



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS  
NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA  
COORDENAÇÃO ADJUNTA DE TRABALHO DE CURSO  
MONOGRAFIA JURÍDICA

**DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: UMA ANÁLISE  
JURISPRUDENCIAL DO ABALO PSICOLÓGICO ENFRENTADO  
PELO CONSUMIDOR BRASILEIRO DIANTE DA FALHA NA  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇO POR GRANDES EMPRESAS**

ORIENTANDO(A): JOÃO GUILHERME DOS SANTOS  
ORIENTADORA: Prof<sup>ª</sup>. MS. Gabriela Pugliesi Furtado Calaça

GOIÂNIA  
2024

JOÃO GUILHERME DOS SANTOS

**DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: UMA ANÁLISE  
JURISPRUDENCIAL DO ABALO PSICOLÓGICO ENFRENTADO  
PELO CONSUMIDOR BRASILEIRO DIANTE DA FALHA NA  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇO POR GRANDES EMPRESAS**

Monografia Jurídica apresentada a disciplina de Trabalho de Curso II, do Departamento Ciências Jurídicas, curso de Direito da Pontifícia Universidade Católica de Goiás-PUCGOIÁS. Prof<sup>ª</sup>. Orientadora: Ms. Gabriela Pugliesi Furtado Calaça.

GOIÂNIA  
2024

JOÃO GUILHERME DOS SANTOS

**DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: UMA ANÁLISE  
JURISPRUDENCIAL DO ABALO PSICOLÓGICO ENFRENTADO  
PELO CONSUMIDOR BRASILEIRO DIANTE DA FALHA NA  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇO POR GRANDES EMPRESAS**

Data da Defesa: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Orientador: Profa. Ms. Gabriela Pugliesi Furtado Calaça nota

---

Examinador Convidado: Dr. Xxxxx Xxxx xxxxxx xxx nota

À minha mãe, pela força, apoio incondicional e amor que sempre me guiaram nos momentos mais difíceis. À minha avó, por sua sabedoria e exemplo de resiliência, que me inspiram a cada dia. À minha namorada, pelo carinho e compreensão ao longo desta jornada. Que este esforço seja motivo de orgulho para todas vocês.

Agradeço a Deus, por ter conseguido chegar até esta etapa de minha vida.

Agradeço à Professora Gabriela Pugliesi Furtado Calaça, pela experiência transmitida nos ensinamentos, bem como pela paciência e dedicação, fatores que, sem dúvida, contribuíram para que este trabalho pudesse ter êxito.

A todos aqueles, de uma ou outra forma, caminharam comigo, transmitindo-me serenidade e concedendo-me o apoio da amizade, imprescindível no convívio acadêmico.

## SUMÁRIO

|  |    |
|--|----|
| INTRODUÇÃO.....  | 8  |
| CAPÍTULO I - DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....   | 9  |
| 1.1 DIREITOS E FUNDAMENTOS QUE CORROBORAM PARA A<br>CONFIGURAÇÃO DO DANO MORAL.....  | 9  |
| 1.2 DIFERENÇAS ENTRE O ABALO PSICOLÓGICO COM O MERO<br>ABORRECIMENTO.....  | 14 |
| 1.3 CONCEITOS GERAIS QUE ABARCAM O ASSÉDIO MORAL NO COTIDIANO<br>DO CONSUMIDOR.....  | 17 |
| CAPÍTULO II - RESPONSABILIDADE CIVIL DAS EMPRESAS.....   | 21 |
| 2.1 APLICAÇÃO DO ART. 14, CAPUT, DO CÓDIGO DO CONSUMIDOR.....  | 21 |
| 2.1.1 NEXO JURÍDICO ESTABELECIDO ENTRE AS PARTES.....  | 25 |
| 2.1.2 JURISPRUDÊNCIA RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA NAS<br>RELAÇÕES DE CONSUMERISTA.....  | 26 |
| 2.1.3 RESPONSABILIZAÇÃO SOLIDÁRIA DAS EMPRESAS PELA REPARAÇÃO<br>DOS DANOS DECORRENTES DA FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....  | 27 |
| CAPÍTULO III – AÇÕES INDENIZATÓRIAS SOB O ENFOQUE DO ASSÉDIO<br>MORAL.....   | 30 |
| 3.1 PROCESSAMENTO DAS AÇÕES QUE ENVOLVEM REPARAÇÃO MORAL,<br>O POSICIONAMENTO DAS TURMAS RECURSAIS A RESPEITO DO ABALO<br>PSÍQUICO E O QUANTUM INDENIZATÓRIO.....              | 30 |
| 3.2.1 ENTENDIMENTO DA JURISPRUDÊNCIA DO STJ ACERCA DA FALHA NA<br>PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, PARALELAMENTE ÀS INSCRIÇÕES OU<br>MANUTENÇÕES INDEVIDAS CAUSADORAS DE DANO MORAL..... | 32 |
| 3.2.2 ANÁLISE DE EXEMPLOS CONCRETA DE CASOS ENVOLVENDO DANO<br>MORAL.....  | 33 |
| CONCLUSÃO.....   | 36 |
| REFERÊNCIAS.....   | 38 |
| ANEXOS.....  | 40 |

Este trabalho analisa o impacto do dano moral nas relações de consumo, abordando o sofrimento psicológico causado por falhas de grandes empresas. Com base no art. 14 do CDC, examina a responsabilidade civil objetiva e a solidariedade entre fornecedores, essencial para a proteção do consumidor. O estudo critica o uso do "mero aborrecimento", que enfraquece a concessão de indenizações, e destaca o posicionamento da ministra Nancy Andrighi para garantir maior proteção ao consumidor.

**Palavras-chave:** Direito do Consumidor. Lei nº 8.078/90. Relação de Consumo. Vulnerabilidade técnica. Inversão do ônus da prova. Responsabilidade Civil Objetiva. Responsabilidade Solidária. Falha na Prestação de Serviço. Dano Moral. Abalo Psicológico. Assédio Moral. Teoria do Desvio Produtivo. Mero Aborrecimento. Jurisprudência do STJ. Turma Recursal.

## INTRODUÇÃO

A responsabilidade civil objetiva das grandes empresas deveria proteger o consumidor contra falhas nos serviços e produtos. No entanto, a crescente adoção do conceito de "mero aborrecimento" pelos tribunais tem enfraquecido essa proteção, pois muitas vezes afasta a possibilidade de indenização por danos morais. Essa tendência ignora os impactos reais dessas falhas no dia a dia do consumidor, que frequentemente é obrigado a suportar transtornos sem a devida reparação. O presente trabalho discute como essa prática mina os direitos do consumidor e favorece a impunidade das empresas.

Nos últimos anos, o conceito de "mero aborrecimento" tem sido amplamente utilizado pelos tribunais, dificultando a concessão de indenizações por danos morais, mesmo em situações em que o consumidor sofre prejuízos significativos. Grandes empresas, ao falharem na prestação de seus serviços, muitas vezes não são responsabilizadas de forma adequada, o que acaba por transferir ao consumidor o ônus de lidar com transtornos que, cumulativamente, afetam sua qualidade de vida. Este trabalho examina como essa prática reduz o alcance protetivo do Código de Defesa do Consumidor, prejudicando a parte mais vulnerável nas relações de consumo.

A crescente adoção do conceito de "mero aborrecimento" pelos tribunais brasileiros representa uma falha preocupante no sistema jurídico, que tem favorecido grandes empresas em detrimento dos direitos do consumidor. Ao afastar a concessão de indenizações por danos morais, mesmo quando há falhas evidentes nos serviços ou produtos, o Judiciário enfraquece o equilíbrio das relações de consumo e incentiva a negligência corporativa. É necessário que haja uma reformulação nas decisões judiciais para garantir maior rigor na responsabilização das empresas e proteger efetivamente o consumidor, que permanece vulnerável a abusos.

# **CAPÍTULO I - DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

## **1.1 DIREITOS E FUNDAMENTOS QUE CORROBORAM PARA A CONFIGURAÇÃO DO DANO MORAL**

No contexto das relações consumeristas no Brasil, o consumidor desfruta de um privilégio substancial tanto no âmbito jurídico quanto no socioeconômico. O Código de Defesa do Consumidor, nesse sentido, desempenha um papel crucial ao estabelecer parâmetros claros e garantir direitos essenciais para os consumidores. Por meio deste código, são delineados aspectos gerais que regem como o dinamismo do mercado influenciará e moldará as relações cotidianas entre consumidores e fornecedores.

Assim, o consumidor é amparado por uma legislação que visa equilibrar o jogo econômico, proporcionando-lhe segurança e proteção diante de práticas abusivas ou falhas na prestação de serviços e produtos. Em um país onde o consumo desempenha um papel fundamental na economia, essa proteção jurídica se revela essencial para garantir uma relação mais justa e equilibrada entre as partes envolvidas.

Em se tratando de proteção ao consumidor, a principal finalidade da Lei nº 8.078/90 é proteger o consumidor. Entretanto, a melhor forma de alcançar essa proteção é prevenir danos, pois uma vez ocorrido o dano, resta apenas a reparação.

E, nesse sentido, a reparação deve cumprir diversos requisitos, visando corrigir ou minimizar o dano sofrido, sem que tais compensações se transformem em fonte de enriquecimento injustificado.

O direito fundamental de assegurar ao consumidor uma reparação integral defronta diretamente com a violação dos seus direitos básicos, conforme previsto no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor. Para entendermos melhor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos

incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.

Nesse contexto, compreendemos que qualquer violação das disposições contidas no artigo mencionado concede ao consumidor o direito fundamental de buscar a reparação como forma de compensação pelo dano sofrido.

Sob essa perspectiva, a configuração do ato ilícito cometido pelo fornecedor de serviços não afeta apenas a composição de um único consumidor, mas sim de diversos indivíduos que se encontram na mesma situação constrangedora. A falha na prestação de serviço não impacta somente um indivíduo na sociedade, mas sim toda uma coletividade. É somente através do judiciário que se torna possível avaliar e, possivelmente, resolver a tragédia enfrentada pelo consumidor diante dessas circunstâncias.

Nesse trilhar, não se olvida que além dos desdobramentos previstos no Código do Consumidor, particularmente em relação aos direitos básicos do consumidor, o Código Civil, em seu artigo 11, estabelece os direitos da personalidade. Estes são intrínsecos, intransmissíveis e irrenunciáveis, não sujeitos a limitações voluntárias em seu exercício.

Em vista disso, há o entendimento na doutrina e na jurisprudência que o dano moral é a violação de um dos direitos fundamentais da pessoa, conforme estabelecido no artigo 11 do Código Civil. Isso pode incluir violações como a do direito ao nome, à imagem, à privacidade, à honra, à reputação, à dignidade, entre outros. Portanto, cabe ao juiz avaliar com cuidado se uma conduta ilícita, intencional ou negligente, causou danos emocionais que vão além de meros aborrecimentos comuns da vida diária.

Art. 11. Com exceção dos casos previstos em lei, os direitos da personalidade são intransmissíveis e irrenunciáveis, não podendo o seu exercício sofrer limitação voluntária. Código Civil (Lei 10.406/02)

Diante dessa questão, o dano moral nas relações de consumo não apenas se refere à violação dos direitos básicos, mas também invade a esfera da personalidade do indivíduo, afetando sua vida íntima e psicológica. Nesse contexto,

a jurisprudência tem firmado o entendimento de garantir o ressarcimento pelos danos morais causados aos consumidores.

Nesta composição, bem avalia o autor Sílvio de Salvo Venosa:

O dano moral é um prejuízo imaterial, ou seja, afeta diretamente a saúde psíquica da vítima e, citando Wilson Melo da Silva (1968:249), o dano moral envolve lesões a direitos como a imagem, o nome, a privacidade e o próprio corpo, entre outros. Esses direitos são essenciais à dignidade e à integridade psicofísica das pessoas. Quando um desses direitos é violado de forma significativa, resultando em dor, sofrimento, angústia ou humilhação, configura-se o dano moral, passível de reparação. (Venosa,2015,p.54.)

Além disso, Venosa, em sua obra sobre Responsabilidade Civil, discute o tema, afirmando que o dano moral ocorre quando uma conduta ilícita causa a um indivíduo um sofrimento psicológico e físico extremo, que ultrapassa o razoável ou o mero aborrecimento. Esses sentimentos podem, muitas vezes, levar a vítima a desenvolver patologias como depressão, síndromes, inibições ou bloqueios. Senão vejamos, *in verbis*:

Será moral o dano que ocasiona um distúrbio anormal na vida do indivíduo; uma inconveniência de comportamento ou, como definimos, um desconforto comportamental a ser examinado em cada caso. Ao se analisar o dano moral, o juiz se volta para a sintomatologia do sofrimento, a qual, se não pode ser valorada por terceiro, deve, no caso, ser quantificada economicamente; Acrescentamos que o dano psíquico é modalidade inserida na categoria de danos morais, para efeitos de indenização. O dano psicológico pressupõe modificação da personalidade, com sintomas palpáveis, inibições, depressões, síndromes, bloqueios etc. Evidente que esses danos podem decorrer de conduta praticada por terceiro, por dolo ou culpa. (Venosa,2015, p.52)

O autor ainda menciona que não é qualquer desagrado corriqueiro que é apto a ensejar dano moral. Porquanto, o parâmetro que traz essa dicotomia se relaciona com cada nível de sensibilidade, até porque o homem médio está sujeito a diversas situações que podem ser consideradas demandas excessivas, quais sejam: numerosas buscas, ofertas e procura, acabam congestionando determinado setor e a relação deixa de ser constrangedora para uma mera amofinação do dia a dia.

O mencionado autor ainda esclarece que, uma vez configurado o dano moral, surge o dever de indenizar. À vista disso, entende-se que a valoração do

quantum indenizatório é de difícil apuração. Isso porque é uma ordem moral subjetiva do ser humano, e nem mesmo os aspectos de fórmulas matemáticas são capazes de entregar uma definição exata de como mensurar o *quantum*, com o abalo sofrido.

Sobre o ponto alude Venosa, *litteris*:

Por essa razão, todos os fatos e circunstâncias presentes no caso devem ser levados em consideração na apreciação da lide pelo juiz, de modo que possa fixar na sentença um valor que se revele suficiente a compensar toda dor e sofrimento enfrentado pela vítima e ao mesmo tempo preservar o caráter punitivo pedagógico dessa modalidade de indenização, nunca perdendo de vista as condições econômicas e sociais das partes envolvidas (Venosa,2015,p.244.)

Em outra perspectiva, é amplamente reconhecido que o dano moral ganhou destaque em nosso ordenamento jurídico brasileiro com a promulgação da Constituição Federal de 1988. O artigo 5º, inciso X, assegura à parte lesada o direito de indenização por dano moral ou material em caso de violação de qualquer dos direitos da personalidade.

Além do artigo 5º, inciso X, da Constituição Federal, o Código Civil (Lei 10.406/02) também aborda o dano moral nos artigos 186, 187 e 927. De acordo com o artigo 186, comete ato ilícito aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outra pessoa, mesmo que o dano seja apenas moral.

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:  
X- são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

O artigo 187 estabelece que também comete ato ilícito quem, ao exercer um direito, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes. Por fim, o artigo 927 do Código Civil prevê que quem cometer os atos ilícitos descritos nos artigos 186 e 187 é obrigado a reparar o dano causado. Assim, institui o Código Civil, *in verbis*:

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.

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

Com efeito, o dano moral é previsto tanto na Constituição de 1988 quanto na legislação ordinária, como o Código Civil. No entanto, é importante ressaltar que a lei não fornece um conceito específico ou parâmetros detalhados para a aplicação dessa forma de indenização. Portanto, a interpretação e aplicação do dano moral são geralmente deixadas para os tribunais decidirem com base nos princípios gerais do direito, na jurisprudência e nas circunstâncias específicas de cada caso. Isso permite certa flexibilidade para que as decisões judiciais possam abranger uma ampla gama de situações em que ocorra violação de direitos e causação de danos morais.

Por sua vez, Venosa (2015), ressalta que o dano moral está presente nas relações familiares, especialmente entre cônjuges. Ele observa que, no Direito de Família, não há uma previsão legal específica quanto à extensão do dano sofrido. Portanto, ele argumenta que cabe ao juiz, no caso concreto, avaliar as situações que surgem durante o rompimento do casamento, as quais podem resultar em sérias violações aos direitos da personalidade do outro cônjuge, como angústia psicológica anormal ou situações humilhantes. Para Venosa (2015), tais circunstâncias justificariam um pedido de indenização por dano moral com base no artigo 186 do Código Civil brasileiro.

À vista dessa compreensão, Venosa lança luz ao entendimento:

Com frequência, muitas situações de rompimento da vida conjugal por culpa, adultério, bigamia, ofensas físicas, abandono moral e material, alcoolismo etc. ocasionam o dano moral ao cônjuge inocente, abrindo margem à pretensão de indenização nos termos do artigo 186, não havendo necessidade de norma específica para tal; (Venosa,2015,p.213)

Assim, temos que o dano moral é um prejuízo imaterial que afeta o psicológico da vítima, resultando em dor, sofrimento e angústia que vão além dos aborrecimentos e transtornos comuns da vida cotidiana. Ele é geralmente provocado

por uma conduta ilícita, seja dolosa com intenção ou culposa por negligência ou imprudência, que viola direitos como o nome, imagem, privacidade, honra, boa fama e dignidade da pessoa. Essa violação pode ocorrer em várias situações, desde difamação e calúnia até situações de constrangimento e humilhação pública.

O reconhecimento da existência de dano moral e a determinação do montante a ser fixado como indenização só podem ser alcançados por meio do contraditório e da ampla defesa, o que nem sempre é simples no caso concreto. Essa questão é especialmente relevante nas relações de consumo, onde o dano moral pode não apenas envolver a violação dos direitos básicos, mas também afetar a vida íntima e psicológica do indivíduo.

Nesse contexto, conclui-se que a jurisprudência tem firmado entendimento em garantir o ressarcimento pelos danos morais causados aos consumidores. Isso é fundamental para assegurar que os consumidores não apenas sejam compensados financeiramente por eventuais prejuízos emocionais, mas também para promover a responsabilização das empresas e a proteção dos direitos dos consumidores.

## 1.2 DIFERENÇAS ENTRE O ABALO PSICOLÓGICO COM O MERO ABORRECIMENTO

<sup>1</sup>De início, convém destacar, oportunamente, o divisor de águas, entre o abalo psicológico (dano moral), e o mero aborrecimento (dano moral não configurado), explanado na jurisprudência defensiva material que pode ser resumida no REsp 844.736 de 2009 do Superior Tribunal de Justiça:

Segundo a doutrina pátria só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo.

Em contrapartida, o dano moral nas relações de consumo detém dois prismas. O primeiro visa identificar o abalo psicológico sofrido pelo indivíduo e se

---

<sup>1</sup> <https://processo.stj.jus.br/jurisprudencia/externo/informativo/aplicacao=informativo&acao=pesquisar&livre=@cnot=010536>

esse dano corresponde à ofensa a um bem jurídico. A identificação, por sua vez, é quase subjetiva, até porque cada indivíduo, dentro de sua esfera de conceito de "lesão", é atingido de forma danosa ou, por sua vez, é apenas um mero desagrado corriqueiro.

A aflição causada por essa lesão vai além do físico; ela atinge valores profundos e essenciais, como a honra, as ideologias, a paz íntima e a própria personalidade da pessoa. Esse tipo de dano perturba não apenas os bens patrimoniais, mas também causa fissuras no âmago do ser humano, afetando sua paz interior e sua capacidade de lidar equilibradamente com os desafios da vida. É uma lesão que se manifesta nos aspectos físicos e espirituais, impactando a vida em sua totalidade.

Nesse contexto, o abalo psicológico se configura naqueles casos em que o consumidor passa por um constrangimento extraordinário, capazes de gerarem angústia, sofrimento, mal-estar nas relações consumeristas. Assim, é válido mencionar que esse tipo de dano é indenizável, vez que a situação vivenciada não só causa uma tristeza individual, mais sim coletiva, levando a uma sociedade de consumo mais amofinada. Essa situação, não causa só reparação de ordem moral, mais sim uma insegurança nas relações de consumo para o consumidor brasileiro.

Por sua vez, o conceito de mero aborrecimento, reconhecido como dano, já está banalizado, pois muitos consumidores, assim como qualquer outro, buscam indenizações por aborrecimentos triviais

A propósito, quando se refere ao termo "mero aborrecimento" no contexto jurídico, está-se considerando uma situação que, embora possa gerar um sentimento negativo ou incômodo, é vista como simples, comum ou trivial. A jurisprudência que se baseia nessa tese está implicitamente reconhecendo que houve uma lesão à integridade psicofísica da pessoa, causando um sentimento de aborrecimento. No entanto, essa mesma jurisprudência argumenta que esse aborrecimento é trivial ou de pouca importância 'mero', incapaz de causar um desequilíbrio significativo no estado psicológico da pessoa, e, portanto, não configura um dano moral passível de reparação.

Sobre a matéria, convém colacionar o julgado que corresponde pela não configuração do dano moral, por entender ser de natureza corriqueira do dia a dia (mero aborrecimento), *litteris*:

<sup>2</sup>EMENTA: JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CUMULADA COM CONVERSÃO DE CONTRATO DE CARTÃO DE CRÉDITO COM RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO COM REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO/CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. RESERVA DA MARGEM CONSIGNÁVEL (RCM). DESCONTOS REALIZADOS NO VALOR DA PARCELA MÍNIMA. ABUSIVIDADE. CONVERSÃO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. SENTENÇA REFORMADA. - 2.18 DO DANO MORAL. O reconhecimento de abusividade da contratação não caracteriza, por si só, o dano moral, tendo em vista que não caracterizam ofensas aos direitos da personalidade, não escapando da seara do mero aborrecimento, mormente quando não demonstrado, pelo recorrente, a ocorrência de prejuízos decorrentes do contrato, como por exemplo, a sua negatização ou cobranças insistentes. 2.19 Diante dessas inferências, considerando que não há nos autos elementos que demonstrem o abalo sofrido a ponto de gerar desgaste a ser aliviado pelo ressarcimento moral, reputa-se ausente um dos pressupostos ensejadores da responsabilidade civil, qual seja, o dano, de modo que deve ser julgado improcedente a indenização por dano moral pleiteada pelo autor. 2.20 Em arremate, convém frisar que o simples inadimplemento contratual não gera dano moral. É necessário demonstrar a ocorrência de lesão aos direitos da personalidade, que ocorre quando o ilícito é capaz de repercutir na esfera da dignidade da pessoa, gerando situação vexatória ou forte abalo psíquico. 2.20 Dessa forma, as máximas da experiência comum não respaldam a presunção de que a contrariedade e o dissabor que naturalmente emergem do inadimplemento ou da leniência contratual possam invariavelmente caracterizar dano moral. ACÓRDÃO Vistos, relatados e discutidos estes autos, em que são partes as acima mencionadas. DECISÃO: ACORDA a TERCEIRA TURMA DOS JUIZADOS ESPECIAIS, à unanimidade dos votos dos seus membros; Para: conhecer do recurso e DAR-LHE PROVIMENTO, nos termos do voto do relator, sintetizado na ementa supra; VOTARAM: além do relator, os juizes Rozemberg Vilela da Fonseca e Ana Paula de Lima Castro.

Em conclusão a esses dois prismas, entendemos que o abalo psicológico decorre de atos ou circunstâncias capazes de gerar danos extraordinários ao

---

<sup>2</sup> <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-go/2542321126>

indivíduo, o que é apto a ensejar danos morais indenizáveis. Por outro lado, o mero aborrecimento não configura dano moral, pois o simples dessabor que o consumidor enfrenta em seu cotidiano não abala sua ordem moral. De modo que, todos estão sujeitos a esse tipo de desagrado corriqueiro.

### 1.3 CONCEITOS GERAIS QUE ABARCAM O ASSÉDIO MORAL NO COTIDIANO DO CONSUMIDOR

Imperioso esclarecer que o assédio moral no cotidiano do consumidor está intrinsecamente ligado a possíveis falhas na prestação de serviços, especialmente nas relações de consumo. Essas falhas abrangem sérias problematizações, nas quais grandes empresas acabam violando não apenas um, mas diversos direitos de uma vasta gama de consumidores.

Nesse entendimento, conforme já explanado nos itens anteriores, que abordaram o conceito de dano moral e suas espécies para configuração, o dano é compreendido como um abalo psicológico, enquanto o mero desagrado corriqueiro não é suficiente para ensejar dano moral. Sendo assim, trago alguns exemplos de julgamentos e entendimentos vivenciados pelo consumidor brasileiro.

Configuração do dano moral, quando é *in re ipsa*:

Pois bem. Esse tipo de dano moral ocorre naqueles casos em que o consumidor é inscrito indevidamente nos órgãos de proteção ao crédito devido a falhas na prestação de serviço. Essas falhas resultam na inscrição de consumidores sem qualquer prova de sua legalidade, ausência de contratação ou inexistência da origem do débito. No entanto, esse tipo de dano é indenizável visto que, a doutrina entende que a simples inclusão do nome do consumidor nos órgão creditício é de caráter presumido, ou seja, o dano moral é presumido, o consumidor não precisa demonstrar efetivamente o dano sofrido, bastando apenas demonstrar a negatização que gerou o apontamento.

<sup>3</sup>Tal é o entendimento consolidado pelo e. STJ, o qual colaciono a seguir:

---

<sup>3</sup> Recurso Inominado – 5144351-16. Juizado Especial Cível – 3ª Turma Recursal. TJGO. É rigoroso o reconhecimento do constrangimento experimentado pela parte recorrente, vez que o dano moral (presumido) decorre da simples inclusão indevida nos cadastros de inadimplentes, o que só afasta o dever de indenizar caso existente pretérita anotação legítima no referido cadastro, o que não é o caso.

A jurisprudência do STJ é firme e consolidada no sentido de que o dano moral, oriundo de inscrição ou manutenção indevida em cadastro de inadimplentes ou protesto indevido, prescinde de prova, configurando-se in re ipsa, visto que é presumido e decorre da própria ilicitude do fato. (...) (REsp 1707577/SP, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 07/12/2017, DJe 19/12/2017)

Configuração do dano moral, quando é ausência no fornecimento de energia elétrica:

Esse tipo de dano confere ao consumidor dano moral. Sabe-se que o fornecimento de energia elétrica é direito básico e serviço essencial na subsistência do homem médio pela utilidade pública e, por ser indispensável à qualidade de vida e conforto das pessoas, devendo ser prestado de forma contínua, eficaz e adequada, consoante mandamentos do art. 22 do CDC.

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Atinente a isso, vislumbramos que o dano moral se configura pela falha na prestação de serviço da concessionária de energia elétrica, por prestar um serviço de má qualidade, que culminou na ausência no fornecimento de iluminação adequada, os quais geraram danos. Isso porque, ainda que entidade pública alegue que a interrupção de energia se deu por faturas não adimplida, sabemos que cabe a instituição promover o desligamento por meio de notificação prévia e o corte precisa ser atual, sem dar margem para ilicitudes, conforme direciona a Resolução da ANEEL n.100/2001.

A esse respeito, tece a teoria do desvio produtivo, que veste como uma luva para o presente caso. Senão notemos a lição do advogado Marcos Dessaune;

O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências — de uma atividade necessária ou por ele preferida — para tentar resolver um

problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável. (Dessaune, 2022, p.34)

Destarte, sobre o autor Marcos Dessaune, em sua obra emblemática O Prejuízo do Tempo Desperdiçado, a Min. Nancy Andrighi em REsp 1737412/SE, mencionou a Teoria do desvio produtivo do consumidor:

Trata-se de uma teoria desenvolvida por Marcos Dessaune, autor do livro Desvio Produtivo do Consumidor – O Prejuízo do Tempo Desperdiçado, segundo o autor, o desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências — de uma atividade necessária ou por ele preferida — para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável”. Logo, no caso se aplica, oportunidade em que o(a) consumidor(a) deverá ser indenizado por este tempo perdido. (REsp 1737412/SE)

A teoria do desvio produtivo autoriza a responsabilização do fornecedor que, de modo abusivo, impõe ao consumidor perda de tempo e energia para a solucionar um problema que não criou, mas decorreu de falha na prestação do serviço.

Isso porque esse tempo útil gasto pelo consumidor poderia ter sido legitimamente empregado em seus afazeres da vida, como trabalho, lazer, estudos, descanso ou em qualquer outra atividade, daí que, considerando que, hodiernamente, o tempo útil é um dos mais caros “ativo” de um cidadão, legítimo reconhecimento de que esse tempo desperdiçado se deu em função da desídia do fornecedor em solucionar a questão, devendo, então, arcar com a dever reparação. Referida teoria já vem sendo adotada pelo STJ: Resp nº 1.634.851/RJ, AREsp 1.132.385/SP, Aresp 1.241.259/SP e AREsp 1.260.458/SP.

Assim, no caso da ausência no fornecimento de energia, o consumidor corre atrás pela via administrativa na busca de tentar reativar os serviços de energia. Todavia, em várias vezes o consumidor é surpreendido com a desídia da empresa, por passar mais de 4 horas sem iluminação adequada, violando o próprio artigo 362, inciso I da Resolução da ANEEL n.100/2001, qual seja, 4 (quatro) horas em caso de suspensão indevida do fornecimento.

Configuração do dano moral, quando há excessivas ligações e mensagens de texto em oferta de serviços (operadoras de telefonia e telemarketing):

O dano moral por excessivas ofertas de serviços configura-se pelo seu caráter perturbador. O consumidor, que desfruta de sua paz e tranquilidade, vê-se recebendo inúmeras ofertas, ligações e mensagens de texto indesejadas, as quais atrapalham seu bem-estar.

Isso significa que, embora a provedora de serviços de telefonia possa exercer seu direito de ofertar serviços, deve atentar-se aos limites impostos pela lei e pelos princípios que regulam as relações estabelecidas entre as partes. Acerca do abuso do direito, explanara o STJ:

Abusar do direito é extravasar os seus limites quando de seu exercício. Assim, quando o agente, atuando dentro das prerrogativas que o ordenamento jurídico lhe confere, não observa a função social do direito subjetivo e, ao exercitá-lo, desconsideradamente, ocasiona prejuízo a outrem, estará configurado o abuso de direito. (STJ, Resp. nº 1.842.613-SP (2019/0235636-7) de 10/05/2022).

No entanto, percebe-se que, mais uma vez, as renomadas empresas do setor da informação transmitem uma série de violações aos direitos da personalidade em detrimento da busca incessante por clientes e capital. Essa forma de angariar clientes, ainda que seja exercício regular do direito, não pode ofender de forma ostensiva o direito de outrem. Fica clara a falha na prestação de serviços por produtos não solicitados ou indesejáveis, visto que o consumidor não busca por isso; chega até ele de forma involuntária e arbitrária.

Desse modo, com base nesses exemplos supramencionados, essa é a realidade do consumidor brasileiro, que sofre com esse assédio moral, em face de grandes empresas que lucram com suas falhas na prestação de serviço. Portanto, assim como esses julgamentos já pacificados nos tribunais, temos ainda as falhas concernentes à inscrição indevida no Sisbacen – SCR (ausência de prévia notificação), falha na segurança do banco (fortuito interno), cobranças excessivas, negativação após encerramento de conta, cancelamento de voo, mercadoria atrasada (necessidade de equipamentos para manutenção da saúde), dentre outros casos em que são passíveis as indenizações por danos morais.

## CAPÍTULO II - RESPONSABILIDADE CIVIL DAS EMPRESAS

### 2.1 APLICAÇÃO DO ART. 14, CAPUT, DO CÓDIGO DO CONSUMIDOR

De início, esclarece-se que o tema "Responsabilidade Civil das Empresas: A aplicação do Caput do Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, tem uma abordagem muito importante para o núcleo jurídico brasileiro, especialmente aos ensaios caracterizadores das relações de consumo.

Nessa vertente, em análise detalhada desse assunto, bem como amparado pela legislação consumerista que abarca a responsabilidade civil das empresas, cumpre mencionar o dispositivo que irá acompanhar nossa trajetória para a elaboração desta temática, a saber; artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor (CDC);

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.

Da compreensão do artigo supramencionado, é possível entender que independente da existência de culpa, o fornecedor de serviços será responsabilizado por reparar os danos causados aos consumidores decorrentes de falhas inerentes ao seu serviço.

Consequentemente, entende-se que a falha resultante em prejuízos decorre de vários fatores, que vão das ausências no dever de informação à má qualidade dos serviços, dentre outros vícios internos que acaba prejudicando o consumidor hipossuficiente da relação comercial.

Ao ser implementado, esse dispositivo legal traz consigo o conceito de responsabilidade objetiva por parte do fornecedor de serviços, o que resulta em uma mudança significativa na maneira como a responsabilidade civil é atribuída nas relações de consumo. Ao contrário da responsabilidade subjetiva, que exige a comprovação de culpa, a responsabilidade objetiva dispensa tal elemento, priorizando somente o dano e o nexo causal.

O objetivo do CDC ao adotar a responsabilidade objetiva é proteger o consumidor, que é reconhecido como a parte mais vulnerável na relação de

consumo. Outra maneira de expressar isso poderia ser, nas palavras do José Geraldo Brito Filomeno, em sua obra *Direitos do Consumidor*;

Entende-se por responsabilidade civil a circunstância de alguém ser compelido a ressarcir algum prejuízo causado a outrem pela prática de um ato ilícito, quer por dolo, quer por culpa. O Código Civil de 1916 adotara a chamada teoria da culpa para dar ensejo à indenização reclamada por alguém prejudicado pela ação, dolosa ou culposa, de outrem. Isto é, conforme se depreende do art. 159 do mesmo diploma legal, todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, ou seja, por dolo; ou, então por negligência, imperícia ou imprudência, causar um prejuízo a outrem, fica obrigado a reparar os danos causados. A grande desvantagem desse tipo de responsabilidade era que, em muitos casos, embora o agente do dano fosse conhecido, a vítima do dano era obrigada a demonstrar que o mesmo fora causado por dolo ou culpa. Ora, para o consumidor seria extremamente penoso demonstrar essa circunstância, mesmo porque ele é a parte vulnerável nas relações de consumo, tendo o Código de Defesa do Consumidor optado pela responsabilidade objetiva. Com efeito, dispõe seu art. 12 que: “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.”

Destaca, ainda, o autor que;

E seu § 1º define o que se deva entender por produto defeituoso: “O produto é defeituoso quando não ofereça a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I – sua apresentação; II – o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III – a época em que foi colocado em circulação.”  
15 Desta forma, se, por exemplo, o consumidor experimentou um prejuízo ao seu patrimônio pela explosão causada por um botijão de gás, dificilmente ele poderia provar perante o juízo competente que a causa dessa mesma explosão teria sido um defeito na válvula daquele objeto. Daí por que não se precisará falar da “negligência” do operário da distribuidora de gás, ou então até da alteração do botijão. Bastará ao consumidor alegar que houve a explosão, os prejuízos que sofreu, demonstrando o nexos causal entre o acidente e o mau funcionamento do produto. (FILOMENO, José Geraldo Brito, 2018, p.347)

Acrescenta ainda que;

A chamada “responsabilidade objetiva”, ou também chamada de “responsabilidade sem culpa”, se deve aos seguintes fatores: a)

a produção em massa – a demanda pelos bens de consumo, cada vez maior, fez com que a atividade fabril adotasse métodos cada vez mais sofisticados para a produção não de um pequeno número de produtos de forma artesanal, mas sim a produção em quantidade maior para atender à demanda crescente; ora, desta forma, como há uma produção em série, é perfeitamente previsível que alguns desses produtos, fabricados aos milhares, venham a apresentar alguma anomalia; b) a vulnerabilidade do consumidor – como já visto anteriormente, enquanto o fornecedor de um produto conhece todas as fases de sua fabricação (desde a concepção, passando pela execução, e informações a respeito dele), o consumidor as desconhece, e apenas espera que o produto que viu anunciado por determinado tipo de publicidade é da maneira pela qual o viu, e que vai desempenhar as atividades anunciadas, e não causar-lhe prejuízos, não apenas econômicos, mas também à sua saúde e segurança; c) a insuficiência da responsabilidade subjetiva – uma vez que, sem o mínimo conhecimento a respeito das características de um produto ou serviço que lhe causou sérios danos pessoais e/ou econômicos, a não ser aquelas concedidas pelo próprio fornecedor, o consumidor ficaria inteiramente à mercê daquele, já que não lhe bastaria demonstrar que os mencionados danos resultaram da utilização de um produto ou prestação de um serviço, mas também o elemento subjetivo do responsável, consistente em dolo ou culpa (negligência, imprudência ou imperícia); d) o fornecedor há de responder pelos riscos que seus produtos acarretam, já que lucra com sua venda – como de resto já diziam os romanos, “*ubi emolumentum ibi onus; ubi commoda, ibi incommoda*”; ou seja, quem lucra com determinada atividade que representa um risco a terceiros deve também responder pelos danos que a mesma venha a acarretar ( FILOMENO, José Geraldo Brito, 2018, p.349)

Das lições mencionadas pelo autor, é possível identificar, no âmbito da responsabilidade civil que, o consumidor, na maioria das vezes não sabe a origem da fabricação de determinado produto ou serviço. Essa ausência de conhecimento, trás o entendimento de que, ao adquirir o produto, este, por sua vez, seja aquilo que a publicidade menciona.

Recorrendo a Pontes de Miranda, que assim leciona:

O homem que causa dano a outrem não prejudica somente a este, mas à ordem social; a reparação para o ofendido não adapta o culpado à vida social, nem lhe corrige o defeito de adaptação. O que faz é consolar o prejudicado, com a prestação do equivalente, ou, o que é mais preciso e exato, com a expectativa jurídica de reparação (Manual do Código Civil, XVI, 3ª parte, Direito das Obrigações, “Das obrigações por atos ilícitos” p. 42)

Nesse contexto, o CDC, ao abordar a questão da responsabilidade civil, fortalece a reparação de danos. A responsabilidade objetiva representou um avanço importante nas relações de consumo, pois facilita o acesso dos consumidores à justiça e à compensação por danos. Agora, não é necessário provar a culpa da empresa; basta demonstrar o defeito no serviço e o prejuízo que esse defeito causou.

Em arremate, consoante estabelece o artigo 37, § 6º, da Constituição Federal, a responsabilidade das pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos é objetiva, ou seja, responderão pelos danos que os seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, independentemente da demonstração de culpa (teoria do risco administrativo). Desse modo, por expressa previsão constitucional e as disposições do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade da concessionária de energia elétrica, pelos danos causados em decorrência das falhas na prestação dos seus serviços, é de natureza objetiva.

Artigo 37, § 6º - As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

O fornecedor de serviço, nos termos do § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, somente não será responsabilizado se provar “que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste” ou “a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Sobre o ponto, bem elucida o autor:

Como acontece com relação aos produtos, também o § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor traz algumas excludentes de responsabilidade: “O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.” FILOMENO, José Geraldo Brito, 2018, p.353)

Insta salientar, por oportuno, que a isenção da responsabilidade pela culpa exclusiva de terceiro, prevista no art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, deve ser devidamente comprovada pelo fornecedor do serviço, demonstrando que tomou as cautelas devidas e necessárias para impedir ou dificultar a ocorrência de danos ao consumidor.

## 2.1.1 NEXO JURÍDICO ESTABELECIDO ENTRE AS PARTES

Inicialmente, cumpre colacionar o excerto entendimento, que inaugura o presente capítulo, vejamos:

Aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor, já que a relação havida entre as partes envolve, de um lado, pessoa jurídica cujo objeto social está vinculado ao fornecimento de produto/serviços destinados ao consumidor final, e, de outro lado, pessoa física que se qualifica como destinatária final do produto/serviço fornecido, configurando relação de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º do CDC, razão pela qual os dissensos derivados do negócio devem ser resolvidos à luz das premissas normativas firmadas pelo Código de Defesa do Consumidor. MATEUS MILHOMEM DE SOUSA - (MAGISTRADO UPJ PRIMEIRO GRAU), 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Publicado em 13/09/2024 11:36:33

Em contrapartida, o aludido capítulo abordará um ponto crucial, qual seja; o vínculo jurídico estabelecido entre as partes.

O vínculo legal entre dois lados na compra e venda é feito a partir do acordo que une o fabricante e o comprador. Esse vínculo começa com a oferta ou ajuda, com o comprador sendo o lado mais fraco nesse vínculo. Para ajuda, esse ponto fraco é ainda maior, pois o comprador geralmente não tem o conhecimento necessário para verificar se a ajuda é boa ou se encaixa em suas necessidades.

Diante dessa vulnerabilidade, considerada técnica (consumidor), diante do valor econômico da empresa demandada (entre a relação jurídica – prestadores de serviço) o autor José Geraldo Brito, expõe de maneira lúcida a questão:

A produção em massa – a demanda pelos bens de consumo, cada vez maior, fez com que a atividade fabril adotasse métodos cada vez mais sofisticados para a produção não de um pequeno número de produtos de forma artesanal, mas sim a produção em quantidade maior para atender à demanda crescente; ora, desta forma, como há uma produção em série, é perfeitamente previsível que alguns desses produtos, fabricados aos milhares, venham a apresentar alguma anomalia; b) a vulnerabilidade do consumidor – como já visto anteriormente, enquanto o fornecedor de um produto conhece todas as fases de sua fabricação (desde a concepção, passando pela execução, e informações a respeito dele), o consumidor as desconhece, e apenas espera que o produto que viu anunciado por determinado tipo de publicidade é da maneira pela qual o viu, e que vai desempenhar as atividades anunciadas, e não causar-

lhe prejuízos, não apenas econômicos, mas também à sua saúde e segurança ( FILOMENO, José Geraldo Brito, 2018, p.347)

Outro ponto-chave é o vínculo de causa, essencial para descobrir quem deve pagar pelos vícios. Isso significa que deve haver um vínculo claro entre a falha na ajuda e a perda que o consumidor enfrentou.

Para que uma empresa seja responsabilizada, o comprador deve mostrar que o dano veio diretamente do grande problema da empresa. A ausência desse vínculo de causa significa que não há culpa na empresa, mesmo que a regra seja a ausência da comprovação da culpa, compete ao consumidor, ainda que minimamente, apresentar ou apontar o vício acometido.

Por outro lado, fazer esse vínculo legal na compra e venda é geralmente menos difícil do que em outras partes da lei. Isso se deve ao fato de o acordo já significar um vínculo de confiança, onde o comprador confia no fabricante para obter o que foi prometido. Uma vez não cumprido essas obrigações, a responsabilidade da empresa é objetiva, isto é, independe da existência de culpa, bastando, apenas a existência de vínculo (nexo causal) e o possível defeito.

## 2.1.2 JURISPRUDÊNCIA RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA NAS RELAÇÕES DE CONSUMERISTA

De início, compete esclarecer que este capítulo traz as inúmeras jurisprudências que têm o entendimento consolidado no sentido de reconhecer a responsabilidade civil objetiva nas relações (consumo) consumeristas. Especialmente em casos envolvendo falhas na prestação de serviços, a partir da vigência do Código de Defesa do Consumidor, os tribunais passaram a interpretar amplamente o artigo 14, garantindo maior proteção ao consumidor.

Nesse entendimento, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) também firmou o entendimento no sentido de que a responsabilidade objetiva das empresas por danos causados ao consumidor, independentemente de prova de culpa.

Além disso, a jurisprudência também considera que o simples descumprimento do dever de informação, previsto no artigo 6º do CDC, pode configurar responsabilidade civil. Assim, caso o fornecedor não informe adequadamente o consumidor sobre os riscos inerentes à prestação do serviço, ou ofereça informações insuficientes, poderá ser responsabilizado pelos danos que

venham a ocorrer, mesmo que o serviço em si tenha sido executado de maneira tecnicamente correta.

A propósito, conforme extraído da doutrina de José Geraldo Brito Filomeno, em sua obra *Direitos do Consumidor*, trás o entendimento desta matéria, anotado por José Fernando Simão, advogado, mestre em Direito Civil, professor do Departamento de Direito Civil do Curso Prima, e da Faculdade de Direito da FAAP, São Paulo, no jornal *Folha do Acadêmico – a Voz do Estudante de Direito*, de novembro de 2002, ano II, nº 11, p. 10:

O dever de informação é extremamente importante e já vinha disciplinado no Código de Defesa do Consumidor, com rígidas punições ao fornecedor que o descumprir (cf. regras sobre a publicidade enganosa). O contratante detentor de informações ignoradas ou imperfeitamente conhecidas pelo outro contratante deve fornecê-las, mesmo que tais informações lhe sejam prejudiciais. No caso dos prestadores de serviço como os médicos e advogados (que têm uma situação privilegiada em função de seus conhecimentos técnicos e profissionais), surge o dever de aconselhar. O último dos deveres é o de segurança.

Diante disso, cumpre assinalar alguns precedentes que reconhecem a responsabilidade civil objetiva dos fornecedores (análogo aos casos), que se encontra em anexo.

### 2.1.3 RESPONSABILIZAÇÃO SOLIDÁRIA DAS EMPRESAS PELA REPARAÇÃO DOS DANOS DECORRENTES DA FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Nesse tópico, assevera mencionar a responsabilidade solidária das empresas. Em primeiro lugar, insta frisar que o CDC estabelece a possibilidade de responsabilização solidária entre os envolvidos na cadeia de fornecimento de serviços (nesse caso há aqui uma relação jurídica com dois ou mais fornecedores de serviços, os quais se integram no liame estabelecido com o consumidor final).

Em sua obra “*Direito do Consumidor Esquematizado*”, o professor Fabrício Bolzan, esclarece que:

O princípio da responsabilidade solidária produz implicações práticas relevantes para a tutela do consumidor. Tal assertiva busca amparo no fato de que, sendo reconhecida a solidariedade dentro da cadeia de fornecedores, terá o consumidor a prerrogativa de eleger quem será acionado ou até mesmo o direito de acionar todos os sujeitos que colocaram o produto ou o serviço no mercado de consumo. Nesse sentido, ensina Rizzatto Nunes, ao explicar que “o consumidor pode

escolher a quem acionar: um ou todos. Como a solidariedade obriga a todos os responsáveis simultaneamente, todos respondem pelo total dos danos causados”.[54] E conclui o tema lembrando que caberá “ao responsável acionado, depois de indenizar o consumidor, caso queira, voltar-se contra os outros responsáveis solidários para se ressarcir ou repartir os gastos, com base na relação jurídica existente entre eles” (BOLZAN, Fabrício, 2014 p.170)

Cabe mencionar que O CDC se refere à responsabilidade solidária dos fornecedores na relação de consumo em diversos aspectos. Eis os dispositivos;

Art. 7º, parágrafo único “Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.”

Art. 18, caput “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. 19, caput “Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:”

Art. 25, § 1º “Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.”

Art. 25, § 2º “Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.”

Art. 28, § 3º “As sociedades consorciadas são solidariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código.”

Art. 34 “O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Encartada esses dispositivos, entende-se que, a responsabilização solidária significa que o consumidor pode acionar qualquer um dos envolvidos na prestação do serviço para buscar a reparação dos danos sofridos, cabendo ao fornecedor acionado o direito de regresso contra os demais responsáveis.

Nos ensinamentos de Bruno Miragem, alude que:

Pelo princípio da solidariedade a divisão de riscos estabelecidos pelo CDC. A regra da responsabilidade civil objetiva estendida a toda a cadeia de fornecimento (todos os fornecedores que participam do ciclo econômico do produto ou serviço no mercado) é resultado dos ditames de solidariedade social, uma vez que orienta a adoção de um critério sobre quem deve arcar com os riscos da atividade econômica no mercado de consumo, afastando-se a regra da culpa para imputação da responsabilidade. A responsabilidade civil do fornecedor no CDC, deste modo, apresenta um novo critério de repartição dos riscos sociais, em vista, justamente, dos reflexos da sua atividade econômica frente ao mercado” (MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor, p. 73)

Desse modo, à solidariedade nas relações de consumo é uma importante ferramenta para garantir a eficácia da proteção ao consumidor, pois evita que este seja prejudicado pela dificuldade de identificar o responsável direto pelo dano. Dessa forma, se uma empresa terceirizada, por exemplo, causar dano ao consumidor durante a execução de um serviço contratado, tanto a empresa principal quanto a terceirizada podem ser solidariamente responsáveis pela reparação do prejuízo.

Assim, merece destaque o seguinte precedente, que reconheceu a responsabilidade solidária das empresas pela cadeia de fornecimento:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COMPRA DE APARELHO TELEFÔNICO PELA INTERNET. PRODUTO NÃO ENTREGUE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. LEGITIMIDADE PASSIVA. PLATAFORMA MARKETPLACE. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DE TODOS OS INTEGRANTES DA CADEIA DE FORNECIMENTO. IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO DE ENTREGAR O PRODUTO QUE NÃO EXIME O FORNECEDOR DA OBRIGAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INADIMPLEMENTO CONTRATUAL. OFENSA A DIREITO DA PERSONALIDADE NÃO DEMONSTRADA. INDENIZAÇÃO AFASTADA. 1. A falta de entrega do produto adquirido pelo apelado configura falha no serviço, de modo que a apelante, na qualidade de plataforma marketplace, que expõe a venda mercadorias de terceiros, responde pelos danos decorrentes desse fato por integrar cadeia de fornecedores. 2. A alegada impossibilidade de entrega do aparelho celular adquirido pelo apelado não exime a apelante da obrigação, que poderá ser convertida em perdas e danos, se for o caso, nos termos do artigo 499 do Código de Processo Civil. 3. (...) . APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E PARCIALMENTE PROVIDA. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. (TJ-GO 5417637- 86.2021.8.09.0085, Relator: SÉRGIO MENDONÇA DE ARAÚJO, 7ª Câmara Cível, Data de Publicação: 02/03/2023).

No entanto, constatado o vínculo entre os fornecedores, pautada pela construção de todo maquinário de produção até chegar ao consumidor final, é reconhecido a responsabilidade solidária eis que a integrando na cadeia de consumo respondem objetivamente, pela falha na prestação dos serviços.

## **CAPÍTULO III – AÇÕES INDENIZATÓRIAS SOB O ENFOQUE DO ASSÉDIO MORAL**

### **3.1 PROCESSAMENTO DAS AÇÕES QUE ENVOLVEM REPARAÇÃO MORAL, O POSICIONAMENTO DAS TURMAS RECURSAIS A RESPEITO DO ABALO PSÍQUICO E O QUANTUM INDENIZATÓRIO**

Inicialmente, esclarece que, as turmas recursais são aqueles órgãos responsáveis por julgar os recursos que vêm dos Juizados Especiais, tanto na área cível quanto criminal. Elas são importantes porque ajudam a garantir que os processos, que normalmente envolvem questões mais simples e de menor valor, sejam resolvidos de forma rápida e eficiente.

Nesse cenário, após o consumidor mover uma demanda contra uma empresa, seja aquelas ações que envolvem (obrigação de fazer – rescisão contratual – indenizatória) por ser a parte requerente (consumidor autor) hipossuficiente na relação de consumo, é da parte requerida (empresa - fornecedor) o ônus de afastar sua responsabilidade, pelo que é de rigor seja aplicada a inversão do ônus da prova ao presente caso, o que desde já se requer, conforme art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Quando falamos sobre como esses recursos são processados, a primeira coisa a entender é que isso segue a Lei 9.099/1995, que regula o funcionamento dos Juizados Especiais. Essa lei traz várias regras para garantir que tudo aconteça de forma ágil e menos burocrática.

#### **Cabimento do recurso**

De acordo com o art. 41 da Lei 9.099/1995, qualquer pessoa que se sentir prejudicada por uma decisão de um juiz de primeiro grau pode recorrer. Esse recurso vai diretamente para a turma recursal, que vai revisar a decisão. Em outras

palavras, se você não concorda com o que o juiz decidiu no seu caso, tem o direito de pedir que um colegiado de juízes dê uma nova olhada na questão.

Art. 41. Da sentença, excetuada a homologatória de conciliação ou laudo arbitral, caberá recurso para o próprio Juizado. § 1º O recurso será julgado por uma turma composta por três Juízes togados, em exercício no primeiro grau de jurisdição, reunidos na sede do Juizado.

#### Como Funciona o Recurso

Esse recurso é chamado de Recurso Inominado, e está previsto no art. 42 da mesma lei. Basicamente, é o nome técnico para o pedido que você faz para que a decisão seja revista. O prazo para apresentar esse recurso é de 10 dias a partir do momento em que você fica ciente da decisão.

#### Efeitos do Recurso

Ao interpor o recurso, ele normalmente tem efeito devolutivo. Isso significa que a turma recursal só vai analisar os pontos que você questionou na sentença. E, diferente de outros processos, o recurso não suspende automaticamente a execução da decisão do juiz de primeiro grau – você teria que pedir isso de forma específica.

No tocante ao entendimento das turmas recursais sobre o dano moral, verifica-se que a base para o seu fundamento (possibilidade de deferimento), parte pela pesquisa de precedentes de casos semelhantes e verificar a jurisprudência do STJ. Assim, forma-se um entendimento para aquilar a respeito do dano moral.

Assim, o processamento das ações em sede das turmas recursais visa assegurar um julgamento célere e descomplicado, priorizando a solução rápida de litígios de menor complexidade. Com base na Lei 9.099/1995, as turmas recursais exercem um papel fundamental na revisão das decisões dos Juizados Especiais, garantindo o duplo grau de jurisdição, porém de forma limitada, conforme os princípios da simplicidade e informalidade.

Por fim, em relação ao quantum indenizatório, as Turmas Recursais tem firmado o entendimento, no sentido de o valor da fixação do *quantum* da indenização por danos morais devem ser acompanhados pelos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando o caso concreto, evitando-se que tal arbitramento seja elevado, a ponto de ensejar o enriquecimento sem causa da parte moralmente lesada, ou, ainda, que corresponda a um montante exageradamente ínfimo, que

resulte em uma reprimenda inócua e desprovida do caráter pedagógico e preventivo dirigido ao causador do dano.

### 3.2.1 ENTENDIMENTO DA JURISPRUDÊNCIA DO STJ ACERCA DA FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, PARALELAMENTE ÀS INSCRIÇÕES OU MANUTENÇÕES INDEVIDAS CAUSADORAS DE DANO MORAL.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem desempenhado um papel crucial na consolidação do entendimento jurídico sobre a falha na prestação de serviços, especialmente em situações que envolvem inscrições ou manutenções indevidas de nome em cadastros de inadimplentes. A proteção do consumidor, garantida pelo Código de Defesa do Consumidor, assegura que qualquer falha por parte do fornecedor de serviços pode ensejar a responsabilidade civil, quando esta causar danos ao consumidor.

A jurisprudência do STJ tem reiteradamente afirmado que a inclusão ou a manutenção indevida de nome em cadastros restritivos configura, por si só, uma violação ao direito à honra e à imagem da pessoa, o que pode justificar a reparação por danos morais. O tribunal tem destacado que o abalo causado por tais inscrições indevidas não se limita ao aspecto financeiro, mas abrange também o sofrimento psicológico e o constrangimento social enfrentado pelo consumidor.

Desse modo, a inscrição ou manutenção indevida do nome do cliente (consumidor) em cadastros de inadimplentes gera, por si só, o dever de indenizar, pois caracteriza dano moral *in re ipsa*, ou seja, dano vinculado à própria existência do fato ilícito, cujo prejuízo é presumido.

(...) 3. A jurisprudência do STJ é firme e consolidada no sentido de que o dano moral, oriundo de inscrição ou manutenção indevida em cadastro de inadimplentes ou protesto indevido, prescinde de prova, configurando-se *in re ipsa*, visto que é presumido e decorre da própria ilicitude do fato. (...) (REsp 1707577/SP, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 07/12/2017, DJe 19/12/2017)

Um dos fundamentos centrais das decisões do STJ é a aplicação da teoria do risco do empreendimento, que estabelece que o prestador de serviços deve arcar com os riscos que sua atividade gera. Assim, a falha na prestação de serviços, como uma informação errônea ou a não atualização de dados, implica na responsabilidade do fornecedor, independentemente da existência de culpa. Essa

perspectiva visa assegurar que o consumidor não seja penalizado por erros administrativos ou falhas sistemáticas da empresa.

Além disso, o STJ tem enfatizado a necessidade de uma análise detalhada do contexto fático de cada caso. O tribunal costuma considerar a gravidade da falha, a quantidade de tempo em que o nome do consumidor permaneceu indevidamente inscrito e os danos efetivamente causados. Em casos mais extremos, onde a inscrição provoca consequências diretas à vida social e profissional da pessoa, as indenizações têm sido significativamente elevadas, refletindo a gravidade da ofensa.

Ademais, a jurisprudência também tem ressaltado que a reparação por danos morais não está atrelada apenas à comprovação de um prejuízo material. O mero abalo psicológico e a dor de cabeça enfrentada pelo consumidor são suficientes para justificar o reconhecimento do dano, conforme demonstram os precedentes do STJ. Isso demonstra uma evolução na análise das relações de consumo, onde a dignidade do consumidor é colocada em primeiro plano.

Em síntese, o entendimento do STJ acerca da falha na prestação de serviços revela uma proteção robusta ao consumidor, destacando a importância da responsabilidade civil nas relações de consumo. A inclusão ou manutenção indevida em cadastros de inadimplentes é tratada com a seriedade que merece, reforçando o compromisso do sistema jurídico em assegurar não apenas a reparação financeira, mas também a preservação da dignidade e da honra do consumidor.

### 3.2.2 ANÁLISE DE EXEMPLOS CONCRETA DE CASOS ENVOLVENDO DANO MORAL

Como já explanado anteriormente, o dano moral decorre de um abalo psicológico profundo no indivíduo, que se sente lesionado intimamente diante de uma flagrante falha na prestação de serviços por parte de grandes empresas.

Assim, compete trazer alguns casos envolvendo dano moral, já pacificados em nosso ordenamento jurídico, que transcendem a esfera do mero aborrecimento. A saber:

Cobrança Indevida

Um consumidor recebe uma cobrança por um serviço que não contratou. Mesmo após contestar a dívida, a empresa mantém a cobrança e ameaça negativar o nome do consumidor. Nesse caso, a jurisprudência reconhece o dano moral pela angústia e constrangimento causados, determinando indenização.

#### Produto com Defeito

Um cliente compra um eletrodoméstico que apresenta defeito logo após a entrega. A empresa se recusa a fazer a troca ou o conserto, causando transtornos ao consumidor. O tribunal pode considerar que a negativa de reparação adequada gera danos morais, visto que a situação afeta a rotina e a confiança do consumidor.

#### Atraso na Entrega de Produto

Um consumidor adquire um produto em uma loja online, que promete entrega em um prazo específico. O atraso na entrega, sem comunicação prévia, gera frustração e transtornos. Nesse caso, a Justiça pode entender que a expectativa não atendida e os inconvenientes causam danos morais, resultando em indenização.

#### Publicidade Enganosa

Uma empresa veicula uma propaganda que promete benefícios que não são cumpridos. O consumidor adquire o produto com base nessa informação e se sente lesado ao perceber que o que foi anunciado não corresponde à realidade. O dano moral pode ser reconhecido pela frustração e desconfiança criadas em relação à marca.

#### Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) Inadequado

Um consumidor entra em contato com o SAC de uma empresa para resolver um problema e é tratado com desrespeito e descaso. A falta de atendimento adequado pode gerar um sentimento de impotência e humilhação, justificando a reparação por danos morais.

#### Exposição Pública e Ofensas em Redes Sociais

Em outro exemplo, um profissional teve sua reputação afetada após ser alvo de ofensas e calúnias em uma rede social. A decisão do juiz de primeira instância reconheceu que a disseminação de informações falsas e depreciativas impactou diretamente a vida profissional e pessoal do ofendido. O tribunal fixou uma indenização por danos morais, considerando não apenas a gravidade das ofensas, mas também o alcance da publicação e o tempo de exposição da vítima a essas ofensas.

Esses exemplos concretos demonstram a ampla aplicação do conceito de dano moral em diferentes contextos. A jurisprudência brasileira busca proteger a

dignidade e os direitos das pessoas, reconhecendo que danos psicológicos e à honra têm consequências reais e significativas na vida das vítimas. A reparação por danos morais não é apenas uma questão de compensação financeira, mas também uma forma de justiça que visa restaurar a dignidade afetada pelas ações de outrem.

## CONCLUSÃO

A conclusão deste trabalho aponta que a aplicação recorrente do conceito de "mero aborrecimento" na Justiça brasileira tem gerado um enfraquecimento da proteção ao consumidor.

Esse conceito, utilizado para afastar indenizações por danos morais em situações de falhas empresariais, beneficia desproporcionalmente grandes corporações e ignora os prejuízos sofridos pelos consumidores. Para melhorar esse cenário, é essencial que o Judiciário adote uma postura mais rigorosa, promovendo uma análise mais criteriosa dos danos e reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor. O fortalecimento das decisões judiciais em favor do consumidor permitirá maior justiça e eficácia no sistema de responsabilização civil.

Além disso, é necessário fomentar uma atualização legislativa que defina de maneira mais objetiva os parâmetros para a caracterização de danos morais em relações de consumo, evitando que o consumidor seja desvalorizado nas suas queixas e incentivando as empresas a adotarem práticas preventivas e corretivas mais eficazes. Com isso, o sistema de responsabilização civil poderá se tornar mais justo, reforçando a confiança do consumidor e assegurando maior segurança nas relações de mercado.

A ministra Nancy Andrighi, em diversas decisões no Superior Tribunal de Justiça (STJ), tem adotado um posicionamento que reconhece a importância de restringir o uso do conceito de "mero aborrecimento" quando falhas empresariais causam transtornos significativos ao consumidor. Ela tem enfatizado que o direito do consumidor não pode ser desconsiderado e que, em casos de falhas graves ou repetidas, as empresas devem ser responsabilizadas adequadamente. Andrighi defende que os danos morais devem ser reconhecidos quando as falhas afetam a dignidade do consumidor, especialmente diante de condutas abusivas ou recorrentes.

Este posicionamento reflete uma visão crítica sobre o uso indiscriminado do "mero aborrecimento" para isentar empresas de suas responsabilidades, estabelecendo um equilíbrio mais justo nas relações de consumo. A postura adotada

pela ministra reitera a necessidade de o Judiciário olhar com maior sensibilidade para a vulnerabilidade do consumidor e garantir que seu direito a uma reparação adequada seja respeitado. Essa visão visa reestabelecer a confiança na Justiça e a efetividade da proteção ao consumidor, proporcionando maior segurança jurídica e incentivando as empresas a adotarem práticas mais responsáveis.

Assim, é imprescindível que o STJ continue a consolidar essa posição, garantindo que a interpretação do conceito de dano moral seja justa e equilibrada, e que os consumidores sejam efetivamente protegidos contra abusos e descaso por parte das grandes empresas.

## REFERÊNCIAS

1. BRASIL. Código do Consumidor - Lei 8.078/90 art. 6, incisos I,II,III,IV e V. *Dos Direitos Básicos do Consumidor*.
2. BRASIL. Código Civil - Lei 10.406/02 art.11 *caput*.
3. VENOSA, Silvio de Salvo, Direito Civil - Responsabilidade Civil. 15ª ed. Atlas. 2015
4. VENOSA, Silvio de Salvo, Direito Civil: Direito de Família. 15ª ed. São Paulo: Atlas, 2015.
5. BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Constituição Federal de 1988. art. 5º, inciso X - Brasília, DF: Senado, 1988.
6. BRASIL. Código Civil - Lei 10.406/02 art. 186 *caput*. *República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 11 jan. 2002*
7. BRASIL. Código Civil - Lei 10.406/02 art. 187 *caput*. *República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 11 jan. 2002*
8. BRASIL. - Lei 10.406/02 art. 927 *caput*. *República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 11 jan. 2002*
9. BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp 844.736, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, 2009.
10. BRASIL. Acórdão. Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. Recurso Inominado nº 5362012-23 da 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis, Goiânia, GO, 6 de junho de 2024.
11. BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1707577/SP, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 07 dez. 2017, DJe 19 dez. 2017
12. BRASIL. Código do Consumidor - Lei 8.078/90 art. 22. *Das Disposições da Proteção do Consumidor*.
13. DESSAUNE, Marcos. *O Prejuízo do Tempo Desperdiçado*. 1ª ed. Rio de Janeiro. Revista dos Tribunais. 2011.
14. BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1737412/SE, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 10 abr. 2018, DJe 17 abr. 2018.
15. RESP nº 1.634.851/RJ: Recurso Especial nº 1.634.851, do Rio de Janeiro.
16. AREsp 1.132.385/SP: Agravo em Recurso Especial nº 1.132.385, de São Paulo.
17. AREsp 1.241.259/SP: Agravo em Recurso Especial nº 1.241.259, de São Paulo.

18. AREsp 1.260.458/SP: Agravo em Recurso Especial nº 1.260.458, de São Paulo.
19. BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp. nº 1.842.613-SP (2019/0235636-7), julgado em 10/05/2022.
20. BRASIL. Código de Defesa do Consumidor – Lei 8.078/90, art. 14. Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço.
21. FILOMENO, José Geraldo Brito. *Direitos do Consumidor*. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2018.
22. Manual do Código Civil, XVI, 3ª parte, Direito das Obrigações, “Das obrigações por atos ilícitos.
23. BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Constituição Federal de 1988. art. 37, § 6º. Brasília, DF: Senado, 1988.
24. BRASIL. Tribunal de Justiça. 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais. Julgado sobre Código de Defesa do Consumidor. Relator: Mateus Milhomem de Sousa. Publicado em: 13 set. 2024.
25. BRASIL. Tribunal de Justiça. 7ª Câmara Cível. Apelação Cível. Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenização por Danos Morais. Relator: Doraci Lamar Rosa da Silva Andrade. Publicado em: 19 set. 2024. Ementa: Interrupção do fornecimento de energia. Responsabilidade objetiva. Dano moral configurado.
26. BRASIL. Tribunal de Justiça. 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais. Recurso Inominado. Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização por Dano Moral. Relator: Mateus Milhomem de Sousa. Publicado em: 19 set. 2024. Ementa: Relação de consumo. Julgamento extra petita. Anulação de capítulo da sentença. Dano moral in re ipsa.
27. BRASIL. Tribunal de Justiça. 7ª Câmara Cível. Apelação Cível. Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais. Relator: Doraci Lamar Rosa da Silva Andrade. Publicado em: 19 set. 2024. Ementa: Fraude em transações bancárias via PIX. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dano moral configurado.
28. BRASIL. Tribunal de Justiça. 1ª Câmara Cível. Apelação Cível. Responsabilidade Civil. Dano Moral. Relator: Stefane Fiuza Cançado Machado. Publicado em: 19 set. 2024. Ementa: Negativação indevida. Roubo do cartão. Manutenção da sentença.
29. BOLZAN, Fabrício. *Direito do Consumidor Esquematizado*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.
30. TJ-GO. Apelação Cível nº 5417637-86.2021.8.09.0085, Relator: SÉRGIO MENDONÇA DE ARAÚJO, 7ª Câmara Cível. Data de Publicação: 02 mar. 2023.
31. BRASIL. Código do Consumidor - Lei 9.099/1995 art. 41, parágrafo 1.
32. BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1707577/SP, Relator: Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma. Julgado em 07 dez. 2017. Diário da Justiça Eletrônico, 19 dez. 2017.

## ANEXOS

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ÔNUS DA PROVA. COMPROVAÇÃO DE CONDUTA ILÍCITA DA CONCESSIONÁRIA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM FIXADO. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. SÚMULA 32 DO TJGO. HONORÁRIOS RECURSAIS. MAJORAÇÃO. SENTENÇA MANTIDA.1. Compete ao autor demonstrar os fatos constitutivos do seu direito (art. 373, I, do CPC) e, ao réu, a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor (art. 373, II, do CPC).2. Havendo falha na prestação de serviço, em face da responsabilidade objetiva da concessionária de serviço público prevista no Direito Consumerista e na Constituição Federal, ao efetuar a retirada do medidor e o corte indevido no fornecimento de energia elétrica, sem prévia notificação do possuidor do imóvel, resta evidenciado o dever de indenizar. 3. Observadas as circunstâncias do caso concreto e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, de forma a garantir a prevalência da intenção da lei (caráter pedagógico e compensatório), sem ensejar o enriquecimento sem causa, o valor arbitrado a título de reparação por dano moral deve ser mantido.4. Com o desprovimento da Apelação, devem ser majorados os honorários de sucumbência, nos termos do §11º do artigo 85 do Código de Processo Civil. APELAÇÃO CONHECIDA E DESPROVIDA. DORACI LAMAR ROSA DA SILVA ANDRADE - (DESEMBARGADOR),7ª Câmara Cível,Publicado em 19/09/2024 23:40:25 (...) EMENTA: JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. CONSUMIDOR. RECURSO INOMINADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. RELAÇÃO DE CONSUMO. JULGAMENTO EXTRA PETITA. VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA ADSTRIÇÃO OU CORRELAÇÃO. ANULAÇÃO DO CAPÍTULO DA SENTENÇA QUE DETERMINOU A REPETIÇÃO DO INDÉBITO. CONCESSIONÁRIA DE ENERGIA ELÉTRICA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ANOTAÇÃO INDEVIDA NOS ÓRGÃOS CREDITÍCIOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. DANO MORAL IN RE IPSA. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE NA FIXAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA EM SEUS DEMAIS TERMOS.1. HISTÓRICO1.1 Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com indenização por dano moral e pedido de tutela antecipada, proposta pelo autor (Flávio Welliton da Cruz de Santana), ora recorrido, em face da parte ré (Enel Distribuição Goiás), ora recorrente.1.2 FUNDAMENTAÇÃO 2.1 Aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor, já que a relação havida entre as partes envolve, de um lado, pessoa jurídica cujo objeto social está vinculado ao fornecimento de produto/serviço destinado ao consumidor final, e, de outro lado, pessoa física que se qualifica como destinatária final do produto/serviço fornecido, configurando relação de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º do CDC, razão pela qual os dissensos derivados do negócio devem ser resolvidos à luz das premissas

normativas firmadas pelo Código de Defesa do Consumidor.(...) MATEUS MILHOMEM DE SOUSA - (MAGISTRADO UPJ PRIMEIRO GRAU),3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais,Publicado em 19/09/2024 17:39:34 (...) EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. DIALETICIDADE. FRAUDE EM TRANSAÇÕES BANCÁRIAS VIA PIX. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SEGURANÇA. RESTITUIÇÃO DOS VALORES EXTRAVIADOS. DANO MORAL CONFIGURADO. HONORÁRIOS MAJORADOS. SENTENÇA MANTIDA.1. Não há violação ao princípio da dialeticidade recursal se, no recurso interposto, o Apelante se volta contra a sentença atacada, apresentando pedido de sua reforma, o que possibilita o contraditório e o julgamento do recurso.2. Com base no regramento legal e no entendimento do Superior Tribunal de Justiça, constitui dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes efetuadas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.3. A ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações que aparentem ilegalidade, como ficou evidenciado no caso, corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte do Banco Apelante, impondo-se, de conseguinte, a restituição dos valores respectivos.4. Configurada a falha de prestação de serviços da instituição financeira, evidencia-se o dano moral, ante o abalo emocional e constrangimento aptos a autorizar a compensação pecuniária pelo ato ilícito cometido pelo Apelante, notadamente diante da privação de valores na conta-corrente do Autor/Apelado, em razão das transações de PIX indevidas.5. O valor da indenização por dano moral deve ser arbitrado de acordo com a extensão do dano, as condições pessoais dos envolvidos, de forma que não propicie o enriquecimento ilícito, nem frustrar a intenção da lei (prevenção e reparação), observados, ainda, os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. 6. Desprovida a apelação, majora-se a verba honorária arbitrada a favor do patrono do Apelado (art. 85, § 11, CPC). APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E DESPROVIDA. DORACI LAMAR ROSA DA SILVA ANDRADE - (DESEMBARGADOR),7ª Câmara Cível,Publicado em 19/09/2024 16:48:08 (...)

PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Gabinete do Desembargador William Costa Mello EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. ROUBO DO CARTÃO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta por Banco BMG S.A. contra sentença que julgou procedentes os pedidos em ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais, determinando a retirada do nome da autora dos cadastros de inadimplentes e condenando o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em: (i) saber se houve falha na prestação do serviço bancário que justifique a condenação por danos morais; (ii) se a autora/apelada conseguiu comprovar que o débito inscrito era indevido; e (iii) se o valor da indenização por danos morais foi fixado de forma proporcional e razoável. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Constatou-se a existência de uma relação de consumo, aplicando-se, portanto, as normas do Código de Defesa do Consumidor. 4. A instituição financeira tem responsabilidade objetiva pelos danos causados em decorrência de fraudes ocorridas em operações bancárias, conforme entendimento consolidado na Súmula 479 do STJ. 5. A negativação indevida do nome da autora configurou dano moral in re ipsa, ou seja, presumido pela própria ilicitude do ato. 6. O valor da indenização fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) é considerado adequado e proporcional aos danos sofridos, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Recurso conhecido e desprovido. Tese de julgamento: "1. A responsabilidade civil do banco é objetiva em casos de fraude em operações

bancárias, devendo indenizar por danos morais quando comprovada a negativação indevida do nome do consumidor." "2. O valor da indenização por danos morais deve observar os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, considerando as peculiaridades do caso concreto." STEFANE FIUZA CANÇADO MACHADO - (DESEMBARGADOR), 1ª Câmara Cível, Publicado em 19/09/2024 14:24:30