos, pios se espera boa-fé tanto do fornecedor quanto do consumidor, respeitando a lealdade, sem causar lesão e sem abuso, para que todos possam satisfazer seus direitos e deveres.

Para Flavio Tartuce, "relações negociais consumeristas deve estar presente o justo equilíbrio, em uma correta harmonia entre as partes, em todos os momentos relacionados com a prestação e o fornecimento."[37]

Percebe-se assim uma proteção ao objetivo do contrato consumerista, para que haja uma harmonia, uma reciprocidade, tanto pelo lado do consumidor, quanto pelo lado do fornecedor de produtos ou serviços, para que todos os deveres que

---

[35] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 4ª edição. São Paulo: Atlas, 2014, p. 40.
[36] MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor:** *O novo regime das relações contratuais*. 7ª edição – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014, p. 219.
[37] TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção**. Manual de direito do consumidor:** *direito material e processual*. 3ª edição. Versão digital. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: MÉTODO, 2014, p. 227 a 228.

permeiam essa relação, sejam eles os principais ou os acessórios, possam ser cumpridos.

1.2.4 – DA PREVENÇÃO E REPARAÇÃO INTEGRAL DOS DANOS

O princípio da prevenção e reparação integral dos danos foi estabelecido para que todos os danos provenientes das relações de consumo sejam devidamente compensados, e ele vem compreendido no inciso VI, do art. 6º do CDC: "Art. 6º São direitos básicos do consumidor: [...] VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos."[38].

Como é um direito básico do consumidor, ele deve ser respeitado ao máximo, pois se trata da parte mais frágil na relação de consumo, nesta direção caminha o pensamento do doutrinador Sergio Cavalieri Filho, "(...) o Código de Defesa do Consumidor é, apenas, o aporte normativo de todo um sistema de proteção voltado para a defesa do sujeito vulnerável de uma relação jurídica de consumo (...)"[39].

No caso do dano se concretizar ele pode ser tanto moral, material, individual ou coletivo, como bem já visto, sendo assim "reparar, efetivamente, danos materiais é tarefa relativamente fácil, bastando ao consumidor à comprovação de sua ocorrência e a sua extensão"[40]. Já "quanto ao dano moral, a sua indenização não deve constituir meio de locupletamento indevido do lesado e, assim, deve ser arbitrada com moderação e prudência pelo julgador."[41].

Constata-se, então, uma preocupação do legislador em assegurar, a prevenção para que tais danos não ocorram, mas se, porém, eles vierem a se concretizar, os danos causados serão integralmente reparados por todos os fornecedores da cadeia de fornecimento, podendo até se desconsiderar a personalidade jurídica de alguma P.J.

---

[38] BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre o **Código de Defesa do Consumidor**, Disponível em: <https://goo.gl/4g0EO>. Acesso em 26 de setembro de 2016, às 13h39min.

[39] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 4ª edição. São Paulo: Atlas, 2014, p. 112.

[40] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 4ª edição. São Paulo: Atlas, 2014, p. 112.

[41] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 4ª edição. São Paulo: Atlas, 2014, p. 112 a 113.

CAPITULO II

A RESPONSABILIDADE CIVIL

A responsabilidade civil consiste em um dever secundário de reparar o dano decorrente da violação de um dever primário. Primeiro alguém viola um dever, que é o dever primário, causando dano a outrem, gerando assim a responsabilidade, que é o dever de reparar esse dano, sendo ele o dever secundário.

Sua classificação no Código Civil se divide em responsabilidade contratual, dos arts. 389 e seguintes, em que o dever violado está amparado em uma relação contratual, e a responsabilidade extracontratual, dos arts. 927 e seguintes, em que o dever violado não está previsto em contrato, ela também é conhecida como responsabilidade aquiliana.

2.1 – ELEMENTOS

A partir deste tópico serão estudados os elementos da responsabilidade civil, passando pela conduta, pelo dano, tanto patrimonial quanto extrapatrimonial, será analisado também o nexo causal, finalizando na culpa, onde se observa a diferenciação entre a responsabilidade civil objetiva e subjetiva.

2.1.1 – CONDUTA

A conduta é o primeiro elemento a ser estudado na responsabilidade civil, pois é uma ação humana voluntária que se evidencia por meio de uma ação (conduta positiva) ou omissão (conduta negativa), gerando repercussões jurídicas.

A ação ou omissão são o caráter objetivo da conduta, já a vontade representa o caráter subjetivo.

Como podemos ver na doutrina de Flávio Tartuce:

> A regra é a ação ou conduta positiva; já para a configuração da omissão é necessário que exista o dever jurídico de praticar determinado ato, bem como a prova de que a conduta não foi praticada. Em reforço, para a

> omissão é necessária ainda a demonstração de que, caso a conduta fosse praticada, o dano poderia ter sido evitado.[42]

Extrai-se aqui a ideia de que a ação é algo que o agente faz, uma conduta exercida por ele, já a omissão, é algo que o agente deixa de fazer, é um entendimento mais delicado. Para Pablo Stolze:

> Trata-se da atuação omissiva ou negativa, geradora de dano. Se, no plano físico, a omissão pode ser interpretada como um "nada", um "não fazer", uma "simples abstenção", no plano jurídico, este tipo de comportamento pode gerar dano atribuível ao omitente, que será responsabilizado pelo mesmo.[43]

A regra é que a pessoa responda pelos seus próprios atos, mas ela poderá responder também por atos de terceiros, como por exemplo, os casos previstos no art. 932, CC:

> Art. 932. São também responsáveis pela reparação civil:
> I - os pais, pelos filhos menores que estiverem sob sua autoridade e em sua companhia;
> II - o tutor e o curador, pelos pupilos e curatelados, que se acharem nas mesmas condições;
> III - o empregador ou comitente, por seus empregados, serviçais e prepostos, no exercício do trabalho que lhes competir, ou em razão dele;
> IV - os donos de hotéis, hospedarias, casas ou estabelecimentos onde se albergue por dinheiro, mesmo para fins de educação, pelos seus hóspedes, moradores e educandos;
> V - os que gratuitamente houverem participado nos produtos do crime, até a concorrente quantia.[44]

Há ainda a responsabilidade por fato de animal, no art. 936, CC: "Art. 936. O dono, ou detentor, do animal ressarcirá o dano por este causado, se não provar culpa da vítima ou força maior."[45], e a responsabilidade por fato de coisa inanimada, como vemos no art. 937, CC: "Art. 937. O dono de edifício ou construção responde pelos danos que resultarem de sua ruína, se esta provier de falta de reparos, cuja

---

[42] TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil:** *volume único*. 5ª edição. Versão Digital. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: MÉTODO, 2015, p. 383.
[43] GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil, volume 3***: responsabilidade civil*. 11ª edição. São Paulo: Saraiva, 2013, p. 75.
[44] BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, que dispõe sobre o **Código Civil**, Disponível em: <https://goo.gl/tB90g>. Acesso em 10 de outubro de 2016, às 15h49min.
[45] BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, que dispõe sobre o **Código Civil**, Disponível em: <https://goo.gl/tB90g>. Acesso em 10 de outubro de 2016, às 15h49min.

necessidade fosse manifesta."[46], e no art. 938, CC: "Art. 938. Aquele que habitar prédio, ou parte dele, responde pelo dano proveniente das coisas que dele caírem ou forem lançadas em lugar indevido."[47]

Desta maneira podemos verificar que não só os atos próprios serão responsabilizados, mas também as omissões, os atos de quem se tem o dever de vigilância, o fato de animais que são de sua propriedade, e ainda sobre coisas inanimadas que podem causa algum acidente, seja por ruína de prédio ou materiais que caírem de um prédio habitado.

2.1.2 – DANO

Chega-se assim a analise do dano, que é um dos elementos vitais para configuração da responsabilidade civil, pois sem ele não há pretensão indenizável, a obrigação de indenizar só acontece no momento que algum individuo pratica ato ilícito e causa dano a outrem.

Para Flávio Tartuce:

> Como é notório, para que haja pagamento de indenização, além da prova de culpa ou dolo na conduta é necessário comprovar o dano patrimonial ou extrapatrimonial suportado por alguém. Em regra, não há responsabilidade civil sem dano, cabendo o ônus de sua prova ao autor da demanda (...).[48]

Assim sendo, percebe-se que o dano é uma das características fundamentais para figuração da responsabilidade civil, sendo necessário provar quem causou o dano e ainda a extensão desse dano.

Com dano concretizado surge o dever de indenizar, para Carlos Roberto Gonçalves indenizar significa:

---

[46] BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, que dispõe sobre o **Código Civil**, Disponível em: <https://goo.gl/tB90g>. Acesso em 10 de outubro de 2016, às 15h49min.
[47] BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, que dispõe sobre o **Código Civil**, Disponível em: <https://goo.gl/tB90g>. Acesso em 10 de outubro de 2016, às 15h49min.
[48] TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil:** *volume único*. 5ª edição. Versão Digital. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: MÉTODO, 2015, p. 393.

> (...) reparar o dano causado à vítima, integralmente. Se possível, restaurando o *status quo ante*, isto é, devolvendo-a ao estado em que se encontrava antes da ocorrência do ato ilícito. Todavia, como na maioria dos casos se torna impossível tal desiderato, busca-se uma compensação em forma de pagamento de uma indenização monetária.[49] (grifo do autor)

Ou seja, é muito difícil voltar ao estado que a vitima estava antes do dano ocorrer, sendo assim o dever de indenizar vem para tentar reparar esses danos ocorridos da melhor forma possível, seja restituindo algo que foi perdido, ou compensando algum dano psicológico ou físico, com a prova da extensão deste dano.

Essa obrigação de reparar está prevista no art. 927 do CC, "Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo."[50], sendo essa a disposição legal que vincula o causador do dano à sua efetiva reparação.

Ainda na análise do que é dano vemos na doutrina de Luciano e Roberto Figueiredo, o seguinte entendimento:

> Entende-se por dano ou prejuízo a lesão a um interesse/patrimônio (patrimonial ou extrapatrimonial) juridicamente tutelado, em virtude de uma conduta humana. Há muito já restou ultrapassado o paradigma patrimonialista, que apenas reconhecia como dano indenizável o material. Interessa-se a responsabilidade civil pelo "dano indenizável". Enxerga-se o dano como a diminuição ou subtração de um bem jurídico tutelado, material ou imaterial, a merecer reparação integral, com retorno ao *status quo ante*.[51] (grifo do autor)

O que corrobora para o que já foi explanado, indo no mesmo sentido ao falar da relação entre o dano ou prejuízo a um interesse ou patrimônio juridicamente tutelado, que foi violado em virtude de uma conduta humana, seja ela ativa ou omissiva.

---

[49] GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro, volume 4**: *responsabilidade civil*. 7ª edição. Versão Digital. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 297.
[50] BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, que dispõe sobre o **Código Civil**, Disponível em: <https://goo.gl/tB90g>. Acesso em 17 de outubro de 2016, às 19h32min.
[51] FIGUEIREDO, Luciano Lima; FIGUEIREDO, Roberto Lima. **Direito civil:** *Direito das obrigações e responsabilidade civil.* 4ª edição. Versão Digital. Salvador: Editora *Jus*PODIVM, 2015, p. 316.

Para configuração do dano é necessário alguns requisitos cumulativos, pois nem todo dano é indenizável, que na visão dos doutrinadores Luciano e Roberto Figueiredo são:

> a) Violação a um **interesse juridicamente tutelado**, extrapatrimonial ou patrimonial, de uma pessoa física ou jurídica. Registra-se que, além da autonomia entre o dano extrapatrimonial e patrimonial já aqui abordada, o Código Civil confere às pessoas jurídicas a proteção inerente aos direitos da personalidade (art. 52). Justo por isto, a jurisprudência pacificou o entendimento de que a pessoa jurídica pode sofrer danos morais (Súmula 227 do STJ). Logo, mesmo a pessoa jurídica pode ajuizar ação pleiteando danos patrimoniais e/ou morais.[52] (grifo do autor)

Neste primeiro requisito percebe-se a proteção aos interesses das pessoas, sendo assim violar esses direitos gera o dano, seja ele patrimonial ou extrapatrimonial, podendo ser a vitima tanto uma pessoa física quanto uma P.J.

"b) Certeza do dano. Não se indeniza dano hipotético ou abstrato. O dano há de ser certo quanto a sua existência."[53]

O segundo requisito necessário é que o dano tem que ter sido efetivado, pois não se pode compensar um dano que não ocorreu, ou então um dano que se supõe que ocorreu, ele tem que existir de fato.

> c) Subsistência **ou atualidade do dano**. Por razões de ordem lógica há de ser um dano carente de reparação, ou seja, ainda não indenizado. E mais: dano que existe no momento do ajuizamento da ação. Dano futuro não autoriza reparação cogente. Trata-se da consagração do princípio da operabilidade, numa reflexão utilitarista do direito, isto porque não faria sentido algum indenizar alguém que não necessita, no caso concreto, da aludida reparação.[54] (grifo do autor)

No terceiro requisito constata-se que o dano tem que ser contemporâneo a propositura da ação, não se indeniza um dano futuro, salvo na situação da perda de

---

[52] FIGUEIREDO, Luciano Lima; FIGUEIREDO, Roberto Lima. **Direito civil:** *Direito das obrigações e responsabilidade civil.* 4ª edição. Versão Digital. Salvador: Editora *Jus*PODIVM, p. 319 a 320.
[53] FIGUEIREDO, Luciano Lima; FIGUEIREDO, Roberto Lima. **Direito civil:** *Direito das obrigações e responsabilidade civil.* 4ª edição. Versão Digital. Salvador: Editora *Jus*PODIVM, 2015, p. 320.
[54] FIGUEIREDO, Luciano Lima; FIGUEIREDO, Roberto Lima. **Direito civil:** *Direito das obrigações e responsabilidade civil.* 4ª edição. Versão Digital. Salvador: Editora *Jus*PODIVM, 2015, p. 320.

uma chance, que logo mais será estudada, o dano deve ser atual a pretensão judiciaria.

2.1.2.1 – TIPOS DE DANO

Ao compreender o conceito de dano, suas características e seus requisitos, serão analisados os tipos de danos que podem ser causados. Neste subtópico serão estudados os Danos Patrimoniais e os Extrapatrimoniais.

A) DANO PATRIMONIAL

Entende-se por dano patrimonial o prejuízo que alguém recebe em seu patrimônio, nos bens ou direitos econômicos de uma pessoa.

Para Pablo Stolze, em sua doutrina: “O dano patrimonial traduz lesão aos bens e direitos economicamente apreciáveis do seu titular. Assim ocorre quando sofremos um dano em nossa casa ou em nosso veículo.”[55]. Neste sentido, Luciano e Roberto Figueiredo dizem que: “O dano patrimonial direto consiste na lesão aos bens e direitos economicamente apreciáveis de alguém. Afeta o patrimônio do ofendido. É a regra.”[56].

O dano patrimonial ainda se divide em dois, no dano emergente e no lucro cessante, nos termos do art. 402 do CC: “Salvo as exceções expressamente previstas em lei, as perdas e danos devidas ao credor abrangem, além do que ele efetivamente perdeu, o que razoavelmente deixou de lucrar.”[57].

A1) DANO EMERGENTE

O dano emergente é o que efetivamente se perdeu, nas palavras de Carlos Roberto Gonçalves:

---

[55] GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil, volume 3***: responsabilidade civil*. 11ª edição. São Paulo: Saraiva, 2013, p. 92.
[56] FIGUEIREDO, Luciano Lima; FIGUEIREDO, Roberto Lima. **Direito civil:** *Direito das obrigações e responsabilidade civil.* 4ª edição. Versão Digital. Salvador: Editora *Jus*PODIVM, 2015, p. 321.
[57] BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, que dispõe sobre o **Código Civil**, Disponível em: <https://goo.gl/tB90g>. Acesso em 18 de outubro de 2016, às 14h50min.

> *Dano emergente* é o efetivo prejuízo, a diminuição patrimonial sofrida pela vítima. É, por exemplo, o que o dono do veículo danificado por outrem desembolsa para consertá-lo. Representa, pois, a diferença entre o patrimônio que a vítima tinha antes do ato ilícito e o que passou a ter depois.[58] (grifo do autor)

Desta maneira, entende-se que o emergente é aquele dano real, físico, o que a vitima perdeu de fato. É a redução do patrimônio sofrido pelo lesado. Sua medida é detectada pela diferença entre o que se tinha antes do ato ilícito e o que restou após a conduta.

A2) LUCRO CESSANTE

O lucro cessante é o que se deixou de ganhar, para Carlos Roberto Gonçalves, "Lucro cessante é a frustração da expectativa de lucro. É a perda de um ganho esperado."[59], e neste sentido Luciano e Roberto Figueiredo dizem que :

> Lucro Cessante é aquilo que razoavelmente se deixou de ganhar. É o lucro frustrado. Perda do ganho esperado, de um reflexo futuro. O operador do direito, porém, deve ter cuidado para não confundir os lucros cessantes com o lucro imaginário, hipotético ou remoto. A norma é clara ao informar a necessidade de razoabilidade na aferição da existência de tais lucros cessantes.[60]

Por tanto, lucro cessante é aquilo que a vitima iria ganhar, se não fosse à lesão sofrida, é a decorrência futura de um fato já ocorrido, como por exemplo, um taxista que deixa de trabalhar por que alguém bateu no carro dele, ele merece a indenização material pelo seu carro e a indenização pelo o que ele deixou de ganhar por ficar se trabalhar.

---

[58] GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro, volume 4**: *responsabilidade civil*. 7ª edição. Versão Digital. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 302.
[59] GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro, volume 4**: *responsabilidade civil*. 7ª edição. Versão Digital. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 302.
[60] FIGUEIREDO, Luciano Lima; FIGUEIREDO, Roberto Lima. **Direito civil:** *Direito das obrigações e responsabilidade civil.* 4ª edição. Versão Digital. Salvador: Editora *Jus*PODIVM, 2015, p. 322.

A3) TEORIA DA PERDA DE UMA CHANCE

Está é uma simples teoria que diz que é possível se indenizar por uma chance perdida, desde que se trate de uma chance real amparada por um critério estatístico concreto. Para Tartuce “A perda de uma chance está caracterizada quando a pessoa vê frustrada uma expectativa, uma oportunidade futura, que, dentro da lógica do razoável, ocorreria se as coisas seguissem o seu curso normal.”[61]. E para Sergio Cavelieri Filho:

> Caracteriza- se essa perda de uma chance quando, em virtude da conduta de outrem, desaparece a probabilidade de um evento que possibilitaria um benefício futuro para a vítima, como progredir na carreira artística ou militar, arrumar um melhor emprego, deixar de recorrer de uma sentença desfavorável pela falha do advogado, e assim por diante. Deve-se, pois, entender por chance a probabilidade de se obter um lucro ou de se evitar uma perda.[62]

Diante disso, nota-se que sempre haverá a conduta de outra pessoa, e desta vez ela interfere em algo que iria ocorre, tirando a possibilidade da vítima de usufruir de bens ou credito futuro, gerando prejuízo a este sujeito, o que caracteriza a obrigação de indenizar na responsabilidade civil.

B) DANO EXTRAPATRIMONIAL

Entende-se por dano extrapatrimonial um dano ou prejuízo de direitos, do qual o objeto não é monetário, nem mercadologicamente redutível à pecúnia, como por exemplo, os direitos a personalidade, direito à vida, à integridade física e à integridade mental. Neste sentido Luciano e Roberto Figueiredo afirmam que:

> Assim, o dano extrapatrimonial é o prejuízo ou lesão a direitos tutelados desprovidos de valor econômico imediato, cujo conteúdo não é pecuniário e nem comercialmente reduzível a dinheiro, a exemplo dos direitos da

[61] TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil:** *volume único*. 5ª edição. Versão Digital. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: MÉTODO, p. 413.
[62] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 10º edição. São Paulo: Atlas, 2012, p. 106.

> personalidade (honra, nome, imagem...). Atinge a pessoa do ofendido, lhe acarretando dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação.[63]

Em vista disso, tem-se a ideia da proteção aos direitos que não se relacionam com um valor monetário, são uma gama de direitos que todos temos, por sermos seres humanos, e ao violar esses direitos gera um dano ao intimo da pessoa, que deve ser compensado.

B1) DANO MORAL

Pode-se afirmar que o dano moral é o mesmo que atinge a área personalíssima da pessoa, ofendendo, por exemplo, sua intimidade, honra, vida privada e imagem, bens jurídicos protegidos no art. 5ª da CF de 1988:

> Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:
> [...]
> X - 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.[64]

Para Carlos Roberto Gonçalves dano moral é:

> (...)o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, o bom nome etc., como se infere dos arts. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação.[65]

---

[63] FIGUEIREDO, Luciano Lima; FIGUEIREDO, Roberto Lima. **Direito civil:** *Direito das obrigações e responsabilidade civil.* 4ª edição. Versão Digital. Salvador: Editora *Jus*PODIVM, 2015, p. 334.
[64] BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, promulgada em 05 de outubro de 1988. Brasília: Senado Federal, Subsecretária de Edições Técnicas, 2006. Disponível em: <https://goo.gl/zaRrL>. Acesso em 26 de setembro de 2016, às 19h31min.
[65] GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro, volume 4**: *responsabilidade civil*. 7ª edição. Versão Digital. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 314.

Portanto, vemos a proteção constitucional á integridade da personalidade da pessoa, incluindo sua honra, imagem e intimidade, não entrando no campo financeiro, o dano atinge a pessoa, não o seu patrimônio.

Para Sergio Cavalieri Filho dano moral pode ser conceituado por dois aspectos, primeiro o sentido estrito:

> Assim, à luz da Constituição vigente podemos conceituar o *dano moral* por dois aspectos distintos: em *sentido estrito* e em *sentido amplo.* Em **sentido estrito** dano moral é *violação do direito* à *dignidade.* E foi justamente por considerar a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem corolário do *direito à dignidade* que a Constituição inseriu em seu art. 52, V e X, a plena reparação do dano moral.[66] (grifo do autor)

O sentido estrito explicado a cima só leva em consideração a violação ao direito à dignidade, não dando atenção à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e imagem das pessoas, já no sentido amplo:

> Os direitos da personalidade, entretanto, englobam outros aspectos da pessoa humana que não estão diretamente vinculados à sua dignidade. Nessa categoria incluem-se também os chamados *novos direitos da personalidade:* a imagem, o bom nome, a reputação, sentimentos, relações afetivas, aspirações, hábitos, gostos, convicções políticas, religiosas, filosóficas, direitos autorais. Em suma, os direitos da personalidade podem ser realizados em diferentes dimensões e também podem ser violados em diferentes níveis. Resulta daí que o dano moral, em **sentido amplo**, envolve esses diversos graus de violação dos direitos da personalidade, abrange todas as ofensas à pessoa, considerada esta em suas dimensões individual e social, ainda que sua dignidade não seja arranhada.[67] (grifo do autor)

Dessa maneira percebe-se uma proteção muito maior à integridade da pessoa, o sentido amplo abrange mais direitos na questão do dano moral, ele leva em consideração todos os direitos que o sentido estrito não aprecia.

Este dano é o que está ligado ao princípio da confiança e o da boa-fé objetiva, pois os dois tutelam esses direitos da dignidade, e ao quebrá-los causa-se um dano

---

[66] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 10º edição. São Paulo: Atlas, 2012, p. 113 e 114.
[67] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 10º edição. São Paulo: Atlas, 2012, p. 115.

a intimidade do consumidor, gerando assim a responsabilidade civil pela violação de tais princípio, culminando na indenização por danos morais.

B2) DANO ESTÉTICO:

O dano estético é um dano físico que aflige a vítima, e causa alguma deformação estética a pessoa, fazendo disso um incômodo para o individuo o resto da vida, por seu corpo ter sido, de certa forma, marcado. De acordo com a doutrina de Carlos Roberto Gonçalves:

> A pedra de toque da deformidade é o dano estético. O conceito de deformidade repousa na estética e só ocorre quando causa uma impressão, se não de repugnância, pelo menos de desagrado, acarretando vexame ao seu portador.[68]

Portanto, o que é protegido é a integridade física, para que os corpos das pessoas não sejam alterados de forma que cause repulsa em outros indivíduos, mas, ocorrido o dano estético, a indenização por dano moral é para compensar o vexame da vítima que teve o seu corpo deformado, como explica Carlos Roberto:

> Para que se caracterize a deformidade, é preciso que haja o dano estético. O que se indeniza, nesse caso, é a tristeza, o vexame, a humilhação, ou seja, o dano moral decorrente da deformidade física. Não se trata, pois, de uma terceira espécie de dano, ao lado do dano material e do dano moral, mas apenas de um aspecto deste.[69]

Em suma, vê-se a característica principal deste tipo de dano, a deformação estética que acarreta a tristeza, o vexame, o que tem relação direta com o dano moral também, podendo os dois ser pleiteados de uma vez só, por força da súmula

[68] GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro, volume 4**: *responsabilidade civil*. 7ª edição. Versão Digital. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 368.
[69] GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro, volume 4**: *responsabilidade civil*. 7ª edição. Versão Digital. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 369.

387 do STJ, “É lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral.”[70]

> Há situações em que o dano estético acarreta dano patrimonial à vítima, incapacitando-a para o exercício de sua profissão (caso da atriz cinematográfica ou de TV, da modelo, da cantora que, em virtude de um acidente automobilístico, fica deformada), como ainda dano moral (tristeza e humilhação). Admite-se, nessa hipótese, a cumulação do dano patrimonial com o estético, este como aspecto do dano moral.[71]

Aqui percebe-se que também é possível a cumulação de danos estéticos e danos materiais, como no caso a cima onde ocorre algum acidente que acaba destruindo o patrimônio da vitima, bem como causando o dano estético nela.

2.1.3 – NEXO CAUSAL

O terceiro elemento da responsabilidade civil a ser estudado é o nexo causal, que é a relação entre a conduta e o resultado, onde relaciona o agente principal ao dano causado, apenas se poderá responsabilizar o individuo cuja conduta tiver gerado o dano.

Nas palavras de Cavalieri:

> O conceito de nexo causal não é exclusivamente jurídico; decorre primeiramente das leis naturais. É o vínculo, a ligação ou relação de causa e efeito entre a conduta e o resultado. A relação causal estabelece o vínculo entre um determinado comportamento e um evento, permitindo concluir, com base nas leis naturais, se a ação ou omissão do agente foi ou não a causa do dano; determina se o resultado surge como consequência natural da voluntária conduta do agente. Algo assim como: se chover fica molhado. Mas o nexo causal, além desse elemento naturalístico, exige também uma avaliação jurídica pelo juiz para verificar, com precisão, a relação entre certo fato e determinado resultado. Veremos que é um processo técnico de probabilidade. O juiz tem que eliminar os fatos que foram irrelevantes para a efetivação do dano. O critério eliminatório consiste em estabelecer que, mesmo na ausência desses fatos, o dano ocorreria. Causa será aquela que,

---

[70] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula nº 387**. É lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral. Disponível em: <https://goo.gl/ky5Ws2>. Acesso em 25 de outubro de 2016, às 20h16min.

[71] GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro, volume 4**: *responsabilidade civil*. 7ª edição. Versão Digital. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 369.

> após este processo de expurgo, se revelar a mais idônea para produzir o resultado.[72]

Em vista disso, entende-se que o nexo causal é o vinculo que liga a ação do agente, que é a conduta, ao dano causado a vítima, seja ele um dano patrimonial ou extrapatrimonial, é algo natural, é uma consequência, como no exemplo citado pelo autor, mas em contra partida, ainda se tem o trabalho do juiz, que analisa o caso concreto e julga os fatos que são relevantes para ligar o ato ao resultado.

2.1.3.1 – TEORIAS DO NEXO CAUSAL

Para entender melhor o nexo causal serão estudadas, mesmo que brevemente, as teorias do nexo causal. Sendo elas: A) A Teoria da Equivalência das Condições; B) A Teoria da Causalidade Adequada; e C) A Teoria da Causalidade Direta.

A) TEORIA DA EQUIVALÊNCIA DAS CONDIÇÕES

Tal teoria é fruto de muito estudo e historia. Nela todas as causas anteriores são condições que contribuíram para o evento danoso, ou seja, não importa o espaço de tempo entre sua suposta condição ocorreu com o efetivo dano. Para Flávio Tartuce, “tal teoria enuncia que todos os fatos relativos ao evento danoso geram a responsabilidade civil.”[73]

Esta teoria não é aceita no direito brasileiro, pois ele ampliaria a noção de nexo de causalidade de uma forma inapropriada.

B) TEORIA DA CAUSALIDADE ADEQUADA

Esta teoria diz que as causas que antecedem serão aquelas que potencialmente influenciaram para o dano. Deve haver “um juízo de probabilidade,

---

[72] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 10º edição. São Paulo: Atlas, 2012, p. 74.
[73] TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil:** *volume único*. 5ª edição. Versão Digital. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: MÉTODO, 2015, p. 389.

apenas o antecedente abstratamente idôneo à produção do efeito feito danoso"[74] será referido como causa para o evento danoso.

Neste sentido Cavalieri Filho fala que:

> Diferentemente da teoria anterior, esta faz distinção entre causa e condição, entre os antecedentes que tiveram maior ou menor relevância. Estabelecido que várias condições concorreram para o resultado, e isso é feito através do mesmo processo mental hipotético (até aqui as teorias seguem os mesmos caminhos), é necessário agora verificar qual foi a mais adequada. Causa será apenas aquela que foi mais determinante, desconsiderando-se as demais.[75]

Dessa forma concebe-se que as causas são relacionadas de uma forma uniforme, para que na haja exageros na hora de entender quais foram as que levaram aquele dano especifico, apurando assim qual foi a mais pertinente, desconsiderando assim as outras, que se tornam irrelevantes.

C) A TEORIA DA CAUSALIDADE DIRETA

A presente teoria aponta que causa é somente aquilo que necessariamente corroborou para o evento danoso. O dano é consequência direta do que o causou, sem retroceder a ações passadas.

Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho dizem que "Causa, para esta teoria, seria apenas o antecedente fático que, ligado por um vínculo de necessariedade ao resultado danoso, determinasse este último como uma consequência sua, direta e imediata."[76]

Nota-se então a relação imediata entre causa e dano, impedindo qualquer retrocesso no tempo para encontrar qualquer outra circunstância para o evento danoso, é um efeito instantâneo, é imediato.

---

[74] GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil, volume 3:** *responsabilidade civil*. 11ª edição. São Paulo: Saraiva, 2013, p. 140.
[75] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 10º edição. São Paulo: Atlas, 2012, p. 76.
[76] GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil, volume 3:** *responsabilidade civil*. 11ª edição. São Paulo: Saraiva, 2013, p. 142.

2.1.4 – CULPA

Culpa é o último elemento da responsabilidade a ser estudado, este elemento faz parte do instituto da responsabilidade subjetiva, em seu sentido *lato sensu*[77] entende-se como dolo, que é uma ação ou omissão voluntaria, ou culpa (*stricto sensu*[78]), que é uma ação ou omissão involuntária, neste sentido Carlos Roberto Gonçalves diz que:

> Para que haja obrigação de indenizar, não basta que o autor do fato danoso tenha procedido ilicitamente, violando um direito (subjetivo) de outrem ou infringindo uma norma jurídica tuteladora de interesses particulares. A obrigação de indenizar não existe, em regra, só porque o agente causador do dano procedeu objetivamente mal. É essencial que ele tenha agido com culpa.[79]

Vê-se então a dependência dos elementos da responsabilidade civil, que se relacionam entre si e ao estarem visíveis temos a obrigação de indenizar pelo dano causado. A culpa em sentido estrito ainda se divide em três modalidades, sendo elas a negligência (omissão involuntária), imperícia (falta de técnica) e imprudência (falta de cuidado). Para entender melhor essas três modalidades, vemos a doutrina de Luciano e Roberto Figueiredo, onde eles dizem:

> Uma das maneiras de melhor compreender o alcance da culpa no caso concreto é dialogar com os conceitos jurídicos da previsibilidade e do homem médio (padrão médio de comportamento). A definição da culpa passa efetivamente pela compreensão da previsibilidade. É por conta disto, por exemplo, que o fortuito deve ser considerado excludente da responsabilidade civil, eis que imprevisível ao homem médio.
> Ousamos afirmar que a possibilidade de culpar alguém em decorrência de evento imprevisível à luz do homem médio, configura hipótese de responsabilidade civil integral de pouca aceitação teórica, conveniência política e visível custo social.[80]

Sendo assim é necessário observar o caso concreto com a visão de um homem comum, se aquela ação ou omissão seria algo que qualquer pessoa iria

---

[77] Ou seja, sentido amplo.
[78] Ou seja, sentido estrito.
[79] GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro, volume 4**: *responsabilidade civil*. 7ª edição. Versão Digital. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 262.
[80] FIGUEIREDO, Luciano Lima; FIGUEIREDO, Roberto Lima. **Direito civil:** *Direito das obrigações e responsabilidade civil.* 4ª edição. Versão Digital. Salvador: Editora *Jus*PODIVM, 2015, p. 412.

fazer na ocasião em que ocorreu, e como explicado à cima, por isso os fortuitos externos, que não são previsíveis, são considerados excludentes.

CAPÍTULO III

DANO MORAL PELA QUEBRA DO PRINCIPIO DA CONFIANÇA NOS CASOS DE VICIO DO PRODUTO OU SERVIÇO

Após um abrangente estudo sobre Direito do Consumidor, onde foi estudado à estrutura da relação de consumo, os elementos objetivos e subjetivos e seus princípios centrais, e depois de ter compreendido a responsabilidade civil, passando pelos seus elementos, chegamos a analise desses institutos relacionados em um só.

Foco deste capítulo é o estudo da responsabilidade civil no código de defesa do consumidor, mais especificamente a responsabilidade pelo vicio no produto ou serviço, e se é possível o dano moral pela quebra do principio da confiança, um dos alicerces do Direito do Consumidor.

Serão analisadas ainda jurisprudências para responder tal indagação, com julgados do TJMG e TJRJ, ainda será estudada a aplicabilidade deste dano ao ser caracterizado pela má prestação da assistência necessária para sanar os vícios do produto ou do serviço.

3.1 – RESPONSABILIDADE CIVIL NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Como visto nos dois primeiros capítulos à responsabilidade civil e as relações de consumo se unem quando ocorre a violação de algum direito do consumidor por parte do fornecedor do produto ou serviço. O consumidor é a parte mais fraca deste vinculo, sendo assim ele merece a proteção jurídica para que não tenha suas garantias violadas.

Nas palavras de Sergio Cavalieri Filho:

> O campo de incidência do sistema de responsabilidade civil previsto no Código do Consumidor é vastíssimo. Aplica-se ao CDC sempre que ocorrer um acidente numa relação de consumo. E relação de consumo, como vimos, é a relação jurídica contratual ou extracontratual que tem num polo fornecedor de produtos e serviços e no outro o consumidor; é aquela

> relação entre fornecedor e o consumidor tendo por objeto a circulação de produtos ou serviços.[81]

Portanto percebe-se a concretização dos elementos de ambos os institutos jurídicos, a relação de consumo que tem por um lado o fornecedor e o outro o consumidor, e a responsabilidade civil, que se aplica sempre que ocorrer um dano nessa relação, um completando o outro.

Dentro CDC tem-se ainda a divisão da responsabilidade do fornecedor, para Tartuce, "o Código de Defesa do Consumidor concentra a abordagem da responsabilidade civil no produto e no serviço. Nesse contexto, surgem a responsabilidade pelo vício ou pelo fato, sendo o último também denominado de defeito."[82] Sendo assim entende-se por vício do produto ou serviço (arts. 18 a 20, CDC), quando o há alguma falha de adequação no objeto da relação de consumo, e fato do produto ou serviço (arts. 12 a 14, CDC), quando ocorre algum acidente com o objeto, como, por exemplo, a explosão de celular que estava carregando.

Mais especificamente, o vício é uma imperfeição que transforma o produto em ineficaz para o consumo, provoca a diminuição de seu valor e frustra a expectativa, que é protegida pelo principio da confiança e da boa-fé nas relações de consumo, do consumidor, porém não o deixando em perigo. Para Cavalieri: "Vício, é defeito menos grave, circunscrito ao produto ou serviço em si; um defeito que lhe é inerente ou intrínseco, que apenas causa o seu mau funcionamento ou não funcionamento"[83]

Já o fato é quando um produto ou serviço é defeituoso não oferecendo a segurança que dele se espera, causando algum acidente de consumo, "sendo tão grave que acarreta ao consumidor danos, sejam eles materiais, morais ou estéticos, pois pode violar a integridade física do consumidor, este defeito deixa a segurança do produto comprometida"[84].

---

[81] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2011, p. 288.
[82] TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor:** *direito material e processual*. 3ª edição. Versão digital. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: MÉTODO, 2014, p. 694 e 695.
[83] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2011, p. 288.
[84] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2011, p. 288.

3.1.1 – RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO NO PRODUTO OU SERVIÇO

Como visto anteriormente, o vício é uma imperfeição que transforma o produto em ineficaz para o consumo, a irregularidade no dever de adequação possibilita a tipificação do vício, cujo acontecimento possibilita a caracterização da responsabilidade dos fornecedores da cadeia de consumo.

Ao versar sobre o assunto, o CDC, nos seus arts. 18 a 25, ressalta o respaldo e o cuidado da esfera econômica do consumidor. Porém, há quem reconhece a oportunidade de reparação extrapatrimonial resultante da irregularidade no dever de adequação dos serviços e produtos.

Nesses casos os vícios podem ser três; A) O vício de qualidade; B) O vício de quantidade; C) O vício do serviço.

A) O VÍCIO DE QUALIDADE

O vício de qualidade está ligado à integridade, esse vício afeta a finalidade econômica do produto e do serviço, uma vez que não se tem a função aguardada. “Como se vê, o CDC estabeleceu no seu art. 18 um novo dever jurídico para o fornecedor – o dever de qualidade, isto é, de só introduzir no mercado produtos inteiramente adequados ao consumo a que se destinam.”[85] Extrai-se então a ideia de plenitude dos produtos e serviços, que eles vão suprir todas as expectativas de funcionamento e qualidade prometidas pelos fornecedores.

B) O VÍCIO DE QUANTIDADE

O vício de quantidade está relacionado à medida total de um produto que é colocado no mercado, “ele está previsto no art. 19 de CDC, que pode ser definido como a disparidade no volume e nas medidas dos produtos, levando em

[85] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2011, p. 322.

consideração alguma variação que possa ocorrer devido sua natureza"[86] De acordo com Cavalieri Filho:

> Vícios de quantidade são aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes do recipiente, embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária. Por eles respondem também solidariamente os fornecedores, consoante art. 19, *respeitadas as variações decorrentes de sua natureza*. O que isso significa? Há produtos que podem apresentar, durante o processo distributivo, sensível perda de conteúdo líquido, como, *v. g.*, o gás liquefeito de petróleo engarrafado, casos em que o vício de quantidade somente se configurará se forem apuradas variações quantitativas superiores aos índices-padrão normativamente fixados (Instituto de Pesos e Medidas).[87] (grifo do autor)

Desta forma constata-se que há uma regulamentação para os volumes fixados nos produtos, de acordo com o Instituto de Pesos e Medidas, e que o produto em si deve conter o que a embalagem diz que há lá dentro, vinculando o conteúdo liquido ao seu peso real.

C) O VÍCIO DO SERVIÇO

Os serviços são classificados como viciados quando se mostram inapropriados para a finalidade que eles foram contratados ou não atendem às normas previstas para o seu fornecimento. Para Cavalieri Filho:

> O art. 20 do CDC disciplina a responsabilidade do fornecedor por vício do serviço, que também podem ser de qualidade e de quantidade. Os primeiros tornam o serviço impróprio ao consumo ou lhe diminuem o valor. Impróprios são os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade, conforme § 2º. Vicio de quantidade, ainda que assim não denominados pelo art. 20, são aqueles que prestam disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária.[88]

---

[86] GIANCOLI, Brunno; ARAUJO JUNIOR, Marcos Antonio. **Difusos e coletivos:** *direito do consumidor*. 2ª edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 105.
[87] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 10º edição. São Paulo: Atlas, 2012, p. 575.
[88] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2011, p. 326.

Desta maneira percebe-se que os vícios, sejam eles de qualidade ou de quantidade, estarão configurados tanto nos produtos quanto nos serviços, fazendo com que o objeto da relação de consumo não sirva de imediato para seu fim, e neste momento surgem os mecanismos reparatórios, para sanar esses vícios, no caso dos produtos o consumidor esta resguardado pelos incisos I a III do § 1º do art. 18 do CDC que dizem:

> § 1° Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:
> I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
> II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
> III - o abatimento proporcional do preço.[89]

Já para requerer a reparação nos casos do serviço com vício o consumidor deve se atentar para os incisos I a III do art. 20 do CDC: "I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível; II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III - o abatimento proporcional do preço."[90]

O CDC nos seus arts. 18 e 19 estabelece que os responsáveis civilmente pela reparação dos vícios dos produtos são todos os agentes da cadeia produtiva, solidariamente, sendo assim, ele autoriza o consumidor a responsabilizar qualquer um deles.

Nas palavras de Carlos Roberto Gonçalves:

> O referido art. 18 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade solidária de todos aqueles que intervierem no fornecimento dos produtos de consumo de bens duráveis ou não duráveis, em face do destinatário final.
> O consumidor, em razão da solidariedade passiva, tem direito de endereçar a reclamação ao fornecedor imediato do bem ou serviço, quer se trate de fabricante, produtor, importador, comerciante ou prestador de serviços,

[89] BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre o **Código de Defesa do Consumidor**, Disponível em: <https://goo.gl/4g0EO>. Acesso em 06 de novembro de 2016, às 15h50min.
[90] BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre o **Código de Defesa do Consumidor**, Disponível em: <https://goo.gl/4g0EO>. Acesso em 06 de novembro de 2016, às 15h50min.

> como também pode, querendo, acionar o comerciante e o fabricante do produto, em litisconsórcio passivo. Se o comerciante for obrigado a indenizar o consumidor, poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação no evento danoso (sem perquirição de culpa), nos termos do art. 13, parágrafo único, do mesmo Código.[91]

Percebe-se então a liberdade de opção do consumidor na hora de requer a reparação do vício de seu produto, dando ainda ao fornecedor que for responsabilizado o direito de regresso contra os outros responsáveis, conforme participação no dano final.

Por força dos arts. 12 e 14 do CDC temos a responsabilidade civil objetiva por parte dos fornecedores de produtos e serviços, mesmo que não conste tal regra expressa nos arts. 18 e 20, onde se tem a responsabilidade solidaria nos casos de vício, sendo assim independe de prova à culpa dos responsáveis. Nas palavras de Sergio Cavalieri Filho:

> Conquanto não tenha o CDC repetido nos arts. 18 e 20 a locução **independentemente da existência de culpa**, inserida nos arts. 12 e 14, não há duvidas de que se trata de responsabilidade objetiva, tendo em vista que o texto dos citados arts. 18 e 20 não faz nenhuma referência à culpa (negligência ou imprudência), necessária para a caracterização da responsabilidade subjetiva.[92] (grifo do autor)

Portanto pode-se exigir a reparação de danos causados, mesmo por vícios em produtos e serviços, sem precisar provar a culpa dos fornecedores que estão na cadeia de produção, e essa responsabilidade ainda é solidaria, podendo se exigir de qualquer um.

3.2 - RESPONSABILIDADE CIVIL PELA QUEBRA DO PRINCÍPIO DA CONFIANÇA E BOA-FÉ OBJETIVA

Será abordado neste tópico no assunto principal deste trabalho, a responsabilidade civil pela quebra do principio da e confiança e da boa-fé objetiva,

---

[91] GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro, volume 4**: *responsabilidade civil*. 7ª edição. Versão Digital. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 232.

[92] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2011, p. 320.

como já estudado no primeiro capítulo o princípio da confiança tutela a confiabilidade que o consumidor investe no produto, no serviço ou no vinculo contratual, sendo assim ele cria a expectativa de que o produto ou serviço adquirido será o que foi proposto para ele. Neste sentido o principio da boa-fé objetivo nas relações consumeristas vem para dar uma direção para que haja a proteção ao objetivo do contrato de consumo, para que todos os deveres, sejam eles principais ou acessórios, possam ser cumpridos.

Neste sentido de proteção, a boa-fé objetiva visa à ética nas relações de consumo, para que os fornecedores não procedam de maneira que prejudiquem o consumidor, mas este princípio não é somente para ser seguido pelos fornecedores, os consumidores também devem se atentar para ele, pois é uma via de mão dupla, deve estar presente o equilíbrio na relação de consumo, dadas as devidas proporções. Sendo assim, tal princípio vem como uma espécie de regra social, para que não haja abusos por nenhuma parte.

Por tutelar as expectativas, a confiabilidade e as esperanças do consumidor o principio da confiança e o principio da boa-fé objetiva, que por sua vez tutela o equilíbrio nas relações consumeristas, para que os consumidores não sejam lesados, se relacionam com os aspectos fundamentais da proteção que a responsabilidade civil nos traz, essa proteção se vê nos requisitos do dano moral, pois este tipo de dano é causado quando há vexame, desapontamento e agonia, ecoando no âmbito privativo do consumidor, gerando danos à sua mente, desrespeitando-o cada vez mais, com a distribuição de produtos sem a mínima qualidade, tirando a oportunidade de uma substituição ou reparo do bem, acarretando dano moral indenizável, fazendo com que ele necessite usar o meio judicial para ter esses danos reparados.

3.2.1 – APLICABILIDADE DO DANO MORAL NA QUEBRA DO PRINCIPIO DA CONFIANÇA E DA BOA-FÉ OBJETIVA

Após o estudo da teoria chega-se ao campo da aplicação do instituto do dano moral pelo vício do produto ou serviço, no caso da quebra do princípio da confiança e boa-fé objetiva.

Aborda-se então os danos *circa rem* e *extra rem* e sua aplicação no direito do consumidor, o dano *circa rem* é o próprio dano do vício, ele está ligado a o que ocorreu com o produto ou serviço, nas palavras de Cavalieri Filho:

> A expressão latina *circa rem* significa próximo, a redor, ligado diretamente à coisa, de modo que não se pode dela desgarrar-se. Assim, dano *circa rem* é aquele que é inerente ao vício do produto ou do serviço, que está diretamente ligado a ele, não podendo dele desgarrar-se.[93] (grifo do autor)

Em vista disso, entende-se que o próprio vício no produto ou serviço é o dano causado, mas não é um dano que afeta a personalidade da pessoa, vinculando assim os mecanismos de reparação que o próprio CDC já traz para esses casos, como já estudado nos tipos de vício que podem afligir os serviço e bens comercializados.

Já o dano *extra rem* é um dano que ocorre por fatos separados do vício do produto ou serviço, ele está lá por que houve o vício, mas não é diretamente por causa dele, ele ocorre quando não se tem uma prestação satisfatória de assistência por parte do fornecedor, fazendo com que o consumidor não consiga ter o seus problemas sanados. Neste sentido Cavalieri Filho diz:

> A expressão latina *extra rem* indica vínculo indireto, distante, remoto; tem sentido de **fora de, além de, à exceção de**. Consequentemente, o dano *extra rem* é aquele que apenas indiretamente está ligado ao vício do produto ou do serviço porque, **na realidade, decorre de causa superveniente, relativamente independente, e que por si só produz o resultado**. A rigor, não é o vício que causa o dano *extra rem* – dano material ou moral –, mas a conduta do fornecedor, posterior ao vício, por não dar ao caso a atenção e solução devidas. O dano moral, o desgosto íntimo, está dissociado do defeito, a ele jungido apenas pela origem. Na realidade, repita-se, decorre de causa superveniente (o não-atendimento pronto e eficiente ao consumidor, a demora injustificável na reparação do vício). Tem caráter autônomo.[94] (grifo do autor)

Percebe-se então que o simples fato de ter adquirido um produto, ou contratado um serviço, com vício não gera a responsabilidade civil no caso de dano

---

[93] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2011, p. 325.
[94] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2011, p. 325.

moral, mas sim o descaso que da parte do fornecedor não dano à devida atenção para o consumidor, causando profunda agonia, gerando danos a sua mente, caracterizando assim o dano moral, que deve ser reparado, desta vez na justiça.

Neste sentido então será analisado a aplicação da teoria no âmbito judicial. Para isso deve-se observar a jurisprudência, que confirma a possibilidade do dano moral em caso de vício do produto e consequentemente por vício no serviço também.

Primeiramente com a análise do julgado da apelação civil do processo número 1.0439.12.013209-7/001 da comarca de Muriaé – MG, proferida pelo Des. Vicente de Oliveira Silva, julgada em 23 de Agosto de 2016 e publicada em 02 de Setembro de 2016, pelo TJMG, com a seguinte ementa:

> EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO COMINATÓRIA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE VEÍCULO. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INCIDÊNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. VÍCIO COMPROVADO. DEFEITO SANADO. DANOS MORAIS. CONFIGURAÇÃO. I - **Caracterizada a relação de consumo**, aplica-se as regras do CDC. II - É **objetiva a responsabilidade do fornecedor pelos vícios** apresentados pelo produto. III - **A demora do conserto e entrega do veículo, derivados de diagnóstico equivocado da concessionária e a cobrança indevida**, em patente falha na prestação do serviço, causam **constrangimentos, frustração e angústia**, repercutindo na esfera íntima do consumidor, acarretando **dano moral indenizável**.[95] (grifo nosso)

De início nota-se que a ementa nos atenta para o fato de ser uma relação de consumo, onde não há controvérsia, logo depois o julgador afirma que a responsabilidade do fornecedor pelos vícios do produto é objetiva. Chega-se então a conclusão, de que ao não sanar o problema do consumidor, de forma digna, demorando em consertar e entregar o produto, errando no diagnóstico do problema e ainda o cobrando indevidamente, o fornecedor causou o dano moral ao falhar na prestação de serviço, caracterizando o constrangimento, frustração e angustia, seus elementos constitutivos.

---

[95] BRASIL. **Tribunal de Justiça de Minas Gerais**. Apelação Cível 1.0439.12.013209-7/001 – Minas Gerais. Relator: Des. Vicente de Oliveira Silva. Pesquisa de Jurisprudência, Acórdãos, 02 de Setembro de 2016. Disponível em: <https://goo.gl/0wmUfn>. Acesso em 12 de Novembro de 2016, às 13h19min.

Pode-se analisar na própria consciência do inteiro teor da apelação cível a referência ao CDC por se tratar de uma relação de consumo:

> A pretensão autoral deve ser analisada à luz da Lei nº 8.078/1990 (CDC), pois caracterizadas as figuras do consumidor e do fornecedor, personagens abrangidos pelos artigos 2º e 3º da citada lei.
> Logo, não resta dúvida de que a responsabilidade da apelante é objetiva, respondendo ela, independentemente de culpa, pela reparação de danos causados ao apelado em decorrência de defeito do produto ou má prestação do serviço, nos termos do art. 14 e 18, do CDC.[96]

Sendo assim, não resta dúvidas que a relação é realmente consumerista, sendo então analisada a luz do CDC. Levando em consideração também a responsabilidade objetiva, onde a empresa fornecedora responderá independentemente de culpa pelos danos causados ao consumidor.

O que levou a conclusão de que, neste caso, houve o dano moral causado pela fornecedora, pois ela não conseguiu resolver o problema do consumidor de forma a preservar a integridade psíquica dele, como diz o trecho da apelação seguinte:

> Conclui-se, pois, que a empresa apelante não foi capaz de diagnosticar e nem corrigir o defeito do veículo, embora o autor o tenha levado diversas vezes em sua oficina. Não bastasse, ainda afirmou que o defeito apresentado pelo veículo tinha sido provocado pelo próprio autor, cobrando pelos serviços, apesar de ainda em vigência a garantia do fabricante.
> Ora, não há dúvida que as informações incorretas, a demora no conserto e entrega do veículo ao autor, além dos reclames referentes à prestação do serviço, causam constrangimentos, frustração e angústia, repercutindo na esfera íntima do consumidor, acarretando dano moral indenizável.[97]

Mediante o exposto, percebe-se a aplicação do instituto do dano moral na relação de consumo onde houve um vício no produto, não foi pelo vício propriamente dito, mas pela ação do fornecedor, que não prestou o serviço

---

[96] BRASIL. **Tribunal de Justiça de Minas Gerais**. Apelação Cível 1.0439.12.013209-7/001 – Minas Gerais. Relator: Des. Vicente de Oliveira Silva. Pesquisa de Jurisprudência, Acórdãos, 02 de Setembro de 2016. Disponível em: <https://goo.gl/0wmUfn>. Acesso em 12 de Novembro de 2016, às 13h19min.

[97] BRASIL. **Tribunal de Justiça de Minas Gerais**. Apelação Cível 1.0439.12.013209-7/001 – Minas Gerais. Relator: Des. Vicente de Oliveira Silva. Pesquisa de Jurisprudência, Acórdãos, 02 de Setembro de 2016. Disponível em: <https://goo.gl/0wmUfn>. Acesso em 12 de Novembro de 2016, às 13h19min.

necessário para satisfazer o consumidor, causando o dano moral, por ter propiciado o constrangimento dele.

Passa-se então para analise do segundo julgado, a apelação civil do processo número 0363602-98.2011.8.19.0001 da comarca do Rio de Janeiro – RJ, proferida pela Desa. Mônica Feldman de Mattos, julgada em 26 de Outubro de 2016, pelo TJRJ, com a seguinte ementa:

> APELAÇÃO CÍVEL. **RELAÇÃO DE CONSUMO**. **VÍCIO DO PRODUTO**. TELEVISÃO. **VÍCIO NÃO SANADO**. SENTENÇA DE **PROCEDÊNCIA**. APELO APENAS DO AUTOR REQUERENDO A MAJORAÇÃO DO QUANTUM ARBITRADO A TÍTULO DE **DANOS MORAIS**. APLICAÇÃO DA **LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA**, TENDO EM VISTA QUE O AUTOR E A RÉ SÃO DEFINIDOS, RESPECTIVAMENTE, COMO CONSUMIDOR E FORNECEDOR DE SERVIÇOS, NA FORMA DOS ARTS. 2º E 3º DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ARTIGO 18 DO CDC. **ATENÇÃO SUPERFICIAL DADA AO PROBLEMA** APRESENTADO PELO AUTOR, QUE ACABOU POR SER **FORÇADO A SE SOCORRER DO PODER JUDICIÁRIO**, A FIM DE RESOLVER A PENDÊNCIA. **DANOS MORAIS CONFIGURADOS**. QUANTUM QUE DEVE SER MAJORADO PARA R$3.000,00 (TRÊS MIL REAIS), A FIM DE SE ADEQUAR AOS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. DISPONIBILIZAÇÃO DA NOTA FISCAL DO PRODUTO NOVO PELA RÉ. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO.[98] (grifo nosso)

Neste caso, percebe-se que todos os requisitos, novamente, da relação de consumo entre o consumidor e o fornecedor, aplicando-se então o CDC para resolução deste evento. Percebe-se também a caracterização dos danos morais, uma vez que a empresa ré não deu a devida atenção ao consumidor, o obrigando-o a se valer do poder judiciário para ter seu dano reparado. Neste sentido está o teor do voto, que segue:

> Verifica-se que o Autor tentou solucionar o problema administrativamente, mas a morosidade da Apelada em atender o consumidor fez com que este ingressasse com a presente ação.
> Assim, a conduta perpetrada pela Ré feriu a livre expectativa do Apelante, que se viu impedido de utilizar bem relevante ao dia a dia de qualquer pessoa, conforme bem referido na sentença.

[98] BRASIL. **Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro**. Apelação Cível 0363602-98.2011.8.19.0001 – Rio de Janeiro. Relatora: Desa. Mônica Feldman de Mattos. Pesquisa de Jurisprudência, Acórdãos, 26 de Outubro de 2016. Disponível em: <https://goo.gl/w6CnSH>. Acesso em 12 de Novembro de 2016, às 13h19min.

> Na presente hipótese, o dano configurado é *extra rem*, ou seja, não decorre da coisa – do vício – mas sim, da atitude reprovável da Ré, que tinha o dever legal de solucionar a questão, mas não o fez.[99]

Vê-se aqui que o dano ocorre no momento em que o fornecedor não presta a assistência necessária ao seu cliente, o vício é um agente que tem que estar lá para que o dano possa ocorrer, mas ele sozinho não gera o dano, como referido ao falar do dano *extra rem*, já explicado anteriormente, a douta Desa. ainda leva em consideração a frustração da expectativa do cliente, o que caracteriza a quebra do princípio da confiança.

Por fim, chega-se à análise do terceiro julgado, a apelação civil do processo número 1.0024.13.117287-6/001 da comarca de Belo Horizonte – MG, proferida pelo Des. Luciano Pinto, julgado em 17 de Fevereiro de 2016 e publicada em 01 de Março de 2016, pelo TJMG, com a seguinte ementa:

> EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL- AÇÃO DE INDENIZÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS- **RELAÇÃO DE CONSUMO**- **DEFEITO DO PRODUTO**- **RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL E FABRICANTE** - DEVER DE INDENIZAR - DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO - **DANOS MORAIS - CONFIGURAÇÃO** - CRITÉRIO DE FIXAÇÃO. RAZOABILIDADE-REDUÇÃO-POSSIBILIDADE- No sistema do **Código de Defesa do Consumidor, respondem pelo vício de inadequação do produto todos aqueles que ajudaram a colocá-lo no mercado**, desde o **fabricante**, que elaborou o produto, **até o estabelecimento comercial** que contratou com o consumidor, **responsáveis solidários** pela **garantia de qualidade-adequação do bem**. O **fornecedor de produtos** deve **responder pelo dano moral causado ao consumidor**, quando o **produto** adquirido **apresenta** defeito , **vícios**, **tendo ocorrido** a quebra "dos deveres anexos" do contrato, **violação ao princípio da confiança e boa-fé objetiva**. Na fixação do valor da reparação por dano moral, deve-se levar em consideração a finalidade compensatória e pedagógica do instituto, devendo a indenização ser fixada com razoabilidade e equidade.[100] (grifo nosso)

Constata-se aqui, também, que se trata de uma relação de consumo, e quando ocorre um vício de inadequação do produto todos os fornecedores respondem civilmente, seja ele o produtor primário ou o estabelecimento comercial

---

[99] BRASIL. **Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro**. Apelação Cível 0363602-98.2011.8.19.0001 – Rio de Janeiro. Relatora: Desa. Mônica Feldman de Mattos. Pesquisa de Jurisprudência, Acórdãos, 26 de Outubro de 2016. Disponível em: <https://goo.gl/w6CnSH>. Acesso em 12 de Novembro de 2016, às 13h19min.

[100] BRASIL. **Tribunal de Justiça de Minas Gerais**. Apelação Cível 1.0024.13.117287-6/001 – Minas Gerais. Relator: Des. Luciano Pinto. Pesquisa de Jurisprudência, Acórdãos, 01 de Março de 2016. Disponível em: <https://goo.gl/c8WHtQ>. Acesso em 12 de Novembro de 2016, às 13h19min.

que o pôs a venda, a responsabilidade aqui é solidaria, como bem explicado no inteiro teor do julgado:

> É cediço que no sistema do Código de Defesa do Consumidor, respondem pelo vício, defeito de inadequação do produto todos aqueles que ajudaram a colocá-lo no mercado, desde o fabricante, que elaborou o produto, até o estabelecimento comercial que contratou com o consumidor, responsáveis solidários pela garantia de qualidade-adequação do bem, como se infere do artigo 18 c/c 26 da legislação consumerista.[101]

Nota-se a preocupação com a violação do princípio da confiança e da boa-fé objetiva, pois vincula o dano moral ao vício do produto, quando há a quebra dos deveres anexos do contrato, como podemos ver neste trecho:

> **A responsabilidade** nesta seara é objetiva, tendo restado **configurados seus elementos ensejadores**, o **dano e o nexo de causalidade com conduta da apelante**, ao **não ter fornecido o produto contratado**, **adequado ao consumo**, **ao tempo e modo esperados pela apelada**, **"quebrando" a relação de fidúcia existente entre as partes**, **gerando danos à sua psique**, danos que vêm se **tornando recorrentes em casos** que tais, **aonde os consumidores cada vez mais vêm sendo desrespeitados com o fornecimento de produtos sem qualidade**, e vem sendo **desrespeitados em seus direitos de substituição e conserto do bem, tratados com total descaso, como ocorreu neste sítio**.[102] (grifo nosso)

Deste modo, percebe-se que por se tratar de uma relação de consumo a responsabilidade é objetiva, os pressupostos estão caracterizados no dano, nexo causal e conduta da empresa. Sua conduta foi de não tratar de forma correta o consumidor, não fornecendo o produto de forma adequada para seu consumo, violando assim o princípio da confiança e da boa-fé objetiva nessas relações, trazendo danos à intimidade do consumidor, caracterizando o dano moral, ao tratar com descaso seus clientes.

---

[101] BRASIL. **Tribunal de Justiça de Minas Gerais**. Apelação Cível 1.0024.13.117287-6/001 – Minas Gerais. Relator: Des. Luciano Pinto. Pesquisa de Jurisprudência, Acórdãos, 01 de Março de 2016. Disponível em: <https://goo.gl/c8WHtQ>. Acesso em 12 de Novembro de 2016, às 13h19min.

[102] BRASIL. **Tribunal de Justiça de Minas Gerais**. Apelação Cível 1.0024.13.117287-6/001 – Minas Gerais. Relator: Des. Luciano Pinto. Pesquisa de Jurisprudência, Acórdãos, 01 de Março de 2016. Disponível em: <https://goo.gl/c8WHtQ>. Acesso em 12 de Novembro de 2016, às 13h19min.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente monografia tratou sobre a responsabilidade civil pela quebra do princípio da confiança e da boa-fé objetiva em relações de consumo, e seu objetivo final foi responder a dúvida sobre a possibilidade de dano moral por esse tipo de violação ao direito do consumidor.

No primeiro capítulo foi estudado o direito do consumidor de forma aprofundada, sob título de “O direito do consumidor”, começando pela estrutura da relação jurídica de consumo, com seus elementos subjetivos, que se evidenciam no Código de Defesa do Consumidor, são eles, o fornecedor e o consumidor, foram abordados também os elementos objetivos, que são os produtos e os serviços. Logo após foram examinados os princípios fundamentais que norteiam o CDC, como o princípio da proteção ao consumidor, o da confiança, que foi uma das bases para a questão do dano moral, e como já bem explicado ao violar esse princípio temos a figura da responsabilidade civil, com o dano moral, pois a confiança depositada e a falta de assistência necessária casão o lesão ao intimo da pessoa, quando ela não consegue satisfazer seus problemas por causa do fornecedor de produtos ou serviços, o princípio da boa-fé objetiva, outro requisito fundamental no dano moral, e a prevenção e reparação integral dos danos.

O segundo capítulo abordou a responsabilidade civil com o estudo de seus elementos caracterizadores, com o título de “A responsabilidade civil” foram analisados todos os elementos de forma bem detalhada. O primeiro elemento apreciado foi à conduta, que é uma ação voluntaria evidenciada por uma ação ou omissão. Em seguida foi à vez do dano, que pode ser patrimonial, quando atinge os bens ou direitos econômicos de uma pessoa, ou o dano extrapatrimonial, que atinge a personalidade da pessoa, elemento que se junta ao direito do consumidor, pois é no dano extrapatrimonial que vemos o dano moral, que atinge o intimo da pessoa, causando danos a sua mente. Em terceiro foi observado o nexo causal, que é a relação entre a conduta e o resultado, onde relaciona o agente principal ao dano causado, é o vinculo que liga a ação do agente ao dano causado a vítima, foram observadas também suas teorias, a teoria da equivalência das condições, a causalidade adequada e a causalidade direta. Posteriormente foi estudado o último

elemento, a culpa, que pode ser em sentido amplo ou em sentido estrito, onde se percebe suas subdivisões em negligência, imperícia ou imprudência.

O capítulo terceiro tratou sobre a junção da responsabilidade civil com o direito do consumidor, seu título foi “Dano moral pela quebra do princípio da confiança nos casos de vício no produto ou serviço”, englobando as duas matérias. Primeiro foi estudado o instituto da responsabilidade civil no CDC de uma forma ampla, onde foi visto as divisões na responsabilidade do fornecedor, sendo elas o fato, quando ocorre um acidente, e o vício, quando o produto falha tecnicamente ficando impróprio para o aproveitamento. Em seguida o foco foi na responsabilidade pelo vício no produto ou serviço, aprofundando mais neste assunto, foram abordados os três tipos de vício capazes de ocorrer, o de qualidade, quando um produto não tem a qualidade prometida, o de quantidade, quando esta faltando conteúdo no produto, e o vício do serviço, que ocorre na má execução de um serviço, neste tópico foram estudados ainda os mecanismos para a reparação de tais vícios. Logo após foi analisada a responsabilidade civil pela quebra do princípio da confiança e boa-fé objetiva, onde foi visto que por tutelar as expectativas, a confiabilidade e as esperanças do consumidor tais princípio ao serem violados caracterizam os danos morais, elemento da responsabilidade civil. E por último foi explorada a aplicabilidade dos danos morais pela violação dos princípios estudados, com o uso do instituto do dano *extra rem*, que é aquele dano que não causado pelo simples fato de ter um vício no produto, mas é dano causado pelo fornecedor contra o consumidor por não dar a assistência necessária para corrigir os erros do produto, o fornecedor negligência o auxílio ao seu cliente causando frustração e quebrando a confiança, agindo assim ele vai contra o princípio da boa-fé objetiva também, pois o seu dever é ajudar o consumidor e ele não o faz. Por fim foram analisados três julgados que versam sobre esta matéria, todos no mesmo sentido, confirmando o dano moral em uma relação de consumo, onde houve o vício do produto, mas ele não foi sanado de maneira adequada e sendo assim o consumidor não viu outra saída a não ser recorrer às vias judiciais para ser compensado.

Em conclusão pode-se perceber que não é só por ter um vício no produto que a responsabilidade civil vai estar caracterizada, mas pela atitude do fornecedor, que não oferece a assistência necessária para sanar os vícios em seus produtos ou serviços, quebrando assim o princípio da confiança e da boa-fé objetiva,

desestabilizando o consumidor e a relação de consumo, assim é concretizado o dano moral pela quebra de tais princípios, sendo observadas as regras contra o enriquecimento ilícito para não fazer disto uma indústria do dano moral.

REFERÊNCIAS

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 6ª edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.

BRASIL. **Atos de Disposição Constitucionais Transitórias**, de 05 de outubro de 1988. Brasília: Senado Federal, Subsecretária de Edições Técnicas, 2006. Disponível em: <https://goo.gl/opIkTY>. Acesso em 26 de setembro de 2016.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, promulgada em 05 de outubro de 1988. Brasília: Senado Federal, Subsecretária de Edições Técnicas, 2006. Disponível em: <https://goo.gl/zaRrL>. Acesso em 26 de setembro de 2016.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre o **Código de Defesa do Consumidor**, Disponível em: <https://goo.gl/4g0EO>. Acesso em 26 de setembro de 2016.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, que dispõe sobre o **Código Civil**, Disponível em: <https://goo.gl/tB90g>. Acesso em 10 de outubro de 2016.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula nº 387**. É lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral. Disponível em: <https://goo.gl/ky5Ws2>. Acesso em 25 de outubro de 2016.

BRASIL. **Tribunal de Justiça de Minas Gerais**. Apelação Cível 1.0024.13.117287-6/001 – Minas Gerais. Relator: Des. Luciano Pinto. Pesquisa de Jurisprudência, Acórdãos, 01 de Março de 2016. Disponível em: <https://goo.gl/c8WHtQ>. Acesso em 12 de Novembro de 2016.

BRASIL. **Tribunal de Justiça de Minas Gerais**. Apelação Cível 1.0439.12.013209-7/001 – Minas Gerais. Relator: Des. Vicente de Oliveira Silva. Pesquisa de Jurisprudência, Acórdãos, 02 de Setembro de 2016. Disponível em: <https://goo.gl/0wmUfn>. Acesso em 12 de Novembro de 2016.

BRASIL. **Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro**. Apelação Cível 0363602-98.2011.8.19.0001 – Rio de Janeiro. Relatora: Desa. Mônica Feldman de Mattos. Pesquisa de Jurisprudência, Acórdãos, 26 de Outubro de 2016. Disponível em: <https://goo.gl/w6CnSH>. Acesso em 12 de Novembro de 2016.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2011.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 4ª edição. São Paulo: Atlas, 2014.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 10º edição. São Paulo: Atlas, 2012.

FIGUEIREDO, Luciano Lima; FIGUEIREDO, Roberto Lima. **Direito civil:** *Direito das obrigações e responsabilidade civil.* 4ª edição. Versão Digital. Salvador: Editora *Jus*PODIVM, 2015.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil, volume 3:** *responsabilidade civil*. 11ª edição. São Paulo: Saraiva, 2013.

GIANCOLI, Brunno; ARAUJO JUNIOR, Marcos Antonio. **Difusos e coletivos:** *direito do consumidor*. 2ª edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro, volume 4**: *responsabilidade civil*. 7ª edição. Versão Digital. São Paulo: Saraiva, 2012.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor:** *O novo regime das relações contratuais*. 7ª edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil:** *volume único*. 5ª edição. Versão Digital. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: MÉTODO, 2015.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor:** *direito material e processual*. 3ª edição. Versão digital. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: MÉTODO, 2014.