

UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS

Liandra Almeida de Carvalho

**A APLICABILIDADE DO DANO MORAL PUNITIVO NAS RELAÇÕES
CONSUMERISTAS**

Taubaté

2020

Liandra Almeida de Carvalho

A APLICABILIDADE DO DANO MORAL PUNITIVO NAS RELAÇÕES
CONSUMERISTAS

Trabalho de Graduação apresentado como exigência
parcial para a obtenção do grau de Bacharel em
Ciências Jurídicas pela Universidade de Taubaté.

Orientadora: Prof. Ma. Elaine Cristina Rodrigues de
Moura.

Taubaté

2020

Sistema Integrado de Bibliotecas – SIBi
Grupo Especial de Tratamento da Informação – GETI
Universidade de Taubaté

C331a Carvalho, Liandra Almeida de
A aplicabilidade do dano moral punitivo nas relações consumeristas /
Liandra Almeida de Carvalho. -- 2020.
49 f. : il.

Monografia (graduação) – Universidade de Taubaté, Departamento
de Ciências Jurídicas, 2020.

Orientação: Profa. Ma. Elaine Cristina Rodrigues de Moura,
Departamento de Ciências Jurídicas.

1. Defesa do consumidor - Legislação - Brasil. 2. Danos punitivos. 3.
Indenização. 4. Consumidores - Proteção. I. Universidade de Taubaté. II.
Título.

CDU 346.548(81)

Elaborada por Felipe Augusto Souza dos Santos Rio Branco - CRB-8/9104

LIANDRA ALMEIDA DE CARVALHO

**A APLICABILIDADE DO DANO MORAL PUNITIVO NAS RELAÇÕES
CONSUMERISTAS**

Trabalho de Graduação apresentado como exigência parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Jurídicas pela Universidade de Taubaté.
Orientadora: Prof. Ma. Elaine Cristina Rodrigues de Moura.

Trabalho de Graduação defendido e aprovado em ____/____/____ pela comissão julgadora:

Prof. Ma. Elaine Cristina Rodrigues de Moura, Universidade de Taubaté.

Prof. _____, Universidade de Taubaté.

AGRADECIMENTOS

Esse trabalho representa o fim de uma trajetória da qual tenho muito orgulho. Além de companhias, tive apoio em cada passo. Sou extremamente grata a todos que se doaram.

Agradeço à minha mãe, ao meu pai, ao meu irmão e aos meus familiares por tudo que me propiciam e por acreditarem em mim, o que me deixa muito confiante para seguir.

Agradeço ao querido professor Ernani Assagra por ter sido tão afetuoso durante todos esses anos. Os ensinamentos dados com maestria vão ultrapassar o Direito e me engrandecem como pessoa.

Agradeço à minha orientadora Elaine Rodrigues por toda atenção e incentivo. Além das aulas, é alguém que indiretamente me ensina, sobretudo, pelo exemplo de dedicação e disciplina. Tenho imensa satisfação em ter sido aluna dessa professora tão maravilhosa.

Por fim, agradeço aos meus amigos Letícia, Mariana e Rone pela amizade e pelo companheirismo. Nossa união deixou tudo menos difícil. Amo cada um e cada coisa que a gente viveu.

Felicidade!

Verdadeiras mudanças, mudanças duradouras,
acontecem com um passo de cada vez.

Ruth Bader Ginsburg

RESUMO

O consumo de bens e serviços é atividade inerente ao modo de vida da sociedade contemporânea, motivo pelo qual a figura do consumidor é revestida de garantias que permeiam essas relações que se transformam constantemente. Tão importante, a proteção ao consumidor é direito fundamental previsto no artigo 5º da Constituição Federal de 1988 e tratada com especialidade no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990), o qual busca harmonizar as relações e promover o desenvolvimento econômico. Ante a amplitude do tema, com a presente pesquisa tem-se a finalidade de tratar sobre como os valores módicos das indenizações pagas a título de dano moral impactam no desamparo dos direitos da personalidade e fomentam as violações, bem como apreciar soluções harmônicas para fortalecer a proteção e defesa do consumidor. Especificamente objetiva-se expor as constantes ofensas aos direitos dos consumidores que são evidenciadas pelo alto número de litígios em juízo, demonstrando a necessidade de atribuir-se a função punitiva ao dano moral em matéria consumerista, analisando a *punitive damages* a fim de extrair o melhor do instituto para aplicá-lo no Brasil, enfrentando os óbices legislativos quanto à atribuição da punição, desmistificando a chamada indústria do dano moral, bem como apreciando maneiras justas de definir o “quantum indenizatório” viabilizando a possibilidade de que a titularidade da indenização seja definida em prol da coletividade. Do ponto de vista teórico a condenação por dano moral tem se mostrado ineficaz em decorrência do seu valor, baseado na teoria clássica da responsabilidade civil a qual busca apenas reparar o dano. Ademais, a presente pesquisa parte do pressuposto de que a atribuição do caráter punitivo que visa punir e prevenir os danos em que se verifiquem dolo ou culpa grave encontra óbice na legislação brasileira. A presente pesquisa utilizou-se do método dialético e comparativo, que foram solucionados através das técnicas de pesquisas bibliográfica, documental e jurisprudencial. A partir da pesquisa desenvolvida constata-se que em razão do seu caráter meramente compensatório, as indenizações têm sido fixadas em valores irrisórios, notadamente estimulando os fornecedores, principalmente as grandes empresas, a desrespeitarem os consumidores e aquilo que fora pactuado. Levanta-se a questão de até que ponto, mesmo que indiretamente, a legislação favorece as violações aos direitos do consumidor? - Conclui-se que a atual função atribuída ao dano moral é obsoleta e inoperante, pelo que se faz necessário reapreciar sua função punitiva e o importante papel do dano moral

em desestimular as práticas abusivas, reduzindo assim o número de questões em juízo, bem como garantindo e efetivando a proteção ao consumidor.

Palavras-chave: Direito do Consumidor. Dano moral punitivo. Indenização. Proteção.

RESUMEN

El consumo de bienes y servicios es una actividad inherente a la forma de vida de la sociedad contemporánea, y es por eso que la figura del consumidor está cubierta por garantías que impregnan estas relaciones que cambian constantemente. Tal es su importancia, que la protección del consumidor es un derecho fundamental previsto en el artículo 5 de la Constitución Federal de 1988 y tratado de manera especial en el Código de Protección al Consumidor (Ley No. 8.078, del 11 de septiembre de 1990), que busca armonizar las relaciones y promover el desarrollo económico. En vista de la amplitud del tema, esta investigación tiene como objetivo abordar cómo las cantidades modestas de indemnizaciones pagadas como daño moral impactan en el abandono de los derechos de la personalidad y fomentan las violaciones, así como apreciar soluciones armónicas para fortalecer la protección y defensa del consumidor. Específicamente tiene como objetivo exponer los delitos constantes contra los derechos del consumidor que se evidencian por el alto número de litigios en los tribunales, demostrando la necesidad de atribuir la función punitiva al daño moral en asuntos del consumidor, analizando la *punitive damages* para extraer lo mejor del instituto para aplicarlo en Brasil, enfrentando obstáculos legislativos con respecto a la atribución del castigo, desmitificando la llamada industria de daños morales, así como apreciando formas justas de definir el “cuántico de indemnización” permitiendo la posibilidad de que el título de indemnización se defina a favor de la comunidad. Desde un punto de vista teórico, se ha demostrado que la condena por daño moral es ineficaz debido a su valor, basado en la teoría clásica de la responsabilidad civil que solo busca reparar el daño. Además, la presente investigación parte de la suposición de que la atribución del carácter punitivo que tiene como objetivo castigar y prevenir daños en los que existe intención o culpa grave encuentra obstáculo en la legislación brasileña. La presente investigación utilizó el método dialéctico y comparativo, que se resolvieron mediante técnicas de investigación bibliográfica, documental y jurisprudencial. Con base en la investigación desarrollada parece que debido a su naturaleza meramente compensatoria, las indemnizaciones se han fijado en cantidades insignificantes, alentando notablemente a los proveedores, especialmente a las grandes empresas, a faltarle el respeto a los consumidores y lo acordado. ¿Se plantea la cuestión de en qué medida, incluso si indirectamente, la legislación favorece las violaciones de los derechos del consumidor? - Se concluye que el papel actual atribuido al daño moral es obsoleto e

inoperante, por lo que es necesario reevaluar su función punitiva y el importante papel del daño moral para desalentar las prácticas abusivas, reduciendo así el número de asuntos en la corte, así como garantizando y efectuando la protección del consumidor.

Palabras-Clave: Derecho del Consumidor. Daño Moral Punitivo. Indemnización. Protección.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 ASPECTOS HISTÓRICOS E BASILARES DO DIREITO CONSUMERISTA E A ORIGEM DO DANO MORAL	13
2.1 A origem e o progresso da tutela dos direitos do consumidor	13
2.2 Os pilares conceituais e principiológicos estruturantes do direito consumerista	17
2.3 A evolução histórico-social do dano moral	19
3 A RESPONSABILIDADE CIVIL INDENIZATÓRIA EMERGENTE DO DANO MORAL EM MATÉRIA CONSUMERISTA	22
3.1 Os elementos conceituais constitutivos e as espécies da responsabilidade civil	22
3.2 Os pressupostos e as funções da responsabilidade civil atreladas ao Código de Defesa do Consumidor Brasileiro	24
3.3 Os danos indenizáveis e os responsáveis pelo dever de indenizar na seara consumerista	26
4 A CONTEMPORÂNEA NECESSIDADE JURÍDICO-CONSUMERISTA DE PUNIR E PREVINIR	31
4.1 O <i>Punitive Damages</i> ou a Teoria do Desestímulo	31
4.2 Os óbices e a aplicabilidade do dano moral punitivo	36
4.3 A análise jurisprudencial da função punitiva vivenciada nos Tribunais brasileiros ...	38
4.4 Apontamentos circundantes das sanções administrativas - possibilidade e casos	40
5 CONCLUSÃO	42
REFERÊNCIAS	46

1 INTRODUÇÃO

Com o desenvolvimento da civilização, especificamente após o século XX, as relações de consumo passaram por diversas modificações. A princípio em uma relação contratual o Direito respeitava a vontade das partes sem observar aspectos como o equilíbrio do que foi pactuado. Diante do novo tipo de produção e consumo, frente às negociações em massa com grandes empresas, o Direito passou a reconhecer a fragilidade de uma das partes e tutelar o consumidor.

No tocante a proteção ao consumidor os Estados Unidos são referência na matéria, eis que reflexo dos avanços capitalistas e mercadológicos que os tornaram a maior potência mundial, a Lei Sherman tutela os consumidores desde 1890. O tema adquiriu grande importância a partir dos anos 1960, época em que o Brasil ignorava os aspectos correlatos a relação de consumo e aplicava os dispostos do Código Civil de 1916, pautado na teoria tradicional do Direito Privado que até então desconhecia a figura do consumidor. Somente um século depois da primeira lei americana que beneficiava os consumidores os legisladores brasileiros finalmente elaboraram o Código de Defesa do Consumidor em 1990. Nesse tempo os juristas se especializaram tanto no assunto que construíram um Código de Defesa do Consumidor que é referência pelo mundo na matéria.

Dentro do Código de Defesa do Consumidor o dano moral, significativo instituto na área da responsabilidade civil, tem sua importância reconhecida. Embora não se tenha conhecimento específico acerca da origem da responsabilidade civil, é possível identificar um precedente da ideia no Código de Hamurabi, conjunto de leis elaborado por volta de 1772 a.C. É forçoso tutelar o consumidor e garantir a respectiva reparação em caso de dano, pois se trata de um tema que abrange e sujeita toda a sociedade.

O Brasil consagrou a proteção ao consumidor como um direito fundamental, conforme preceituado na Constituição Federal de 1988 em seu artigo 5º, inciso XXXII que leciona que o Estado promoverá na forma legal a defesa do consumidor. Além disso, o Ato das Disposições Constitucionais Transitórias estabeleceu no artigo 48 que ao Congresso Nacional caberia dentro de cento e vinte dias da promulgação da aludida Constituição elaborar um Código de Defesa do Consumidor. Desse modo, o advento do referido Código de Defesa do Consumidor trouxe regras próprias extremamente importantes para o equilíbrio da relação contratual. O Código definiu que a responsabilidade do fornecedor é objetiva e dispôs como um direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos em seu artigo 6º, inciso IV.

Com isso, emergem as seguintes questões: O que falta para fazer valer a proteção constitucional conferida ao consumidor? É possível viabilizar meios de prevenir e conter ilícitos e consequentes processos na justiça? As incessantes violações possuem alguma relação com os moldes das indenizações? É possível se basear em doutrinas estrangeiras mesmo que sejam de um sistema jurídico diferente?

A constância nas práticas abusivas como a má prestação de serviços, o lançamento de cobranças indevidas em faturas, a inscrição errônea nos cadastros de proteção ao crédito, a resistência na resolução de problemas pela via administrativa, entre outras condutas ilícitas são facilmente constatadas no cotidiano brasileiro. Diante de um preceito constitucional que é a defesa ao consumidor faz-se necessário apreciar maneiras de efetivar essa garantia, ao menos coibindo tantos abusos que evidenciam dolo ou culpa grave do ofensor.

O presente trabalho de graduação adota por objetivo geral elucidar sobre como os valores módicos das indenizações pagas a título de dano moral impactam no desamparo dos direitos da personalidade e fomentam as violações, bem como apreciar soluções harmônicas para fortalecer a proteção e defesa do consumidor.

Ademais, especificamente objetiva-se expor as constantes ofensas aos direitos dos consumidores que são evidenciadas pelo alto número de litígios em juízo, demonstrando a necessidade de atribuir-se a função punitiva ao dano moral em matéria consumerista, analisando a *punitive damages* a fim de extrair o melhor do instituto para aplicá-lo no Brasil, enfrentando os óbices legislativos quanto à atribuição da punição, desmistificando a chamada indústria do dano moral, bem como apreciando maneiras justas de definir o *quantum indenizatório* viabilizando a possibilidade de que a titularidade da indenização seja definida em prol da coletividade.

Na seção 2 são tratados os aspectos históricos relativos ao direito do consumidor abordando os primórdios normativos pelo mundo até a consagração na legislação brasileira, apontando importantes considerações sobre a construção do Código de Defesa do Consumidor, além de discorrer sobre as evoluções que lapidaram o conceito de dano moral.

Já na seção 3 são analisados os aspectos axiológicos correlacionados a responsabilidade civil de forma sucinta, passando por seus pressupostos e discernindo suas funções, com ênfase na análise dos ditames legais que estabelecem as condições e os responsáveis pela indenização na disciplina consumerista.

Por fim, na seção 4 é abordada a doutrina do *Punitive Damages* demonstrando como ocorre sua aplicação e apontando sua fundamentação legal, que atualmente encontra óbice na legislação pátria, mas que da forma como for tratada pode ser contornada a fim de resguardar

o consumidor, já que é estatisticamente comprovada a necessidade de tutelas mais efetivas as quais têm sido aplicadas na via administrativa pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON).

Abordando a problemática nos campos Histórico, do Direito Civil e Direito do Consumidor a presente pesquisa utilizou-se método dialético e comparativo, que foram solucionados através das técnicas de pesquisas bibliográfica, documental e jurisprudencial.

2 ASPECTOS HISTÓRICOS E BASILARES DO DIREITO CONSUMERISTA E A ORIGEM DO DANO MORAL

Em busca da harmonia e do bem estar social o Direito regula a sociedade conforme ela se apresenta. Frente às tantas transformações sociais, principalmente na era digital, para continuar atingindo seu fim é preciso se atualizar constantemente para se adequar.

Buscando propor mudanças para solucionar o desamparo imperioso conhecer onde, como e o porquê determinados estudos começaram. Embora o Direito do Consumidor seja uma matéria relativamente nova se comparada com o clássico Direito Civil, a tratativa dos temas que a envolvem são bastante antigos. A ideia de proteção, os conceitos e os princípios que permeiam a matéria são observados ao longo da história em todo o mundo.

No Brasil pode-se dizer que há um estudo antes e outro depois da promulgação da Carta Magna atualmente vigente. Assim a Constituição Federal de 1988 é o grande marco para o Direito Consumerista, pois foi o conjunto normativo que consagrou a proteção ao consumidor e o dano moral no Brasil.

2.1 A ORIGEM E O PROGRESSO DA TUTELA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

É possível encontrar no milenar Código de Hamurabi (conjunto de leis do século XVIII a. C.) dispositivos que traduzem o juízo da responsabilidade civil através da boa-fé objetiva, estabelecendo como os danos advindos das relações de consumo seriam reparados de um modo bem primitivo, no qual as punições eram severas e chegavam até a morte. O §229 do referido Código estabelecia que “Se um pedreiro edificou uma casa para um awilum¹ mas não fortificou seu trabalho e a casa, que construiu, caiu e matou o dono da casa: esse pedreiro será morto” (BUZZI; BOFF, 1976, p. 94). Mais à frente no §237 tem-se que

Se um awilum fretou um barqueiro e um barco e carregou-o com grão, lã, óleo, tâmaras ou qualquer outra carga e esse barqueiro foi negligente e afundou o barco ou perdeu sua carga: o barqueiro pagará o barco que afundou e tudo o que se perdeu de sua carga. (BUZZI; BOFF, 1976, p. 95-96).

No Código de Manu (legislação indiana redigida entre 1300 e 800 a. C) também há previsão para reparação de danos correlacionados ao que viria a se tornar o Direito do Consumidor. No artigo 703 foi disposto que:

¹ Homens da primeira classe, considerados superiores, geralmente proprietários de terras

Aquele que dá aos compradores pagando o mesmo preço, coisas de qualidade diferentes, umas boas, outras más, e aquele que vende a mesma coisa a preços diferentes, deve, segundo as circunstâncias, pagar a primeira multa ou a multa média. (ÍNDIA, 2020).

As ilegalidades também eram passíveis de punições severas como denota o artigo 707 ao prever que “Aquele que vende mau grão por bom, ou coloca o bom em cima, para ocultar o mau e aquele que destrói o marco dos limites, deve sofrer um castigo, que o desfigure.” (ÍNDIA, 2020).

Mais adiante na história é interessante perceber como em tempos remotos a perspectiva de coibir abusos e garantir a qualidade do que é oferecido à população já preocupava os governantes. Na Grécia antiga existiam fiscais responsáveis pelo controle das mercadorias na cidade e no porto por onde entravam os produtos. Eram constantemente verificadas as unidades de medidas se estavam alinhadas e até controlado se o valor do pão era proporcional ao preço do trigo, que já teria também passado por um controle Estatal (FILOMENO, 2018, p. 49).

Ainda pelo mundo afora os livros contam que na Europa medieval havia uma grande preocupação com a qualidade dos alimentos, em especial com a manteiga, vinho e leite. O Rei Luís XI punia com banho escaldante àqueles que vendessem esses produtos diluídos ou alterados intentando maiores lucros (FILOMENO, 2018, p. 49-50). De modo que a relação do Direito com os anseios da comunidade já era claro.

No Brasil em meados do século XVII, na cidade de Salvador, a Câmara instituiu diversas regras para o comércio em nítida tentativa de tutelar o consumidor. Havia uma tabela com preços referências e era proibido vender alimentos como pastel, peixe, frutas, acima do valor fixado sob pena de multa. Na época, após o descontentamento da população visto que os comerciantes continuavam desrespeitando os dispostos, a Câmara passou a prender os infratores na pior cela da cidade, sendo que depois seriam açoitados até que se tornassem incapazes de realizar a atividade laboral novamente. De forma curiosa e diferente do papel que os líderes políticos exercem atualmente, Dom Pedro I fiscalizava pessoalmente os comércios. Nesta senda relatos contam que numa ocasião o mesmo chegou de surpresa às lojas do centro do Rio de Janeiro depois de receber denúncia de que comerciantes fraudavam as medidas para enganar os clientes na venda de tecidos e outras mercadorias, de modo que munido da medida padrão do Império aquele foi de loja em loja mensurando as régua métricas e tomando nota dos infratores, que seriam punidos mais tarde (GOMES apud FILOMENO, 2018, p. 51).

É certo que as noções de proteção ao consumidor sempre estiveram presentes em diversas épocas e regiões, mas não havia ainda um consenso claro acerca das particularidades do consumidor e da relação de consumo. O que se tinha ainda era pouco ante as necessidades consumeristas que cresciam cada vez mais, bem como frente aos processos das grandes mudanças industriais.

Com notável desenvolvimento econômico no fim do século XIX, o grande marco legal aconteceu nos Estados Unidos, quando as empresas passaram a se organizar ambicionando dominar o mercado, minimizar os efeitos das possíveis concorrências e aplicar preços cada vez maiores aos produtos e serviços. Diante disso, em 2 de julho de 1890 foi editada a Lei Sherman, que segundo parte da doutrina foi a primeira lei que tinha o consumidor como principal alvo (NUNES, 2018, p. 30). Essa legislação foi extremamente importante por acender a preocupação com o consumidor e com o mercado sendo um dos primeiros sinais do que seria o movimento consumerista anos depois.

O chamado movimento consumerista ganhou grande força após o notável discurso do presidente John Fitzgerald Kennedy no dia 15 de março de 1962 no qual afirmou que “consumidores, por definição, incluem todos nós” (KENNEDY, 1962, p. 08, tradução nossa)². A mensagem do presidente ao Congresso elevou a tutela do consumidor a outro patamar ao expor como era necessária uma maior organização da população para requerer seus direitos, apontando diversos problemas e definindo uma série de diretrizes e recomendações para aumentar os recursos destinados às agências reguladoras, bem como para controlar a produtividade, a veracidade das informações dos produtos oferecidos e, sobretudo conferir segurança no consumo.

Passadas quase seis décadas, o discurso impressiona com a maneira que soa tão atual, ao passo que naquela época Kennedy já havia alertado os riscos do marketing pessoal, da publicidade em massa e de todas as estratégias feitas para persuadir. Em uma passagem, o presidente diz que:

A marcha da tecnologia – afeta, por exemplo, a comida que comemos, as medicações que tomamos e muitos eletrodomésticos que usamos em nossas casas – tem aumentado as dificuldades dos consumidores junto com suas oportunidades; isso tem ultrapassado muitas das antigas leis e regulamentos, tornando novas legislações necessárias. (KENNEDY, 1962, p. 08, tradução nossa).³

² Consumers, by definition, include us all (KENNEDY, 1962, p. 08).

³ The march of technology – affecting, for example, the foods we eat, the medicines we take, and the many appliances we use in our homes – has increased the difficulties of the consumer along with his opportunities. and it has outmoded many of the old laws and regulations and made new legislation necessary. (KENNEDY, 1962, p. 08).

Após esse dia emblemático que veio a se tornar o Dia Internacional do Consumidor, o movimento ganhou tanta força que influenciou todo o mundo, especialmente o Brasil. Os quatro direitos fundamentais do consumidor (direito à segurança, a ser informado, de escolha e de ser ouvido) elencados no discurso são facilmente notados no Código de Defesa do Consumidor brasileiro.

O avanço da disciplina no Brasil foi observado poucos meses depois na Lei Delegada nº 4 decretada em 26 de setembro de 1962 a qual estabeleceu órgãos que seriam responsáveis por regular a produção, a distribuição e o consumo de produtos, além de tabelar os preços das mercadorias essenciais (BRASIL, 1962).

O marco do movimento consumerista brasileiro se deu na criação do primeiro órgão público dedicado ao consumidor, o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, criado em 1976 e que veio a se tornar o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON). Concomitante a atividade do órgão, às vésperas da Assembleia Constituinte foi criado através do Decreto nº 91.469 de 24 de julho de 1985 o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor. Formado por ministros, secretários, dirigentes públicos e outros membros ligados à defesa do consumidor, o Conselho busca assessorar o presidente na matéria tratando de diversas medidas em seu artigo 1º como:

(...) I - estudar e propor medidas visando a prestação, pelo Estado, do adequado resguardo dos interesses e direitos do consumidor; (...) IV - propor medidas para coibir fraudes e abusos contra o consumidor; (...) VIII - propor o aperfeiçoamento, a compilação, a consolidação ou a revogação de textos normativos relativos às relações de consumo. (BRASIL, 1985).

Finalmente, compreendendo o processo de valorização dos direitos e garantias fundamentais, a Constituição Federal de 1988 consagrou no artigo 5º a proteção ao consumidor dispondo que “XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor” (BRASIL, 1988). O Ato Das Disposições Constitucionais Transitórias, conjunto de artigos elaborado para garantir a eficácia do novo texto constitucional, definiu no artigo 48 que “O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor” (BRASIL, 1988).

Assim, juristas especializados na matéria se empenharam e construíram o Código de Defesa do Consumidor mediante a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, referência na matéria em diversos países e positivamente influenciado pelo movimento consumerista. O Código de Defesa do Consumidor é resultado de uma revisão dos antigos conceitos do Direito, o que a doutrina chama de norma contemporânea da pós-modernidade jurídica.

Considerada norma principiológica por se encontrar hierarquicamente acima das leis ordinárias, conforme explicitado pelos autores do anteprojeto, o Código possui essencialmente três filosofias: desenvolver a economia e igualar as partes da relação, incentivar o fornecedor a atender o consumidor e coibir os possíveis abusos.

2.2 OS PILARES CONCEITUAIS E PRINCIPIOLÓGICOS ESTRUTURANTES DO DIREITO CONSUMERISTA

Os principais conceitos atinentes ao Direito do Consumidor foram dispostos taxativamente nos primeiros artigos do Código de Defesa do Consumidor.

O conceito de consumidor definido no artigo 2º é incapaz de solucionar os problemas que advém da interpretação, conforme aponta o doutrinador Rizzatto Nunes, grande referência na matéria. Segundo o ensinamento de Nunes o verbo adquirir abarca também aqueles que utilizam o produto ou o serviço, de modo que todos que consomem devem ser considerados consumidores (2018, p. 83-84).

Os fornecedores definidos no artigo 3º são todas as pessoas capazes, independentemente de ser física ou jurídica. Sem qualquer distinção, há dentro disso a possibilidade de enquadrar os entes despersonalizados como os “camelôs” na figura do fornecedor (NUNES, 2018, p. 93).

Segundo Rizzatto Nunes quanto ao produto, trata-se de um conceito universal e conectado ao presente, eis que da maneira que foi feita pelo Código, a definição é tão ampla que acaba sendo usada por diversos mercados como o econômico e o financeiro (2018, p. 96). Ao repetir a palavra qualquer no conceito de serviço, tem-se uma definição simples, completa e meramente exemplificativa (NUNES, 2018, p. 99).

Nesse sentido, prevê o Código de Defesa do Consumidor que:

Art. 2º 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.

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

§1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de

crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista. (BRASIL, 1990a).

Os principais princípios que estruturam o direito consumerista são visíveis no Código de Defesa do Consumidor, reafirmando a cabal amplitude do referido texto legal que não só conferiu a tutela, como também dispôs meios de garanti-la.

O princípio do protecionismo do consumidor (artigo 1º do Código de Defesa do Consumidor) pode ser considerado o mais importante, pois todos os outros são oriundos dele. Fundamental para a ordem econômica, o princípio do protecionismo garante a inafastabilidade das regras do Código de Defesa do Consumidor nas relações de consumo, conferindo legitimidade ao Ministério Público como parte nos litígios e tornando a proteção ao consumidor uma matéria de ordem pública, o que significa que o magistrado pode reconhecer as questões pertinentes à defesa do consumidor de ofício.

Consoante o princípio da vulnerabilidade do consumidor (artigo 4º, inciso I do Código de Defesa do Consumidor) essa vulnerabilidade assume a figura de uma presunção absoluta conferida a todos os consumidores. Isso porque é comum que o mesmo produto seja oferecido por diversas empresas, contendo variações e especificações distintas, o que impossibilita o consumidor conhecer tudo que é ofertado.

Conjuntamente a isso, como o contato se tornou impessoal, o princípio da transparência visa garantir a distribuição da informação a todas as classes e camadas sociais. Destarte, surge o dever de informar e o direito de ser informado, que aparece no Código de Defesa do Consumidor como uma imposição de prestar informação adequada e clara aos consumidores por disposição do artigo 6º, inciso III. Essa informação prestada adequadamente exerce importante papel social, uma vez que conscientiza os consumidores acerca dos desejos e preferências, bem como os auxilia no direito de escolha.

Baseado no respeito e na consideração, almejando um comportamento ideal que promova o equilíbrio das relações, o princípio da boa-fé objetiva (artigo 4º, inciso III do Código de Defesa do Consumidor) se revela através de obrigações como o dever de cuidado, respeito, lealdade, informação, além de nortear a interpretação de cláusulas contratuais e limitar o exercício das práticas tidas como abusivas. O Código de Defesa do Consumidor inovou tanto à época que o conceito de boa-fé do Código Civil de 2002 tem base no Código de Defesa do Consumidor.

Correlacionado a isso, também cabe citar o princípio da função social do contrato, norteador das normas que buscam também equilibrar a relação jurídica. Importante ressaltar que o Código de Defesa do Consumidor foi o primeiro texto legal brasileiro a implicitamente

valorar a função social do contrato, e em decorrência dele é possível que contratos onerosos ao consumidor (parte vulnerável) sejam revisados sendo passíveis de anulação.

Em prol dessa relativização do *pacta sunt servanda*, o Código do Consumidor traz como princípio fundamental, embora implícito, a função social dos contratos, conceito básico para a própria concepção do negócio de consumo [...] como bem observam Nelson Nery Jr. e Rosa Maria de Andrade Nery, ao lecionarem que a revisão do contrato de consumo tem como fundamentos as cláusulas gerais da função social do contrato e da boa-fé objetiva, fundadas nas teorias da base do negócio (Larenz) e da *culpa in contrahendo* (Ihering). (TARTUCE; NEVES, 2018, p. 61-62).

O princípio da hipossuficiência do consumidor (artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor) também desempenha papel importantíssimo pois é através de sua disciplina que é possível, por exemplo, inverter o ônus da prova em situações que o consumidor não disponha dos meios para produzir provas que responsabilize o fornecedor. A análise vai depender da observação do caso em concreto já que nem todos consumidores são hipossuficientes.

Ponto central do presente trabalho, o princípio da reparação integral dos danos (artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor) busca prevenir futuros danos e reparar os já sofridos, sejam os danos materiais, morais, estéticos, morais coletivos ou sociais.

Os reflexos desse princípio são observados no Enunciado 456 da V Jornada de Direito Civil do Conselho da Justiça Federal e Superior Tribunal de Justiça ao definir taxativamente que “A expressão ‘dano’ no art. 944 abrange não só os danos individuais, materiais ou imateriais, mas também os danos sociais, difusos, coletivos e individuais homogêneos a serem reclamados pelos legitimados para propor ações coletivas.” (BRASIL, 2011b) e na jornada seguinte ao estabelecer no Enunciado 550 que “A quantificação da reparação por danos extrapatrimoniais não deve estar sujeita a tabelamento ou a valores fixos.” (BRASIL, 2013).

Outra influência da abrangência do referido princípio aparece na Súmula 387 do Superior Tribunal de Justiça que instituiu “É lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral” (BRASIL, 2020).

2.3 A EVOLUÇÃO HISTÓRICO-SOCIAL DO DANO MORAL

O dano moral é indenizado através do instituto da responsabilidade civil que estabelece a devida reparação em caso de dano. A priori, historicamente a responsabilidade civil era satisfeita através da vingança. Aqueles que ofendiam direitos de terceiros eram punidos com

castigos corporais que poderiam chegar até a morte conforme dispunha a Lei de Talião, norma inserida no já mencionado Código de Hamurabi.

A Lei das Doze Tábuas (base do Direito Romano que é grande influenciador do direito brasileiro) possibilitou a prestação pecuniária substituindo a vingança física. Ainda com o intuito punitivo, o dano moral não era reconhecido. Havia uma concepção de que não era possível quantificar em dinheiro esse tipo de dano, diferente do dano material que é de fácil quantificação, sendo facilmente comprovado através de documentos.

Conforme menciona Pontes de Miranda “O Código Civil alemão (1900) foi, para Josef Lohler, o caminho, o degrau, para a futura evolução do ressarcimento do dano moral.” (apud FARIAS; ROSENVALD; BRAGA NETTO, 2017, p. 293). Ainda assim, o dano moral continuou sendo renegado por mais algumas décadas. O grande divisor de águas na matéria no Brasil aconteceu em 1979 quando os pais de dois menores falecidos em um acidente tiveram direito a reparação por dano moral (FARIAS; ROSENVALD; BRAGA NETTO, 2017, p. 294).

Embora seja possível observar julgados que admitiram o dano moral antes da promulgação da Constituição, foi somente com ela que este se tornou inegável. O status constitucional conferido ao tema possui total relação com a preocupação social que permeia o texto que estabeleceu a dignidade da pessoa humana como princípio fundamental.

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: (...) V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem; (...) 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; (BRASIL, 1988).

Em seguida e por força da Constituição, o dano moral foi definido como um direito básico do consumidor ao Código de Defesa do Consumidor dispor que “Art. 6º São direitos básicos do consumidor: VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;” (BRASIL, 1990a).

Ainda que devidamente inserido no sistema normativo, não há um conceito legal de dano moral. Nesse aspecto a doutrina exerce papel fundamental, pois é através desses conceitos que se torna possível analisar os casos concretos. Para Sergio Cavalieri Filho:

Em sentido estrito dano moral é violação do direito à dignidade [...], 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. (2017, p. 88 e 90).

Segundo o doutrinador e professor de Direito do Consumidor Rizzato Nunes,

O dano moral é aquele que afeta a paz interior de cada um. Atinge o sentimento da pessoa, o decoro, o ego, a honra, enfim, tudo aquilo que não tem valor econômico, mas que lhe causa dor e sofrimento. É, pois, a dor física e/ou psicológica sentida pelo indivíduo. (2018, p. 253).

Já os juristas Cristiano Chaves de Farias, Nelson Rosenvald e Felipe Peixoto Braga Netto consideram que dano moral como violação da dignidade é uma definição incompleta, pelo que definem que “o dano moral pode ser conceituado como uma lesão a um interesse existencial concretamente merecedor de tutela” (2017, p. 301). Nesse sentido, cabe pontuar ainda que sentimentos não são requisitos para a constatação do dano e sim consequências dele. Esse entendimento é defendido pelo Superior Tribunal de Justiça ao dispensar comprovação de dor e sofrimento para a configuração do dano moral, fato que possibilita, por exemplo, indenizar nascituros.

3 A RESPONSABILIDADE CIVIL INDENIZATÓRIA EMERGENTE DO DANO MORAL EM MATÉRIA CONSUMERISTA

A indenização decorrente do dano moral é uma das formas como a tutela conferida pelo Estado se materializa. Por meio do instituto da responsabilidade civil, estuda-se a reparação do dano.

Em que momento nasce o dever de indenizar, de quais condutas esse dever decorre, sob qual sujeito recairá a obrigação e outras questões atinentes serão perscrutadas nessa seção.

A relação consumerista possui particularidades e figuras que carecem de um estudo mais específico. Outrossim, a constante evolução do mercado também conduz a essa análise. Nesse sentido, um dos pontos relevantes é a função atribuída ao dano moral.

3.1 OS ELEMENTOS CONCEITUAIS CONSTITUTIVOS E AS ESPÉCIES DA RESPONSABILIDADE CIVIL

A fonte da responsabilidade civil é uma conduta que viola um dever jurídico. Quando uma obrigação originária é descumprida surge uma segunda obrigação em decorrência da primeira para reparar a vítima e colocá-la na condição que estava antes do dano ocorrer. Essa reparação acontece através de uma indenização comumente paga em dinheiro.

Nas palavras de Savatier a responsabilidade civil é conceituada como “obrigação que pode incumbir a uma pessoa de reparar o dano causado a outrem por um fato seu, ou pelo fato das pessoas ou das coisas dependentes dela.” (apud PEREIRA, 2018, p. 25). Definição que revela de imediato dois elementos constitutivos - imprescindibilidade de um dever jurídico preexistente e um responsável.

No sentido clássico da teoria, a responsabilidade civil é explicada como “obrigação de reparar danos que infringimos por nossa culpa e, em certos casos determinados pela lei”. (RICOEUR apud FARIAS; ROSENVALD; BRAGA NETTO, 2017, p. 34). O elemento culpa aparece como crucial para que a reparação do dano se proceda, sendo inclusive a maneira como o Código Civil normatizou o tema ao prever que:

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes. (BRASIL, 2002).

Sendo a culpa um pressuposto da responsabilidade civil tradicional, para a procedência da restituição a vítima deve necessariamente comprovar a culpa do ofensor. Consequentemente baseada na Teoria da Culpa, essa espécie de responsabilidade leva o nome de responsabilidade civil subjetiva.

Por muitas vezes, provar a culpa do ofensor é uma objeção, especialmente nas relações jurídicas em que uma das partes é mais afortunada. Como a vítima não detém poder aquisitivo nem social para produzir prova, essas figuras mais abonadas possuem ampla vantagem e dificilmente precisam restituir as vítimas.

Como é colocado pela doutrina, edificou-se um arcabouço jurídico de responsabilidade civil completamente insensível à realidade social, ao passo que condicionar a obrigação de indenizar a irrefutável demonstração da leviandade do autor do fato significava isolar o ordenamento da aspereza da realidade (FARIAS; ROSENVALD; BRAGA NETTO, 2017, p. 454).

Eis que no aperfeiçoamento da teoria supracitada, em uma clara valoração ao princípio da dignidade da pessoa humana, os juristas inovaram nas perspectivas e elaboraram uma nova espécie de responsabilidade civil. Baseada na Teoria do Risco que tornou desnecessária a comprovação da culpa, essa nova espécie de responsabilidade é chamada de responsabilidade civil objetiva.

Segundo a teoria do risco aquele que exerce alguma atividade econômica é o responsável pelos danos oriundos da atividade, sem que o ofendido precise demonstrar a culpa, pois aqui ela nem é cogitada. Os danos são tidos como frutos da atividade, o que basta para que quem exerça a atividade seja o responsável por qualquer dano oriundo dela.

Dentro do Código Civil, a teoria objetiva é encontrada no parágrafo único do artigo 927 ao prever que “Haverá a obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”. (BRASIL, 2002).

Para fins de estudo, a responsabilidade civil é dividida entre extracontratual e contratual. A responsabilidade civil contratual é autoexplicativa, cuja obrigação originária é oriunda de um contrato e a responsabilidade é decorrente do descumprimento desta.

Já a extracontratual advém do ordenamento jurídico, sempre que um dever jurídico preexistente é inobservado e a responsabilidade surge a partir de uma lesão a direito subjetivo,

ou seja, direito destacado pelas normas legais. A responsabilidade extracontratual, por sua vez, se divide em subjetiva e objetiva. Como supramencionado, a subjetiva necessita a comprovação da culpa e a objetiva independe da comprovação desta.

3.2 OS PRESSUPOSTOS E AS FUNÇÕES DA RESPONSABILIDADE CIVIL ATRELADAS AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR BRASILEIRO

As relações de consumo não eram reconhecidas como uma relação jurídica. Em razão disso, o consumidor podia somente acionar o comerciante do produto e não o fabricante. Como era árduo produzir prova contra o comerciante, o consumidor acabava por assumir os riscos do consumo.

O Código de Defesa do Consumidor em consonância com todos os princípios e valores que o fundamentam, adotou a responsabilidade civil objetiva direta, ao prever taxativamente que:

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, **independentemente da existência de culpa**, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos. (...)

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, **independentemente da existência de culpa**, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (BRASIL, 1990a, grifo nosso).

Além disso, o Código de Defesa do Consumidor superou a divisão teórica entre responsabilidade contratual (proveniente do contrato) e extracontratual (ato ilícito) estabelecendo uma responsabilidade específica das relações de consumo vinculada a um dever de segurança pelo fato do serviço, não somente ao contrato ou ao ato ilícito.

Demonstrando mais uma vez sua inovação e importância no ordenamento pátrio, seu pioneirismo é reconhecido pelas doutrinas mais relevantes de responsabilidade civil do país, “a partir dele, a responsabilidade objetiva, que era exceção em nosso Direito, passou a ter um campo de incidência mais vasto do que a própria responsabilidade subjetiva.” (CAVALIERI FILHO, 2012, p. 18).

A adoção dessa teoria pelo Código de Defesa do Consumidor é efeito da produção em massa pois ao produzir-se em grandes escalas acaba sendo mais provável que defeitos e vícios

passem despercebidos, da vulnerabilidade do consumidor, da insuficiência da responsabilidade subjetiva e do referido risco da atividade já que os danos não se dissociam daquilo que fornece lucro.

A responsabilidade pressupõe alguns elementos, colocados pela doutrina de maneiras diversas, mas que em síntese exprimem a mesma ideia. São eles: fato antijurídico imputado a alguém (proveniente de culpa ou com base no risco da atividade), a existência de um dano e que o dano tenha sido causado pelo fato.

Quanto às funções da responsabilidade civil relevantes em tantos aspectos, há que se falar em três, quais sejam reparatória, punitiva e precaucional. É com base nelas que o equilíbrio jurídico rompido será reestabelecido e embora a análise seja feita de forma separada, as funções se coadunam.

A função reparatória é primária e clássica, ao passo que através dela a conjuntura será reparada de modo que a situação possa se aproximar ao que era antes do fato danoso e nada além disso. O objetivo é puramente compensar a vítima e minimizar os efeitos do dano. Todavia, a crítica aparece no sentido de que essa função só atende ao interesse individual do lesado, não atuando em prol da ordem jurídica como um todo. A título de exemplo, se verificado que o dano, independentemente de ser patrimonial ou extrapatrimonial, é estimado em um valor X, somente esse valor de X será pago.

A função punitiva, por sua vez, cerne do presente trabalho, aparece em forma de uma multa civil. Colocada como forma de desestímulo, além de sancionar, essa tem em propósito a prevenção. Nessa perspectiva, a indenização não se limita a compensação do dano causado, já que uma quantia é estipulada e colocada como forma de punição. O sistema resiste a normatizá-la, mas o reconhecimento da sua relevância é grande pela doutrina e os Tribunais, que mesmo de maneira tímida vêm aplicando-a.

Já a função precaucional é mais observada na seara do Direito Ambiental e lida com os danos que podem vir a ocorrer, ao passo que esta trata da probabilidade dos danos se efetivarem e age precocemente antes mesmo da incerta concretude. A prevenção, embora seja tratada como função em algumas oportunidades, é na realidade um princípio que permeia todas as funções.

Como o Código de Defesa do Consumidor adota a teoria objetiva da responsabilidade civil e não apura culpa, a função atribuída ao ressarcimento é basicamente reparatória. Isso porque não é possível falar em punição sem verificar a conduta do ofensor. Então em razão disso, as condutas de extrema reprovabilidade passam impunes pela justiça, já que sem a

devida repressão os danos vêm acontecendo de maneira desenfreada e pode-se até dizer que propositadamente.

Não há desestímulo aos ofensores, leia-se grandes empresas, que estão constantemente violando os preceitos do consumidor. Ao passo que não admite a função punitiva expressamente, a legislação se torna permissiva.

A mudança de paradigma foi tanta que a ideia de punição relacionada ao âmbito cível foi abolida. Exemplo disso são os dispositivos que previam sanção civil referente a diversas práticas abusivas no anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor e foram vetados do texto, pois o presidente Fernando Collor considerou contrário ao interesse público. Nas palavras de Ada Pellegrini Grinover e Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, dois dos autores do anteprojeto do Código, trata-se de vetos “verdadeiramente lamentáveis”. (GRINOVER *et al*, 2007, p. 05).

Art. 16 - Se comprovada a alta periculosidade do produto ou do serviço que provocou o dano, ou grave imprudência, negligência ou imperícia do fornecedor, será devida multa civil de até um milhão de vezes o Bônus do Tesouro Nacional - BTN, ou índice equivalente que venha substituí-lo, na ação proposta por qualquer dos legitimados à defesa do consumidor em juízo, a critério do juiz, de acordo com a gravidade e proporção do dano, bem como a situação econômica do responsável.

Art. 45 - As infrações ao disposto neste Capítulo, além de perdas e danos, indenização por danos morais, perda dos juros e outras sanções cabíveis, ficam sujeitas à multa de natureza civil, proporcional à gravidade da infração e à condição econômica do infrator, cominada pelo juiz na ação proposta por qualquer dos legitimados à defesa do consumidor em juízo.

Art. 52 - § 3º - O fornecedor ficará sujeito a multa civil e perda dos juros, além de outras sanções cabíveis, se descumprir o disposto neste artigo. (BRASIL, 1990b).

Abandonar completamente a função punitiva nesse aspecto coloca em risco a função precípua do Direito de paz social e bem comum. Com base no Estado Democrático de Direito aqueles que corrompem devem ser repreendidos de maneira compatível com os comportamentos, bem como é dever do Estado reprimir condutas prejudiciais a coletividade.

3.3 OS DANOS INDENIZÁVEIS E OS RESPONSÁVEIS PELO DEVER DE INDENIZAR NA SEARA CONSUMERISTA

Como o Código de Defesa do Consumidor instaurou uma novidade no sistema normativo e trouxe diversos princípios e fundamentos novos para o Direito brasileiro, os conceitos que interessam aqui são tratados ao longo do texto.

A responsabilidade civil nas relações de consumo é dívida em vício do produto ou do serviço e fato do produto ou do serviço. A diferenciação implica algumas consequências importantes, pois é através dela que se define o responsável pelo dever de indenizar, além de esclarecer circunstâncias peculiares relativas ao consumo.

Chamado de vício de adequação, o vício do produto ou do serviço é restrito ao que foi contratado. Decorrente do mau funcionamento ou da má execução incide a responsabilidade objetiva e solidária sobre todos aqueles que obtêm proveito do negócio. Em razão da solidariedade, embora todos sejam responsáveis, o consumidor pode escolher com quem irá litigar.

Há dois tipos de vícios do produto, o de qualidade e de quantidade. O vício de qualidade diminui o valor da coisa, bem como torna o produto impróprio ao consumo, de modo que quando constatado, se não resolvido em 30 dias, garante ao consumidor escolher dentre as hipóteses do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor: a substituição do produto, a restituição da quantia paga ou abatimento proporcional do preço. Já no vício de quantidade ocorre quando o que foi adquirido não corresponder ao que foi informado como conteúdo, e neste caso o consumidor vai optar entre abatimento no preço, complementação do peso, substituição do produto ou devolução do valor pago, nos termos do artigo 19 do Código de Defesa do Consumidor.

Se tratando de produtos *in natura*, há uma exceção da solidariedade. O responsável imediato é quem deve responder pelo vício.

O vício do serviço segue o mesmo raciocínio do vício do produto, ocorre quando o serviço é impróprio e/ou inadequado, podendo o consumidor escolher entre a reexecução do serviço, a restituição da quantia paga ou o abatimento proporcional, como observa o artigo 20 do Código de Defesa do Consumidor.

Apesar do vício ser restrito ao produto ou ao serviço, caso o prestador (comerciante, fornecedor, fabricante) preste um atendimento ruim, não atenda o consumidor de maneira adequada, se for apurada a violação na esfera extrapatrimonial, os danos morais são devidos.

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária [...]. (BRASIL, 1990a).

O fato do produto previsto no artigo 12 do Código de Defesa do Consumidor também é chamado de defeito de segurança. Mais grave que o vício, o fato do produto viola o dever de segurança e coloca consumidores e terceiros em risco. Esse dever de segurança é o fundamento da responsabilidade e somente em decorrência dessa violação que ele irá surgir. Aqui os responsáveis são o fabricante, o construtor, o produtor e a importadora, se houver, e os mesmos respondem em solidariedade, pois o dever de segurança é dever de todos. O comerciante, que não foi mencionado propositadamente, se trata de uma exceção à regra, já que caso não haja identificação clara no produto do responsável primário, o comerciante aparece como responsável subsidiário.

O fato do serviço (artigo 14, Código de Defesa do Consumidor) aparece quando um serviço contratado não oferece a segurança adequada ao consumidor. Possui o mesmo fundamento do dever de segurança e a responsabilidade solidária é a que se impõe.

Aprofundando no tema, é pertinente explicar as excludentes da responsabilidade do fornecedor e algumas observações. Em decorrência da teoria objetiva, o fornecedor só se exime da responsabilidade caso comprove que não existe o nexo causal, ficando a seu ônus demonstrar que não introduziu o produto no mercado ou que o defeito inexistia.

A culpa do consumidor ou de terceiro também pode desonerar o fornecedor. Tratando-se de culpa exclusiva o nexo causal é rompido e não há que se falar em responsabilidade, já que o nexo é um pressuposto desta, como explicado anteriormente. Na hipótese da culpa concorrente é preciso observar se o defeito foi evento dominante para o acidente de consumo ou não. Se predominante, o fornecedor segue sendo o único responsável. Caso contrário, a jurisprudência, embora não seja um tema pacificado, admite a culpa concorrente em algumas ocorrências.

O caso fortuito e a força maior também afastam a responsabilidade do fornecedor sem muitas surpresas já que é consagrada regra do Direito.

O risco inerente, perigo que acompanha certos produtos, por si só não é um defeito. A responsabilidade irá surgir caso o fornecedor falte com o dever de informar, um dos princípios que circundam o direito consumerista.

Na especificidade que o tema ainda nos remete, anota-se que os profissionais liberais são exceção da regra da responsabilidade objetiva. Na ausência da ideia da negociação e produção em massa, os legisladores foram pertinentes ao excluí-los da regra, pois esses profissionais exercem a atividade pessoalmente semelhante àquele modelo de contratação

antigo e baseado no diálogo, motivo que justifica a apuração da responsabilidade subjetiva, ou seja, somente mediante a verificação de culpa.

Explicitando a preocupação com a coletividade, não somente com aqueles que propriamente consomem, o Código de Defesa do Consumidor criou a figura do consumidor por equiparação. Todos aqueles que forem vítimas de um acidente de consumo (fato do produto ou do serviço) fazem jus a devida reparação, e esse é mais um exemplo de como o Código superou a dicotomia doutrinária que divide as relações em contratual e extracontratual.

Tratando dos danos indenizáveis, outro ponto interessante nesse sentido é o abuso de direito. Os atos ilícitos que contrariam os costumes, a boa-fé e não observam os princípios consumeristas como função social e econômica do contrato, também geram o dever de indenizar. As condutas em desarmonia com os preceitos consumeristas em seu sentido amplo levam o nome de práticas abusivas. Concentradas no artigo 39 do mais um exemplo de como o Código superou a dicotomia doutrinária que divide as relações em contratual e extracontratual, os comportamentos intoleráveis que configuram claro abuso de direito aparecem em um rol exemplificativo, mais uma assertiva do mais um exemplo de como o Código superou a dicotomia doutrinária que divide as relações em contratual e extracontratual ao considerar as constantes transformações sociais e mercadológicas ao prever que:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I – condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II – recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.

XIV - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo. (BRASIL, 1990a).

4 A CONTEMPORÂNEA NECESSIDADE JURÍDICO-CONSUMERISTA DE PUNIR E PREVINIR

É comum que o consumidor se depare com um valor debitado em sua conta bancária referente a um serviço que não foi contratado, com uma supressão de créditos em sua linha telefônica, com taxas surpresas em faturas de planos como TV por assinatura e até mesmo com a inserção do seu nome em cadastro de proteção ao crédito pela cobrança de um valor que não é devido.

Essa recorrência, que será evidenciada na presente seção através da análise de dados administrativos e judiciais, transparece a necessidade da aplicação da teoria do desestímulo, que tem por finalidade punir tais práticas e prevenir sua repetição, ilidindo comportamentos abusivos através de uma sanção.

Como na maioria dos casos as condenações consumeristas são fundamentadas no viés compensatório ignorando a função punitiva da responsabilidade civil, estas merecem um estudo aprofundado, de modo a demonstrar a relevância da *punitive damages*. Até mesmo porque forçoso identificar se as razões pelas quais tal função não é atribuída na prática seriam legítimas e justificadas.

Assim, faz-se essencial uma abordagem contemporânea dos aspectos práticos, teóricos e jurisprudências acerca dos fundamentos, pressupostos e particularidades do *punitive damages*, atrelados a uma observação das arguições legais que têm obstado a pacificação do tema nas condenações que materializam-se no Brasil.

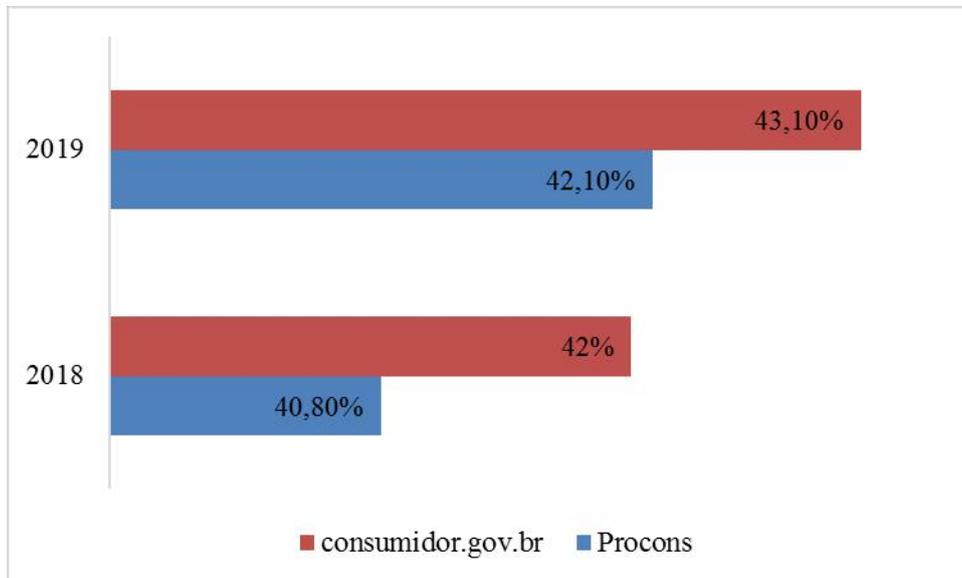
4.1 O *PUNITIVE DAMAGES* OU A TEORIA DO DESESTÍMULO

Informações dos balanços de 2018 e 2019 disponibilizadas pelo Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) e pela plataforma *consumidor.gov.br* clareiam o cenário e possibilitam uma análise fática dos registros de reclamações e reivindicações dos consumidores brasileiros.

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) é uma política pública que integra os processos e procedimentos dos casos atendidos nos PROCONS de todo o país, enquanto o site *consumidor.gov.br* é um portal público de fácil acesso que conecta consumidores a diversas empresas inscritas incentivando a composição entre eles.

Em 2018 os PROCONS realizaram 2,2 milhões de atendimentos e no consumidor.gov.br foram registradas 600 mil reclamações. Em 2019, 780 mil reclamações foram feitas na plataforma digital e os PROCONS atenderam mais de 2,5 milhões de conflitos (BRASIL, 2018b, 2019).

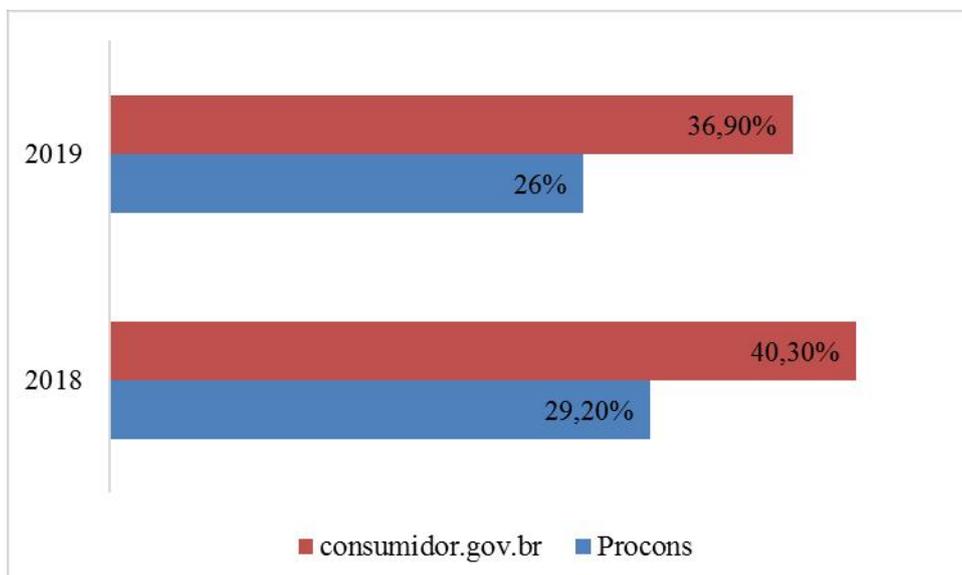
Gráfico 1 – Reclamações de cobranças



Fonte: BRASIL, 2018b, 2019.

Conforme se depreende do Gráfico acima, dentre essas reivindicações em ambos os canais, o tema cobrança foi líder de reclamações consecutivamente durante os anos de 2018 e 2019, alcançando um aumento de mais de 3,186% nas reclamações do período junto aos Procons e superior a 2,619% junto ao sítio *consumidor.gov.br*.

Gráfico 2 – Demandas do setor de telecomunicação



Fonte: BRASIL, 2018b, 2019.

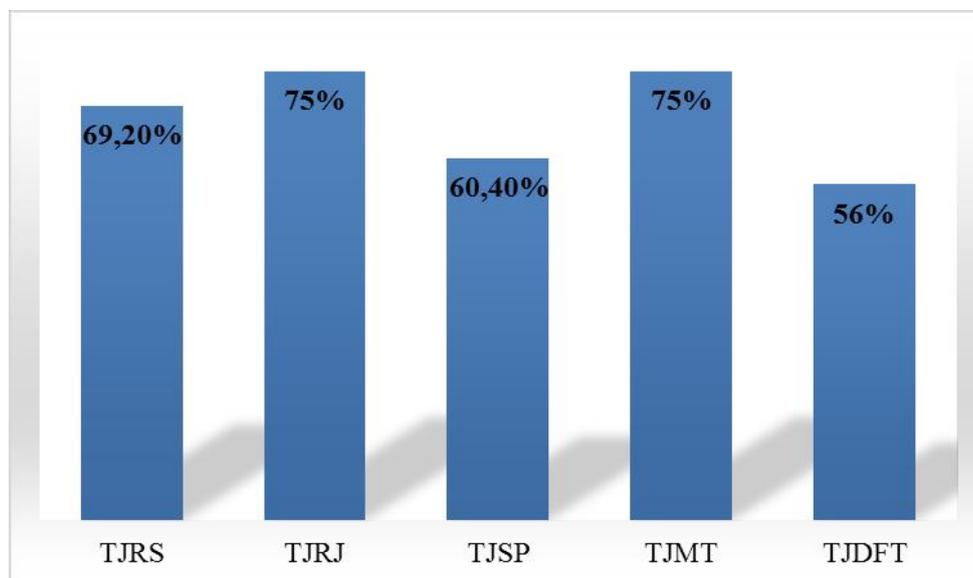
Ademais, conforme se observa no Gráfico acima outro segmento bastante demandado que reprisa de igual modo entre as maiores reclamações nos anos de 2018 e 2019 compreende o setor das telecomunicações. Nesta senda, muito embora tenha apresentado diminuição percentual de 10,958% nas reclamações do período de 2018-2019 junto aos Procons e 8,436% junto ao sítio *consumidor.gov.br*, o ramo das telecomunicações ainda vem causando grande parte dos problemas entre os consumidores,

A Associação Brasileira de Jurimetria contratada pelo Conselho Nacional de Justiça realizou uma interessante pesquisa no ano de 2018 levantando os maiores litigantes em ações consumeristas. A ideia era identificar os grandes responsáveis e quais as principais características das ações, analisando as empresas que figuram como polo passivo nas ações consumeristas ajuizadas nos Tribunais Brasileiros onde se observam as mesmas particularidades.

Apenas trinta empresas em seu respectivo Estado respondem por quase todas as demandas e são – coincidentemente – do mesmo setor: telefonia, bancário, varejista, concessionárias de serviços básicos e empresas de transporte aéreo (BRASIL, 2018a).

Segundo o Gráfico abaixo, considerando os processos em juízo, as 30 empresas que mais litigam acumulam 75% do total das demandas no Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro e no Tribunal de Justiça do Mato Grosso.

Gráfico 3 - Acumulado pelas 30 empresas que mais litigam em cada Tribunal



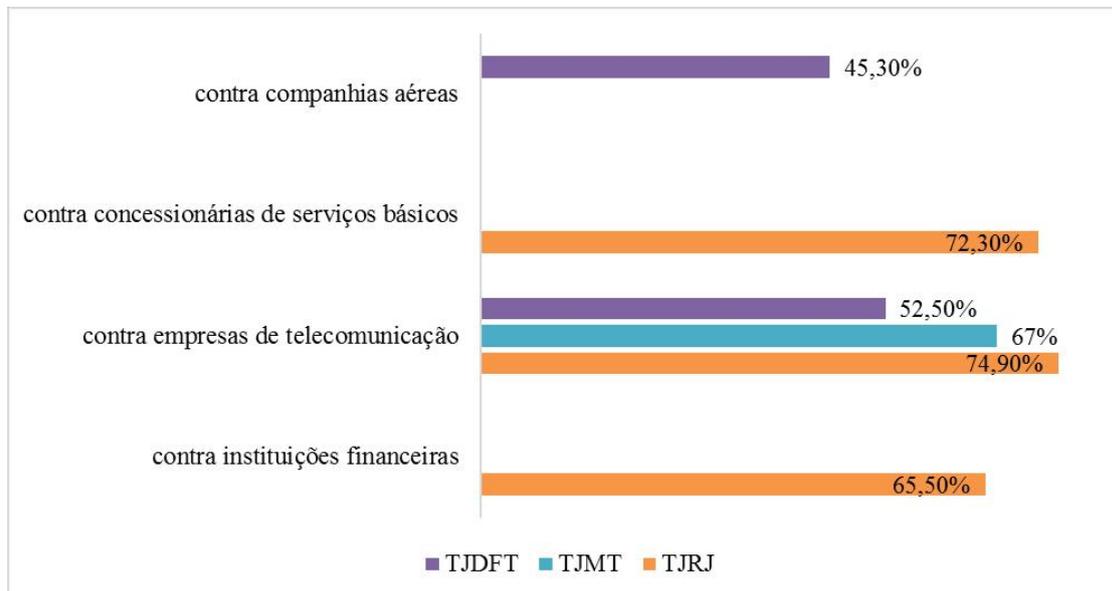
Fonte: BRASIL, 2018a.

Nesses pleitos, a causa de pedir é outra característica análoga observada. Contra instituições financeiras, empresas do ramo de telecomunicações, companhias aéreas e

concessionárias de serviços básicos a indenização por dano moral é a mais requerida pelos consumidores.

Os números expressivos chamam atenção, ao passo que conforme disposto no gráfico abaixo 74,9% das demandas apresentadas no TJRJ contra empresas de telecomunicações contemplam pedidos de danos morais.

Gráfico 4 – processos com dano moral como causa de pedir



Fonte: BRASIL, 2018a.

Inquirindo os gráficos nota-se como os problemas com cobranças são costumeiros e advindos das empresas que prestam serviços contínuos e recebem pagamentos mensais como televisão, telefone, conta bancária, água e energia. Nos milhões de casos pelo Brasil as adversidades decorrem geralmente por cobranças de tarifas indevidas e excedentes. Será mesmo que se trata de acaso? Embora imensurável, é nítido como os “erros” são em costumeiramente a favor das empresas e evidente fonte geradora de lucro.

Nesse sentido, constatado o grande abuso contra o consumidor que acontece repetidamente em todo o país e confirma a importância da teoria punitiva, entramos no estudo dos *punitive damages*.

A doutrina dos *punitive damages* é oriunda da Inglaterra, tendo surgido pela primeira vez no Estatuto de Gloucester em 1278, em disposição que previa o triplo da indenização compensatória como forma de punição. Embora proveniente do direito anglo-saxão, é possível constatar um teor punitivo já no supramencionado Código de Hammurabi (ANDRADE, 2003, p. 127).

A decisão primária que efetivamente aplicou a indenização punitiva da forma como é conhecida foi proferida em 1763 no caso *Wilkes v. Wood*. Nessa ocorrência, um jornal havia feito uma publicação ofensiva em desfavor do Rei George III, o que fez o secretário do Estado expedir um vago mandado de prisão contra diversas pessoas que poderiam estar envolvidas. Em um dos cumprimentos desse mandado adentraram na residência de Wilkes e invadiram toda sua privacidade, realizando buscas ilegais em seus bens dentro do imóvel. Na ação indenizatória ajuizada por ele o argumento utilizado foi o ponto que centraliza a doutrina: uma indenização de pequena monta não é suficiente para barrar práticas semelhantes. Com o argumento acolhido a decisão se tornou um forte precedente, fonte do Direito na *Common Law* (ANDRADE, 2003, p. 128)

Os Estados Unidos aperfeiçoaram a tese e se tornaram referência na matéria. Como também é baseado no sistema da *Common Law*, os precedentes judiciais se encarregam de criar a regulamentação da indenização punitiva. Lá, dentre os diversos casos estudados pela doutrina pátria, destacam-se dois: *Genay v. Norris* e o emblemático *Liebeck v. McDonald's Restaurants*.

No primeiro caso, as partes haviam combinado uma disputa de pistola, mas Norris inseriu entorpecentes na bebida de Genay tentando prejudicá-lo. Na disputa judicial decorrente disso, entre 1784 e 1791 a Corte entendeu pela aplicabilidade da punição (TEIXEIRA, 2015).

A disputa judicial da senhora Stella contra o McDonald's aconteceu em 1992, quando a lanchonete comercializou um café em alta temperatura numa embalagem de isopor que ao ser manuseada causou graves queimaduras na consumidora, que resultou em dias de internação hospitalar e longo repouso domiciliar. No processo, foi apurado que os responsáveis pela bebida tinham conhecimento de que a temperatura do café da maneira que era vendida poderia causar queimaduras. Não só poderia, como também constataram que havia mais de 700 casos semelhantes na época. Ante ao conhecimento do potencial lesivo do produto e a negligência – meramente baseada na receita que oferecia melhor sabor – o restaurante foi condenado pelo Júri a um pagamento de aproximadamente 3 milhões de dólares, posteriormente reduzidos pela Corte em 540 mil dólares (o triplo do valor da indenização compensatória) (RESEDÁ, 2008, p. 248; THE MCDONALD'S ..., 2020).

Os *punitive damages* ou a teoria do desestímulo é conceituada como uma monta variável separada do *quantum* compensatório, que incide quando for verificado a existência de conduta reprovável como má-fé, omissão, culpa grave ou dolo. Aqui, a indenização tem mais

relação com a gravidade da conduta do que com a gravidade do dano, como ocorre na estipulação da indenização.

Uma quantia adicional, fixada sobre e além do valor necessário à compensação dos danos sofridos, entregues à vítima ou a instituição definida pelo juiz, no intuito de punir o autor do dano, para desencorajá-lo a novas condutas danosas e propor, aos demais membros da sociedade, a observação do exemplo. (BODIN, 2004, p. 46, apud SILVA, 2012, p. 8).

Além de ser um meio de eliminação do lucro ilícito, uma das grandes razões que fazem a punição ser tão necessária é a ineficácia das condenações compensatórias. O desembargador e escritor André Gustavo Corrêa Andrade é um dos juristas que se dedica ao estudo dessa teoria e faz brilhantes anotações sobre:

A indenização compensatória, nesse contexto, funcionaria como o medicamento que ataca os sintomas sem combater a própria doença, trazendo uma falsa sensação de cura, pois a doença persiste e volta cada vez mais forte, acabando por se tornar imune ao ataque. A relativa debilidade econômica da sanção imposta concretamente reduz a imperatividade do ordenamento jurídico, eliminando a coercibilidade característica das normas jurídicas. (ANDRADE, 2003, p. 199).

Como não há uma única teoria defendida muito menos normatizada, existem diversos autores que estabelecem pressupostos, ora facultativos, ora cumulativos, destacando-se entre eles a existência e comprovação da culpa grave, a ocorrência do dano moral, a reiteração da conduta lesiva e até a obtenção de lucro ilícito por meio da conduta.

4.2 OS ÓBICES E A APLICABILIDADE DO DANO MORAL PUNITIVO

No Brasil, sistema jurídico lastreado na *Civil Law* que tem a lei como principal fonte do direito, a indenização punitiva não é aplicada nos moldes adequados do instituto. As principais justificativas para a não aplicação, conforme pesquisa que analisou diversos acórdãos são: vedação ao enriquecimento sem causa (81%), princípio da legalidade da pena (5%), ausência de previsão legal (9%) e a limitação do art. 944 do Código Civil (6%) (GATTAZ, 2016, p. 8).

A vedação ao enriquecimento ilícito é uma previsão disposta no Código Civil ao lecionar que “Art. 884. Aquele que, sem justa causa, se enriquecer à custa de outrem, será obrigado a restituir o indevidamente auferido, feita a atualização dos valores monetários.” (BRASIL, 2002).

Essa disposição veio para garantir o devido equilíbrio nas relações jurídicas. Para tanto, verificam-se elementos para entender se enquadra ou não na hipótese, quais sejam enriquecimento do autor da ação, empobrecimento do réu, nexos entre o enriquecimento e o empobrecimento e ausência de causa para o enriquecimento.

Primeiramente, esse óbice pode ser superado uma vez que a indenização pode ser atribuída a fundos públicos como igualmente ocorre nos casos de dano moral coletivo, desconstituindo assim o elemento enriquecimento do autor da ação. Especificamente além disso, no caso da indenização punitiva há uma justa causa, não podendo assim se enquadrar no artigo ante a ausência de mais esse requisito.

Ainda sobre o enriquecimento ilícito, a principal tese defendida pelo desembargador e jurista André Andrade é a de que a indenização punitiva se fundamenta no princípio da dignidade humana e nos direitos da personalidade, preceitos constitucionais (ANDRADE, 2003). Desse modo, não pode uma norma infraconstitucional como o artigo 884 permitir que os princípios constitucionais, comandos legislativos que são, sejam ignorados.

Em relação a legalidade da pena há que se registrar que o referido princípio trata da esfera criminal. Certo de que a seara cível (e conseqüentemente a consumerista) é independente, o ditado e princípio *nullum crimen, nulla poena sine lege* é somente relativo aos crimes, já que a lei é a principal fonte do Direito Penal.

Nas demandas cíveis e consumeristas o magistrado pode e deve atuar desestimulando condutas lesivas a terceiros, buscando sempre dirimir os conflitos. Nota-se que atribuir ao magistrado esse poder de desestimular condutas não significa aplicar desenfreadamente as punições, tendo em consideração que o Código de Defesa do Consumidor busca desenvolver a economia e fortalecer e proteger as empresas.

Ainda, tendo em vista que o princípio da anterioridade da pena visa não surpreender quem infringe a lei, numa ponderação entre prevenir comportamento lesivo e não surpreender quem desrespeita, é nítido como a prevenção atende mais ao interesse social. Ademais, embora sejam áreas independentes, caso o dano que enseje indenização punitiva também constitua infração penal, isso pode influir e majorar a indenização punitiva.

Sobre ausência de previsão legal, tem-se um entrave relativamente simples, que pode ser resolvido através de uma alteração legislativa no próprio Código de Defesa do Consumidor.

Com relação ao artigo 944 do Código Civil que preconiza que “a indenização mede-se pela extensão do dano.”, (BRASIL, 2002), como foi observado durante o trabalho, o Código de Defesa do Consumidor tem suas normas próprias e adota teorias que melhor atendem ao

interesse do consumidor, além de ter sido utilizado de base para algumas das previsões do Código Civil.

Nesse sentido, dado que a indenização punitiva que atende ao interesse do consumidor e prospera em sua defesa se baseia na gravidade da conduta e não na extensão do dano, aqui não seria diferente. A conquista de um Código que protege o consumidor é justamente a existência de um texto legal que compreende e se aprofunda nas particularidades das relações de consumo, sendo então mais um dos momentos em que a norma especial se difere. O diálogo das fontes deve atuar no sentido da harmonia e não em contrariedade com o principal conceito do Código de Defesa do Consumidor.

Por fim, nas questões referentes à aplicabilidade do dano moral punitivo valoram-se alguns elementos importantes na definição do *quantum* indenizatório. O valor pago a título de compensação é colocado separado do valor relativo a punição de modo que constituem dois montantes distintos que serão dispostos na decisão, com a ressalva de que como inexistente previsão legal os critérios são subjetivos.

Leva-se em conta o grau da culpa ou a intensidade do dolo, de modo que condutas mais reprováveis ensejam maiores indenizações - se houve clara intenção da lesão ao consumidor, se houve grande descuido, entre outras circunstâncias. Caso seja constatado que foi auferido grande lucro ilícito com o dano, isso evidentemente refletirá na indenização, já que o poder aquisitivo do ofensor (receitas das empresas) também será observado.

4.3 A ANÁLISE JURISPRUDENCIAL DA FUNÇÃO PUNITIVA VIVENCIADA NOS TRIBUNAIS BRASILEIROS

A função punitiva vem sendo reconhecida nos Tribunais em diversas decisões. Em uma decisão do STF em 2004, o Ministro Celso de Mello reconheceu “a necessária correlação entre o caráter punitivo da obrigação de indenizar *punitive damages*, de um lado, e a natureza compensatória referente ao dever de proceder à reparação patrimonial, de outro.” (BRASIL, 2004).

Todavia, em que pese o dano punitivo seja citado e considerado, a maneira como vem sendo aplicado está muito longe do que realmente é a teoria – como já visto. Em uma pesquisa entre acórdãos, apenas 9% dos analisados admitiram a “aplicação” (GATTAZ, 2016, p. 8). Nesses casos, houve um tímido aumento da indenização, além dos que mantiveram e

consideraram as ínfimas condenações suficientes. Dentro desse tópico serão observadas algumas decisões pertinentes.

Proferida pelo Tribunal de Justiça do Paraná, a indenização foi aumentada de 5 para 10 mil reais. A consumidora foi inscrita em cadastro de devedores indevidamente e o julgador se baseou no caráter punitivo do dano moral.

Decorrendo o dano moral da lesão a interesses não-patrimoniais, apenas a extensão e a gravidade da ofensa deveriam servir como critérios para a sua compensação, sem se pensar em uma função punitiva ou preventiva. Entretanto, o uso das duas funções, ressarcitória e punitiva, ao lado da dissuasiva, é aceito na doutrina, majoritariamente, e nos tribunais quase que unanimemente, e afina-se a um senso ético-moral mínimo que quer que o ilícito seja de algum modo punido [...] O efeito dissuasório deve ser empregado quando a atividade danosa do ofensor puder repetir-se, quando a situação de fato indicar a necessidade de refrear-se possíveis condutas semelhantes e igualmente ilícitas. (PARANÁ, 2020b).

Em outro caso, no qual a empresa buscava redução de uma indenização fixada em 12 mil reais, o STJ manteve o valor e justificou que a Corte só intervém quando o valor é irrisório ou exorbitante. Embora tenha usado a teoria do desestímulo como fundamentação, se contradiz ao considerar o valor ínfimo como suficiente.

No que se refere ao pleito de redução da verba indenizatória, não obstante o grau de subjetivismo que envolve o tema da fixação da indenização, uma vez que não existem critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral, reiteradamente tem se pronunciado esta Corte no sentido de que a reparação do dano deve ser fixada em montante que desestímule o ofensor a repetir a falta, sem constituir, de outro lado, enriquecimento indevido [...] É possível a intervenção desta Corte para reduzir ou aumentar o valor indenizatório por dano moral apenas nos casos em que o quantum arbitrado pelo Acórdão recorrido se mostrar irrisório ou exorbitante, situação que não se faz presente no caso em tela, em que a indenização foi fixada em R\$ 12.000,00 (doze mil reais). (BRASIL, 2011b, grifo nosso).

Noutra decisão do STJ a indenização foi elevada de 13 para 50 mil reais. Mais uma vez, com fulcro no *punitive damages* e um valor baixo.

Sendo a conduta dolosa do agente dirigida ao fim ilícito de causar dano à vítima, mediante emprego de reprovável violência física, o arbitramento da reparação por dano moral deve alicerçar-se também no caráter punitivo e pedagógico da compensação, sem perder de vista a vedação do enriquecimento sem causa da vítima. (BRASIL, 2012, grifo nosso).

Por último, em uma ação que um banco buscava reduzir a indenização que havia sido condenado, os desembargadores consideraram R\$8.000,00 suficiente e adequado.

Tratando-se de dano moral, o conceito de ressarcimento abrange duas forças: uma de caráter punitivo, com vistas a castigar o causador do dano pela ofensa praticada e outra de caráter compensatório, destinada a proporcionar à vítima algum benefício em contrapartida ao mal sofrido. Assim, tal ressarcimento presta-se a minimizar o desequilíbrio e aflição suportada pela

vítima do dano, não podendo, em contrapartida, constituir fonte de enriquecimento ilícito. (MINAS GERAIS, 2016, grifo nosso).

4.4 APONTAMENTOS CIRCUNDANTES DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS - POSSIBILIDADE E CASOS

Distinto da atuação judicial, o PROCON tem aplicado multas expressivas em diversos casos. O órgão auxilia os consumidores na resolução dos conflitos e os orienta desde 1975, quando surgiu em forma de um grupo de defesa. Em 1996 o PROCON se tornou fundação e passou a aprofundar ainda mais nos assuntos relativos ao consumo.

Como órgão público de atuação administrativa, o PROCON detém poder de polícia. Nesse sentido, o STJ entendeu que o Procon pode aplicar a sanção prevista no artigo 57 do Código de Defesa do Consumidor independentemente do número de reclamações recebidas.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. (BRASIL, 1990a).

Nesse sentido, conforme compilado amplamente divulgado por toda a imprensa nacional:

Claro é multada em R\$ 9,3 milhões (2019). A Senacon multou a Claro em R\$ 9,3 milhões. No processo de 2009, a operadora foi acusada de realizar propagandas enganosas, além de cobrar por produtos e serviços não contratados pelos clientes. As práticas descumprem amplamente o Código de Defesa do Consumidor. (FABRÍCIO FILHO, 2019).

Operadora Claro é multada em R\$5 milhões pelo Procon (2016). Os consumidores denunciaram ao Procon que a operadora estava vendendo planos de internet móvel com acesso ilimitado, mas que era bloqueado constantemente. Após analisar os conteúdos publicitários vinculados pela empresa e os contratos, foi constatado que houve publicidade enganosa na oferta do serviço, quebra unilateral do contrato, além de uma falta no dever de prestar informação clara e ostensiva. Inicialmente a multa era de R\$ 3.787.581,33, mas em razão da reincidência observada na prática, a penalidade aumentada de um terço totalizando o valor final de R\$ 5.050.108,44. (OPERADORA ..., 2016).

Claro deverá pagar multa de R\$ 2 milhões por cobrança abusiva (2020). A fundação multou a Claro R\$ 5,2 milhões pois a operadora estava cobrando de diversos consumidores serviços que não haviam sido contratados. Em recurso judicial, a multa foi reduzida para aproximadamente R\$ 2 milhões. (VENTURA, 2020).

Após ser multada em R\$ 3,5 milhões, Vivo é investigada pelo Procon-SP (2019). A operadora estava cobrando por diversos serviços que não prestou, que já haviam sido pagos ou cancelados. Após apuração feita pelos fiscais do Procon, a multa veio em decorrência das cobranças indevidas. (APÓS ..., 2019).

Decolar é multada por praticar preços diferentes de acordo com localização do consumidor (2020). O Procon constatou que a Decolar estava praticando preços diferentes para o consumidor a depender de sua localização geográfica. A prática abusiva gerou uma punição de R\$ 1,19 milhão para a empresa. (DECOLAR ..., 2010).

Procon-SP multa Enel em R\$ 10,2 mi por má prestação de serviço (2020). Mais de 21 mil reclamações foram registradas entre 1 de junho e 7 de julho de 2020. A companhia elevou valores das contas de energia, emitiu diversas contas incorretas, gerou diversos transtornos que configuram má prestação de serviço, pois não atendeu os consumidores adequadamente para resolver os conflitos. Além disso, incorreu em prática abusiva ao impor que consumidores assinassem uma confissão de dívida, bem como não informou de forma clara e direta as opções de parcelamentos disponíveis nas faturas ferindo o CDC (dever de informar). (PROCON-SP ..., 2020).

Procon multa Gol em R\$ 3,5 mi por promoção de passagem a R\$ 3,90 (2019). A companhia aérea anunciou uma oferta de passagens, mas foi apurado que o site saiu do ar antes do início da promoção. As passagens foram pagas na modalidade “fatura”, usada somente por agências de viagens vinculadas a Gol, o que foi considerado um desrespeito ao CDC. Na análise do caso também se observou que a empresa faltou com o dever de informar e veiculou publicidade enganosa por omissão. (PROCON ..., 2019).

Logo, se o PROCON pode e aplica sanções de evidente cunho punitivo que objetivam a eliminação de lucro ilícito, o que mais é necessário para a normatização da indenização punitiva viabilizando a aplicabilidade pelo Poder Judiciário? Não obstante, as empresas multadas têm recorrido à justiça para reverterem ou diminuírem as multas recebidas.

Em síntese, as empresas prestadoras de serviços, especialmente do ramo de telecomunicações, são líderes em agir ilicitamente e responsáveis pela maior parte das reclamações administrativas. Ao abarrotar o judiciário, deixa evidente que o prejuízo não se limita aos consumidores.

5 CONCLUSÃO

O Código de Hamurabi e o Código de Manu dispunham há milênios sobre prestação de serviço, disposição de mercadorias e demais assuntos correlatos ao Direito Consumerista, porém, sem reconhecer a figura do consumidor. Só depois de muito tempo que os negócios de compra e venda que caracterizam uma relação de consumo finalmente foram compreendidos da maneira ideal.

Os Estados Unidos, referência na matéria, editou a primeira lei que protege o consumidor em 1890. No Brasil, leis esparsas trataram do tema até que a proteção ao consumidor fosse consagrada na Constituição Federal de 1988. Mesmo quase cem anos depois edificou-se um arcabouço jurídico que tutela o consumidor amplamente, cumprindo destacar que nesse período também foi criado o Procon, importante órgão que atua até hoje no segmento.

Estruturado por diversos princípios como o protecionismo do consumidor, vulnerabilidade do consumidor, transparência, boa-fé objetiva, função social do contrato, hipossuficiência do consumidor e reparação integral dos danos, o Código de Defesa do Consumidor Brasileiro estabeleceu diversos direitos e deveres, sendo uma grande referência pelo mundo.

Ainda na parte histórica, foi visto o surgimento do dano moral e como ele foi reconhecido. Antigamente punições severas que levavam até a morte eram aplicadas àqueles que causassem dano a outrem. Houve um progresso que transformou as vinganças pessoais em prestações pecuniárias, mas a violação aos direitos da personalidade ainda não era admitida.

De maneira semelhante à proteção ao consumidor, o dano moral só veio a ser devidamente reconhecido na Constituição de 1988. De modo que com a cumulação das tutelas estabeleceu-se o dano moral como um direito básico do consumidor.

Ainda que sem uma definição, a doutrina ajuda a conceituar o dano moral e apurar quando ele ocorre, fazendo-se necessário para entendê-lo, aprofundar os estudos acerca do instituto da responsabilidade civil. A obrigação de indenizar, então, surge a partir de um dever jurídico preexistente, um responsável e um dano.

Na teoria tradicional a culpa aparece como um elemento, mas depois que os juristas entenderam a dificuldade de demonstrá-la em alguns casos, passou a ser dispensada na hipótese da chamada teoria objetiva.

Em decorrência dos princípios supracitados, a teoria objetiva foi a adotada pelo Código de Defesa do Consumidor. Então, têm-se os requisitos geradores da obrigação de indenizar na seara consumerista: fato antijurídico imputado a alguém (proveniente de culpa ou com base no risco da atividade), a existência de um dano e que o dano tenha sido causado pelo fato.

A condenação que sobrevém da responsabilidade civil comporta três funções. A função reparatória busca tão somente reparar o dano sofrido, de modo que a vítima seja compensada. A função punitiva busca punir, prevenir e desestimular através de uma indenização consideravelmente maior que a estabelecida com base na função anterior. A função precaucional como costuma aparecer somente no âmbito do Direito Ambiental, pouco interessou ao trabalho.

A superação da ideia de vingança que era exercida por meio das punições severas foi tão grande que repercutiu até mesmo na tratativa pecuniária, constatação feita na mensagem que o presidente Fernando Collor enviou ao Congresso em que vetou a possibilidade de aplicar multa civil a fornecedores que incorressem em graves infrações.

O Código de Defesa do Consumidor definiu expressamente as partes que compõe a relação de consumo, ou seja, quem é consumidor e quem é fornecedor. Com a definição, primordial partir-se para a incidência da responsabilidade civil, que pode ocorrer de dois modos diferentes.

No vício do produto ou do serviço, como a previsão é relativa ao mau funcionamento/execução do que fora contratado, há incidência da responsabilidade civil caso o comerciante, fornecedor ou fabricante não preste um bom atendimento, responsabilidade essa que surge então indiretamente.

Já no fato do produto ou do serviço, há uma violação do dever de segurança, o que por si só gera dever de indenizar ao fabricante, construtor ou importador. Nesse sentido, aparece a figura do consumidor por equiparação, previsão que protege e garante indenização para todos aqueles que forem vítimas de um acidente de consumo.

Há também outra forma de incidir o dever de indenizar na seara consumerista. Como a Constituição e Código de Defesa do Consumidor garantiram uma ampla proteção, qualquer infringência aos princípios basilares que configure abuso de direito pode gerar ensejar reparação. Nesta senda as chamadas práticas abusivas, trazidas em rol pormenorizado e não taxativo no Código são exemplos disso.

Observando os milhões de reclamações registradas pelo país constatou-se que as reivindicações em sua maioria tratam de cobranças indevidas feitas pelo setor de

telecomunicações e que a maior causa de pedir suscitada é o dano moral. Ainda nos gráficos dispostos ao longo da presente pesquisa outra informação chamou a atenção: as mesmas empresas são responsáveis pela maior parte das demandas.

A reincidência que sugere uma obtenção de lucro ilícito é protegida pela indenização compensatória. Assim, com a necessidade de uma indenização punitiva chega-se ao *punitive damages*.

A teoria inglesa consagrada pelos norte-americanos, ao impor condenações milionárias, busca justamente impedir a repetição das práticas em que se verifica má-fé, omissão, culpa grave ou dolo e obtenção de lucro ilícito, de modo que sirva como prevenção para feitos futuros e punição pelo que já ocorreu.

O Brasil não aplica a teoria do desestímulo nos moldes em que ela foi desenvolvida. Os principais óbices são a vedação ao enriquecimento ilícito, o princípio da legalidade da pena, a ausência de previsão legal e a limitação do artigo 944 do Código Civil.

Como foi explanado, a vedação ao enriquecimento ilícito buscou equilibrar as relações jurídicas e pode ser facilmente superada ao designar tal quantum indenizatório para fundos e organizações como o PROCON, que tutelam o consumidor. Quanto à legalidade da pena, a previsão é relativa à esfera penal, sem relação alguma com a seara consumerista ora abordada. Relativo à anterioridade da pena que procura não surpreender quem praticou o ato ilícito, numa ponderação com a prevenção essa deve prevalecer. Para superar a ausência de previsão legal, basta editar uma nova lei nesse sentido ou alterar o Código de Defesa do Consumidor vigente. Já sobre a previsão do Código Civil que determina que a indenização seja medida conforme a extensão do dano para tutelar o consumidor nos termos em que a Carta Magna previu, esse disposto pode ser ignorado de modo que a norma mais favorável prevaleça.

Ao analisar os poucos julgados em que a teoria do desestímulo foi mencionada, percebe-se que os valores fixados não exercem de fato a função punitiva, ao passo que os Tribunais ainda insistem em aplicarem pequenas quantias.

Por último, foi reputado as multas milionárias que o PROCON tem aplicado, possibilidade que decorre do seu poder de polícia e foi prevista no Código de Defesa do Consumidor.

Em síntese, quando o constituinte definiu a proteção ao consumidor entende-se e espera-se que todo ordenamento atue sobre esse prisma, uma vez que o que foi previsto na Carta Magna não pode ser obstruído por norma hierarquicamente inferior.

Certo que o consumidor está desprotegido e experimentando inúmeras violações aos seus direitos, é necessário que se aprecie maneiras de conter tais condutas, de modo que contemporaneamente a indenização punitiva é um desses mecanismos.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, André Gustavo Corrêa. **Dano moral e indenização punitiva**. 2003. 281 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro, 2003. Disponível em: http://www.estacio.br/mestrado/direito/dissertacao/trabalhos/andre_andrade.pdf. Acesso em: 21 jun. 2019.

APÓS ser multada em R\$ 3,5 milhões, Vivo é investigada pelo Procon-SP. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 23 set. 2019. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2019/09/vivo-e-multada-em-35-milhoes-e-investigada-pelo-procon-sp.shtml>. Acesso em: 15 set. 2020.

BRASIL, Conselho de Justiça Federal. V Jornada de Direito Civil. Enunciado nº 456, Brasília, 8-10 nov. 2011b. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/403>. Acesso em: 15 set. 2020.

BRASIL, Conselho de Justiça Federal. VI Jornada de Direito Civil. Enunciado nº 550, Brasília, 11-11 mar. 2013. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/621>. Acesso em: 15 set. 2020.

BRASIL, Superior Tribunal de Justiça. **Agravo Regimental no Agravo de Instrumento nº 1.410.038**. Recorrente: Banco Santander Brasil S/A. Recorrido: Maria Izabel Julião Veríssimo. Relator: Ministro Sidnei Beneti. Brasília, 09 ago. 2011. Diário de Justiça Eletrônico, Brasília, 23 ago. 2011. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201100622336&dt_publicacao=23/08/2011. Acesso em: 20 set. 2020.

BRASIL, Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial 839.923**. Recorrente: Edésio Moreira da Silva. Recorrido: João Cardoso Neto e Outro. Relator: Ministro Raul Araújo. Brasília, 15 maio 2012. Diário de Justiça Eletrônico, Brasília, 21 maio 2012. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=200600384862&dt_publicacao=21/05/2012. Acesso em: 20 set. 2020.

BRASIL, Supremo Tribunal Federal. **Agravo de Instrumento nº 455.846-4**. Recorrente: União. Recorrido: Daniel Felipe de Oliveira Netto. Relator: Ministro Celso de Mello. Brasília, 11 out. 2004. Diário de Justiça Eletrônico, Brasília, 21 out. 2004, p. 18. Disponível em: <http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=63567>. Acesso em: 20 set. 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Associação Brasileira de Jurimetria. **Os Maiores Litigantes da Justiça Consumerista: Mapeamento e Proposições**. São Paulo: Conselho Nacional de Justiça, 2018a. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/28383cca082cb68ac79144e7b40f5568.pdf>. Acesso em: 15 set. 2020.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 23 mar. 2020.

BRASIL. Decreto nº 91.469, de 24 de julho de 1985. Cria o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 25 jul. 1985, p. 10653, Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1980-1987/decreto-91469-24-julho-1985-441658-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 15 set. 2020.

BRASIL. Lei Delegada nº 4, de 26 de setembro de 1962. Dispõe sobre a intervenção no domínio econômico para assegurar a livre distribuição de produtos necessários ao consumo do povo. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 27 set. 1962, p. 10070. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LDL/Ldl04.htm. Acesso em: 15 set. 2020.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Legislativo, Brasília, DF, 11 jan. 2002, p.1. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm. Acesso em: 23 mar. 2020.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Legislativo, Brasília, DF, 12 set. 1990a, p. 1. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm. Acesso em: 23 mar. 2020.

BRASIL. Mensagem nº 664, de 11 de setembro de 1990. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 12 set. 1990b Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/Mensagem_Veto/anterior_98/vep664-L8078-90.htm. Acesso em: 15 set. 2020.

BRASIL. Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON). **Consumidor em Números: reclamações de consumo em 2018**. Brasília, 2018b. Disponível em: https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1552676889.94/arquivos/consumidor-em-numeros-2018_portal.pdf. Acesso em: 15 set. 2020.

BRASIL. Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON). **Consumidor em Números: reclamações de consumo em 2019**. Brasília, 2019. Disponível em: <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/2020/Consumidor-em-nmeros---2019.pdf>. Acesso em: 15 set. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 387. É lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2013_35_capSumula387.pdf. Acesso em: 15 set. 2020.

BUZZI, Arcângelo R.; BOFF, Leonardo. **O Código de Hammurabi**. Petrópolis: Vozes, 1976.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

DECOLAR é multada por praticar preços diferentes de acordo com localização do consumidor. **Época Negócios**, São Paulo, 23 jan. 2020. Disponível em:

<https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2020/01/decolar-e-multada-por-praticar-precos-diferentes-de-acordo-com-localizacao-do-consumidor.html>. Acesso em: 15 set. 2020.

FABRÍCIO FILHO. **Claro é multada em R\$ 9,3 milhões por processo de 2009**. 25 nov. 2019. Disponível em: <https://olhardigital.com.br/noticia/claro-e-multada-em-r-9-3-milhoes-por-processo-de-2009/93417>. Acesso em: 15 set. 2020.

FARIAS, Cristiano Chaves de.; ROSENVALD, Nelson.; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Curso de Direito Civil: responsabilidade civil**. Salvador: JusPodivm, 2017. (Curso de Direito Civil, v. 3).

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Direitos do consumidor**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2018.
GATTAZ, Luciana de Godoy Penteado. Punitive damages no Direito Brasileiro. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 964, fev. 2016. Disponível em: http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/Rtrib_n.964.07.PDF. Acesso em: 15 set. 2020.

GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

ÍNDIA. **Manusrti: Código de Manu (200 a.C. e 200 d.C.)**. Disponível em: <http://www.dhnet.org.br/direitos/anthist/manusrti3.htm>. Acesso em: 15 set. 2020.

KENNEDY, John F. **Special message to Congress on protecting consumer interest, 15 March 1962**. John F. Kennedy Presidential Library and Museum, 15 mar. 1962. Disponível em: <https://www.jfklibrary.org/asset-viewer/archives/JFKPOF/037/JFKPOF-037-028>. Acesso em: 15 set. 2020.

MINAS GERAIS, Tribunal de Justiça do Estado. **Apelação Cível nº 1.0209.09.100156-7/001**. Apelante(s): Banco Santander (Brasil) S.A. Apelado(s): Eustáquio Ribas Monteiro e outros. Relatora: Desembargadora Mônica Libânio. Minas Gerais, 11 ago. 2016. Diário de Justiça Eletrônico, Minas Gerais, 23 ago. 2016. Disponível em: https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/pesquisaNumeroCNJEspelhoAcordao.do?jsessionid=284FB985A5898DE4DDF55D4D7E8D6800.juri_node2?numeroRegistro=1&totalLinhas=1&linhasPorPagina=10&numeroUnico=1.0209.09.100156-7%2F001&pesquisaNumeroCNJ=Pesquisar. Acesso em: 20 set. 2020.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 12. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

OPERADORA Claro é multada em R\$5 milhões pelo Procon. **Diário do Nordeste**, Ceará, 22 jan. 2016. Disponível em: <https://diariodonordeste.verdesmares.com.br/negocios/operado-ra-claro-e-multada-em-r-5-milhoes-pelo-procon-1.1478560>. Acesso em: 15 set. 2020.

PARANÁ, Tribunal de Justiça do Estado. **Apelação Cível nº 0004590-35.2019.8.16.0001**. Apelante(s): Emanuelle Cristine Moreira de Lima. Apelado(s): TIM Celular S.A. Relator: Desembargador Albino Jacomel Guérios. Paraná, 06 jul. 2020. Diário de Justiça Eletrônico, Paraná, 06 jul. 2020b. Disponível em:

<https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/4100000013594551/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-0004590-35.2019.8.16.0001>. Acesso em: 20 fev. 2020.

PARANÁ. Departamento Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON). **A proteção ao consumidor**. Disponível em: <http://www.procon.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=149>. Acesso em: 15 set. 2020a.

PEREIRA, Caio Mario da Silva. **Responsabilidade civil**. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

PROCON multa Gol em R\$ 3,5 mi por promoção de passagem a R\$ 3,90. **Catraca Livre**, São Paulo, 27 ago. 2019. Disponível em: <https://catracalivre.com.br/viagem-livre/procon-multa-gol-em-r-35-mi-por-promocao-de-passagem-a-r-390/>. Acesso em: 15 set. 2020.

PROCON-SP multa Enel em R\$ 10,2 mi por má prestação de serviço. **Época Negócios**, São Paulo, 10 jul. 2020. Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2020/07/procon-sp-multa-enel-em-r-102-mi-por-ma-prestacao-de-servico.html>. Acesso em: 15 set. 2020.

RESEDÁ, Salomão. **A aplicabilidade do punitive damage nas ações de indenização por dano moral no ordenamento jurídico brasileiro**. 2008. 324 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/12303/1/SALOM%c3%83O%20RESED%c3%81.pd> f. Acesso em: 15 set. 2020.

SILVA, Rômulo Limeira Grutes da. **Punitive damages e Dano Moral Punitivo: um estudo comparado com o modelo norteamericano**. 2012. 16 f. Artigo Científico (Pós-graduação) - Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/paginas/rcursodeespecializacao_latosensu/direito_do_consumido_r_e_responsabilidade_civil/edicoes/n1novembro2012/pdf/RomuloLimeiraGrutesdaSilva.pdf. Acesso em: 15 set. 2020.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018.

TEIXEIRA, Erik Cardoso. A aplicabilidade da Indenização Punitiva à luz do ordenamento jurídico brasileiro. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, jun. 2015. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/40436>. Acesso em: 15 set. 2020.

THE MCDONALD'S Hot Coffee Case. **Consumer Attorneys of California**. Disponível em: <https://www.caoc.org/?pg=facts>. Acesso em: 15 set. 2020.

VENTURA, Felipe. **Claro deverá pagar multa de R\$ 2 milhões por cobrança abusiva**. 06 jan. 2020. Disponível em: <https://tecnoblog.net/320118/claro-devera-pagar-multa-cobranca-abusiva-sao-paulo/>. Acesso em: 15 set. 2020.