



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS I  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS  
CURSO DE DIREITO**

**DANIELLE RÉGIS CARVALHO DO Ó**

**A APLICABILIDADE DO CDC NAS RELAÇÕES DE CONSUMO E A NECESSIDADE  
DE INTRODUÇÃO DA PUNITIVE DAMAGES NO DIREITO BRASILEIRO COMO  
MEDIDA PEDAGÓGICA**

**CAMPINA GRANDE - PB  
2018**

**DANIELLE RÉGIS CARVALHO DO Ó**

**A APLICABILIDADE DO CDC NAS RELAÇÕES DE CONSUMO E A NECESSIDADE  
DE INTRODUÇÃO DA PUNITIVE DAMAGES NO DIREITO BRASILEIRO COMO  
MEDIDA PEDAGÓGICA**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Direito do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito para a obtenção do título de Bacharel.

Área de concentração: Direito do Consumidor

Orientador: Prof. Me. Antônio Silveira Neto

**CAMPINA GRANDE- PB**

**2018**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

C331a Carvalho, Danielle Regis.

A aplicabilidade do CDC nas relações de consumo e a necessidade de introdução da *punitive damages* no direito brasileiro como medida pedagógica [manuscrito] / Danielle Regis Carvalho. - 2018.

45 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Jurídicas, 2018.

"Orientação : Prof. Me. Antônio Silveira Neto, Departamento de Direito Público - CCJ."

1. Direito do consumidor. 2. Dano Moral. 3. Punitive Damages. I. Título

21. ed. CDD 343.071


**DANIELLE RÉGIS CARVALHO DO Ó**

**A APLICABILIDADE DO CDC NAS RELAÇÕES DE CONSUMO E A NECESSIDADE  
DE INTRODUÇÃO DA PUNITIVE DAMAGES NO DIREITO BRASILEIRO COMO  
MEDIDA PEDAGÓGICA**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Direito do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito para a obtenção do título de Bacharel.


Aprovada em: 04/12/2018

BANCA EXAMINADORA



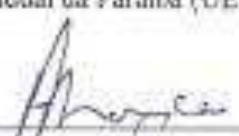
---

Prof. Me. Antônio Silveira Neto (Orientador)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



---

Profa. Dra. Lucida Freire Monteiro  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



---

Prof. Me. Arnilton de França  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

À Deus, criador do céu e da terra, por me possibilitar a realização desse trabalho, DEDICO.

## AGRADECIMENTOS

Àquele que é o maior mestre que alguém pode conhecer, Jesus, por me capacitar, e permitir que tudo isso acontecesse.

Ao meu saudoso pai Rivaldo, que não está mais presente no meu convívio, mas estará sempre no meu coração. À minha mãe Eclésia, grande heroína e mulher sábia, que sempre batalhou para nos oferecer a melhor educação, e que em todas as circunstâncias sempre foi meu porto seguro, me dando apoio e incentivando a não desanimar. À meu padrasto Flávio pelo apoio e incentivo.

Ao meu amado esposo Tiago, meu grande motivador, por toda dedicação, e amor sem medidas, por acreditar que sou capaz de fazer qualquer coisa, e me dá a oportunidade de tentar.

À minha tia Edlene, pelo amor e dedicação e por sempre fazer parte da minha formação, e a minha amada prima Maria Helena.

Aos meus amados irmãos Jeovanesa, Flávia e Lucas por sempre estarem ao meu lado, me ajudando, incentivando e torcendo por mim.

Aos amigos, em especial Andressa Oliveira, que esteve comigo durante essa jornada, pela amizade e apoio.

A esta Universidade, seu corpo docente, direção e administração pelo conhecimento transmitido e pela oportunidade de formação profissional.

Ao meu orientador professor Antônio Silveira pela oportunidade na elaboração desse trabalho.

Aos professores avaliadores Lucira Freire e Amilton de França pela paciência, por todo conhecimento transmitido e por todo empenho empregados a todos os alunos da instituição.

E a todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigado.

“O mundo é um lugar perigoso de se viver, não por causa daqueles que fazem o mal, mas sim por causa daqueles que observam e deixam o mal acontecer”.

Albert Einstein.

# A APLICABILIDADE DO CDC NAS RELAÇÕES DE CONSUMO E A NECESSIDADE DE INTRODUÇÃO DA PUNITIVE DAMAGES NO DIREITO BRASILEIRO COMO MEDIDA PEDAGÓGICA

Danielle Régis Carvalho do Ó

## RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso busca tratar da aplicabilidade do CDC nas relações de consumo, em que vai trazer um breve demonstrativo acerca da evolução da defesa do consumidor no Brasil. Fazendo uma análise do papel do judiciário em positivar o que estabelece o Código de Defesa do Consumidor às relações de consumo. Para a realização deste trabalho, foi utilizado o método hipotético-dedutivo com pesquisa bibliográfica e documental. O trabalho tem o objetivo de analisar como é possível resguardar e garantir a efetividade na aplicação das normas do CDC, e pesquisar formas de desestimular os fornecedores a burlar as leis contidas no código de Defesa do consumidor. O estudo investiga o que induz os fornecedores a desrespeitarem, de forma perspicaz o CDC, fazendo uma análise crítica em relação a resistência das Cortes Superiores em aplicar indenizações que sejam punitivo-pedagógicas. Cita também que estas, ao deixarem de considerar todo transtorno causado na vida do ofendido, assim como todo o tempo empregado para a resolução do conflito, e deixarem de reconhecer o dano moral sofrido pelo consumidor lesado, afirmando se tratar apenas de um “mero aborrecimento”, e “condenando” a empresa, apenas a cumprir uma obrigação que já deveria ter sido satisfeita, sem que fosse necessário a intervenção do judiciário para satisfazê-la, acaba por estimular às empresas a permanecerem em suas condutas ilícitas. Analisa concomitantemente, o instituto da Punitive Damages, também chamada de Teoria do Desestímulo, que é adotado por países desenvolvidos como Estados Unidos e Inglaterra, em que arbitram valores altos e significativos às empresas que insistem em desconsiderar as leis, aplicando assim, uma indenização que busca compensar a vítima, e punir de forma efetiva o ofensor, mostrando a este que agir de maneira delituosa, acabará por enfraquecer substancialmente o seu patrimônio, de forma a desestimulá-lo a agir de maneira transgressora.

**Palavras-chave:** Direito do consumidor. Dano Moral. Punitive Damages.



# THE APPLICABILITY OF THE CDC IN CONSUMER RELATIONS AND THE NEED FOR INTRODUCTION OF PUNITIVE DAMAGES IN BRAZILIAN LAW AS A PEDAGOGICAL MEASURE

## ABSTRACT

This Completion of course work seeks to address the applicability of the CDC in consumer relations, in which it will provide a brief demonstration about the evolution of consumer protection in Brazil. Analyzing the role of the judiciary in positivizing what the Code of Consumer Protection establishes to consumer relations. For the accomplishment of this work, the hypothetical-deductive method was used with bibliographical and documentary research. The purpose of this paper is to analyze how it is possible to safeguard and guarantee the effectiveness of the application of CDC norms, and to investigate ways to discourage suppliers from circumventing the laws contained in the Consumer Defense Code. The study investigates what induces suppliers to disrespect the CDC in an insightful way, making a critical analysis regarding the resistance of the High Courts in applying punitive-pedagogical indemnifications. He also mentions that, when they cease to consider every disorder caused in the offender's life, as well as all the time spent in resolving the conflict, and fail to recognize the moral damage suffered by the injured consumer, claiming that it is merely a mere and "condemning" the company, merely to fulfill an obligation that should have been satisfied without the need for judicial intervention to satisfy it, ultimately encourages companies to remain in their unlawful conduct. At the same time, it analyzes the Punitive Damages Institute, also known as Disenfranchisement Theory, which is adopted by developed countries like the United States and England, in which they arbitrate high and significant values to companies that insist on disregarding the laws, thus applying an indemnity that seeks to compensate the victim, and effectively punish the offender, showing him that acting in a criminal manner, will ultimately weaken his assets, in order to discourage him to act in a transgressive manner.

**Keywords:** Consumer law. Moral Damage. Punitive Damages.

## Sumário

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	9
<b>2 BREVE HISTÓRICO DO DIREITO DO CONSUMIDOR</b> .....	11
2.1 A EVOLUÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR NO BRASIL .....	13
<b>3 A EFETIVIDADE DA APLICAÇÃO DOS PRINCÍPIOS DO CDC NAS RELAÇÕES DE CONSUMO</b> .....	15
3.1 O PAPEL DO ESTADO NA DEFESA DO CONSUMIDOR .....	16
3.2 FALTA INSTRUÇÃO PARA OS DOIS LADOS.....	19
<b>4 AS CONSEQUÊNCIAS DA NÃO APLICABILIDADE DO CDC NAS RELAÇÕES DE CONSUMO</b> .....	23
4.1 O DANO MORAL .....	24
4.2 A POSTURA DO JUDICIÁRIO FRENTE A APLICAÇÃO DOS DANOS MORAIS .....	26
4.3 O DESVIO PRODUTIVO E A PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR .....	29
4.4 A FALÁCIA DA ‘INDÚSTRIA DO DANO MORAL’ COMO JUSTIFICATIVA PARA O AFOGAMENTO DO JUDICIÁRIO .....	31
<b>5 PUNITIVE DAMAGES</b> .....	34
<b>6 METODOLOGIA</b> .....	38
<b>7 CONCLUSÃO</b> .....	39
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	41

## 1 INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso, intitulado “ A aplicabilidade do CDC nas relações de consumo e a necessidade de introdução da punitive damages no direito brasileiro como medida pedagógica ” se propõe a analisar a aplicação das normas contidas no CDC (Código de Defesa do Consumidor) na relação de consumo, assim como pesquisar maneiras de desestimular os fornecedores a desrespeitarem o Código.

O presente trabalho visa trazer às discussões a relutância com que os fornecedores de produtos ou serviços têm em aplicar as normas contidas no Código de Defesa do Consumidor, de forma que, reiteradas vezes acabam lesionando o consumidor, com o intuito de obter lucros.

Na sociedade capitalista contemporânea, todos são consumidores, seja de produtos necessários e indispensáveis como alimentos, água, luz, até mesmo aos produtos mais prescindíveis, portanto, ao falar-se da regulação da sociedade relação de consumo, trata-se de um universo que afeta toda a sociedade.

Neste estudo, será discutido o processo de evolução que o Código de Defesa do Consumidor proporcionou a partir de sua implementação, contudo, observa-se que apesar de todo o avanço, recentemente algumas empresas começaram a desconsiderar o Código de Defesa do Consumidor. Nesta perspectiva, buscou-se preliminarmente, analisar quais as possíveis razões que estavam contribuindo para o descrédito do CDC, por parte dos empresários.

Como hipótese, trabalha-se com a ideia de que o abrandar por parte do judiciário, na cobrança do rigor com que sejam cumpridas as regras, assim como a falta de fiscalização e a falta de conhecimento dos consumidores acerca de seus direitos, acabam contribuindo para o enfraquecimento do CDC nas relações de consumo.

Para que a presente pesquisa pudesse alcançar os resultados pretendidos utilizou-se o método hipotético-dedutivo com pesquisa bibliográfica e documental, e a partir disso, procura analisar como é possível resguardar e garantir a efetividade na aplicação das normas contidas no CDC.

Diante desse cenário, de constante desrespeito dos fornecedores para com os consumidores, verificou-se que países mais desenvolvidos, como Estados Unidos e Inglaterra, adotam o instituto da punitive damages, também conhecida como teoria do desestímulo, em que aplicam penas elevadas àqueles que insistem em permanecer no ilícito, de forma que o temor por ver seu patrimônio enfraquecido em virtude de comportamentos ilegais, acaba freando as condutas de desacato à lei.

Nesta pesquisa houve a preocupação em demonstrar, que no Brasil, muitos consumidores são desrespeitados por não possuir informações básicas e necessárias, acerca de seus direitos. Por outro lado, uma pequena parte dos consumidores que conhecem seus direitos, e querem lutar para que ocorra a observância destes, acabam por sentirem-se desestimulados, quando recorrem ao judiciário para que seja aplicada a lei, e o ofensor seja punido, e o magistrado atribui como fundamentação de decisão, a justificativa de “mero aborrecimento” reprimindo o direito da vítima em ser indenizada.

Partindo da premissa da maleabilidade do judiciário para com a aplicação às regras do CDC, isso acaba por contribuir para aceitação e convivência com esses ilícitos, visto que gera o sentimento de não ter o que fazer, ou a quem recorrer. Visto que as empresas não são de fato punidas com esse tipo de decisão.

Enfim, a pesquisa se propõe a demonstrar os impactos negativos que são causados, quando se deixa de responsabilizar as empresas pelas lesões que causam ao consumidor, gerando prejuízos a toda a população, por isso a escolha do tema abordado foi com o objetivo de proporcionar maior equidade e respeito na relação consumerista.

## 2 BREVE HISTÓRICO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

Mesmo sendo um tema recente, a defesa do consumidor já começava a se manifestar desde o século XVIII a.C no antigo Egito, tendo em vista que esses povos por motivo de religião e cultura gostavam de pintar o próprio corpo, esse fato acabou estimulando a concorrência entre os fabricantes de tintas, que procuravam oferecer produtos com maior qualidade com o objetivo de agradar e conquistar os clientes.

Os interesses dos consumidores já estavam preservados na Mesopotâmia, no Egito Antigo e na Índia do Século XVIII a.C., onde o Código de Massú previa pena de multa e punição, além da indenização dos danos, aos que adulterassem gêneros ("lei" 967) ou entregassem coisa de espécie inferior à acertada ou, ainda, vendessem bens de igual natureza por preços diferentes ("lei" 968). (PEDRON,2000).

Também é possível identificar, a proteção do consumidor em textos da época do Império Babilônico, como exemplo o Código de Hamurabi, esse código visando conferir proteção ao consumidor, previa em seu artigo 229 que “ Se um pedreiro construir uma casa para um homem mas não a fortificar, e a casa cair e matar seu dono, esse pedreiro será morto”. Dessa maneira já é possível observar mesmo que de forma rudimentar preocupação com a tutela do consumidor, e a reparação de possíveis danos causados pelo fornecedor do serviço deveria ser feita de forma efetiva, nem que para isso fosse necessário pagar com a própria vida. Como afirma Filomeno (apud. NETO 2010), o Código de Hamurabi já trazia regras de proteção ao consumidor, assim, por exemplo, a Lei nº 233 dizia que o arquiteto que viesse a construir uma casa cujas paredes apresentassem defeitos, teria a obrigação de reconstruí-las ou consolidá-las com seus próprios recursos.

Contudo, foi com a Revolução Industrial, que ocasionou a produção em grande volume, que passou a ser necessária uma legislação que regulasse o consumo. Antes não havia intermediários, já que as relações comerciais eram realizadas diretamente entre os artesãos e os comerciantes. Com isso, foi extinto o contato direto, e o comerciante se viu sem ter para quem reclamar diante de possíveis problemas com os produtos e, também, sobre o seu funcionamento. (SEIXAS, 2014).

Segundo Cavalieri Filho (2008) para se entender a origem do Direito do Consumidor, é necessário olhar com atenção à Revolução Industrial. Pois, sabe-se que antes da Revolução Industrial a produção era limitada, haja vista que sua forma era artesanal e balizada ao núcleo familiar ou a uma pequena quantidade de pessoas.

Como é possível observar a partir da mudança do cenário relacionado ao contato direto entre fornecedor e consumidor, surgiu a necessidade de se elaborar mecanismos que oferecessem regulação na sociedade de consumo. Visto que os dois pólos dessa relação foram se distanciando no que se refere ao contato, contudo, mesmo nesse cenário de distanciamento, a respectiva responsabilidade do fornecedor em relação aos produtos colocados no mercado não poderia ficar sem tutela.

O grande marco mundial para os consumidores, ocorreu na década de 60 com a criação da IOCU- International Organization of Consumers Unions, formada pela união de países comprometidos com a defesa do consumidor. E no dia 15 de março de 1962 o presidente John Kennedy emitiu mensagem ao congresso americano, conclamando o Estado a tutelar os direitos dos consumidores, e reconheceu como direitos fundamentais do consumidor a saúde, segurança, informação, escolha e a ser ouvido. A mensagem do presidente é um grande marco na luta pelos direitos dos consumidores. “consumidores somos todos nós”, afirmou o presidente John Kennedy, na medida em que a todo o momento praticamos inúmeras relações de consumo. O presidente em sua mensagem afirmou que os consumidores seriam o maior grupo da economia, afetando e sendo afetado por quase todas as decisões econômicas, fossem públicas ou privadas. Contudo, seria o único grupo importante da economia não eficazmente organizado, cujos clamores quase nunca seriam ouvidos. Na mensagem ao Congresso, conclamava o Estado a voltar suas atenções a esse grupo e, ainda, listou uma série de direitos fundamentais dos consumidores (GUGLINSKY, 2013).

Portanto, é de se concluir que, conforme Azevedo (apud ALMEIDA NETO, 2010), a origem do direito do consumidor está relacionada à necessidade de se corrigir os desequilíbrios existentes na sociedade de produção e consumo em massa. Em decorrência disso, o sistema de produção em série está baseado no planejamento dessa produção pelos fornecedores, o que torna estes sujeitos mais fortes do que os consumidores, pois, além do poder econômico, detém ainda os dados (as informações) a respeito dos bens que produzem e comercializam. Resumindo, o direito do consumidor surgiu como uma ferramenta indispensável, para regular a sociedade de consumo, como forma de tutelar a parte hipossuficiente da relação de consumo, mitigando as diferenças técnica e econômica que existem entre os dois pólos da relação. De maneira que, na sociedade capitalista em que todos, de alguma maneira são consumidores, a defesa desses direitos estará contribuindo para a proteção de toda a sociedade.

## 2.1 A EVOLUÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR NO BRASIL

O Direito do consumidor no Brasil surgiu como uma ramificação do direito civil, tratando das relações jurídicas entre o consumidor e o fornecedor de bens ou serviços. Um dos marcos importantes na evolução do direito do consumidor brasileiro foi a ação do remédio Talidomida, que começou a ser comercializado no Brasil em 1958, sem os devidos testes laboratoriais, sendo vendido como remédio para combater enjoos durante a gravidez, e em 1960 foi constatado, que seu uso pelas gestantes, causava deformação nos fetos, e o medicamento somente foi retirado de circulação no Brasil 5 anos mais tarde. Apenas na década de 80 teremos forte impulso da matéria, não deixando de registrar, porém, que em períodos anteriores, por exemplo já na década de 30 o país contava com mobilizações sociais, protestando especialmente contra a carência de produtos.

Importante na evolução da consciência do consumidor brasileiro foi a tragédia ocorrida devido ao uso do medicamento "Talidomida" pelas gestantes. Constatado que tal droga causava deformação nos fetos das usuárias em 1960, o medicamento será retirado de circulação no Brasil somente em 1965. (SANTIAGO,2018).

Em 1973, como resultado da luta em defesa das vítimas do Talidomida, foi criada a Associação Brasileira de Vítimas da talidomida (ABVT), como consequência dessa luta foi editada a Lei 7.070/82 que concedia o benefício de pensões à todas as vítimas do medicamento, e em decorrência esse embate foi um símbolo do combate pela defesa da proteção, integridade e saúde do consumidor, refletindo notadamente como um avanço na proteção e defesa do consumidor.

Em 1976 tivemos a criação do Primeiro Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, que foi o primeiro órgão oficial que visava a proteção e defesa do consumidor. Hoje é conhecido como PROCON (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor), esse órgão ainda tem grande força e assume papel fundamental na defesa dos consumidores. Em 1987 há novo progresso com a fundação do IDEC (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor). E em 1989 foi inaugurada a primeira Comissão de Defesa do Consumidor da OAB, em São Paulo.

Em 11 de setembro de 1990, a Lei 8.078 foi promulgada, entrando em vigor no ano seguinte. Embora estivesse presente na jurisprudência e nos costumes, o direito do consumidor não era concebido como uma categoria jurídica, também não tinha a denominação que hoje possui, só passando a essa categoria jurídica distinta a partir da lei supracitada. O CDC tornou-se verdadeiro marco disciplinador das matérias concernentes a relação de consumo e em sua formulação foi influenciado por princípios e leis já concretizados em países como a França, Itália, Estados Unidos e Portugal, e tornou-se umas das leis de proteção ao consumidor mais completa, servindo inclusive como modelo para outros países

Conforme comenta, Bueno (2017), o Código de Defesa do Consumidor (CDC), assim como o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), surgiram a partir do movimento de redemocratização do país. O CDC é uma das ferramentas legais que marca a existência do exercício da cidadania no Brasil. No início da sua vigência, houve uma forte resistência por parte dos empresários, em especial dos publicitários e grandes conglomerados. Mas, hoje em dia, ninguém mais duvida da mudança ocasionada pela legislação consumerista na relação fornecedor-consumidor, que fez com que a qualidade de produtos e serviços, bem como informações mais adequadas viessem à tona. Na prestação de serviços e na venda de produtos iniciou-se, também, um processo de atendimento mais qualificado, mas que ainda tem muito a melhorar.

As diferenças entre o lado mais forte que é o do fornecedor, que dispõe de todo o aparato financeiro e jurídico, e o lado mais fraco que é o consumidor são atenuadas a partir da criação do CDC. E com o advento deste muitas mudanças positivas passaram a ocorrer na relação consumerista, principalmente em relação a responsabilidade dos fornecedores, que passou a ser objetiva, visando mitigar a vulnerabilidade do consumidor.

Como é possível observar, atualmente o Brasil possui uma defesa do consumidor bem consolidada a partir do Código de Defesa do Consumidor, que é tido como um dos mais modernos e completos do mundo, contudo, apesar disso, como bem ressalta Bortoni (2016), no Brasil, as empresas ainda insistem em desrespeitar as principais leis de consumo de forma persistente. Apesar da evolução do Direito do Consumidor e o maior acesso à informação, o número de consumidores que buscam seus direitos no poder judiciário é ínfimo diante da totalidade de consumidores que são violados em seus direitos básicos. O crescimento considerável de ações que versam sobre o CDC pode ser atribuído, em parte, pela maior conscientização do consumidor brasileiro acerca de seus direitos. Mas o fator principal para o crescimento é de causar espanto, consiste no desrespeito das empresas e a reincidência de violações aos direitos do consumidor. Há de se ressaltar que as multas aplicadas e as sanções impostas pelo judiciário não são assustadoras e onerosas o suficiente para coibir as práticas abusivas.

É possível constatar que a história do direito do consumidor no Brasil é marcada por diversas conquistas e avanços, apesar de todo esse avanço, nos últimos anos o que se vê é que algumas empresas começaram a relaxar, e até mesmo desconsiderar esse Código, violando os direitos dos consumidores e causando danos em grandes proporções.



### **3 A EFETIVIDADE DA APLICAÇÃO DOS PRINCÍPIOS DO CDC NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

É fato que a Lei 8.078 de 1990 mudou as relações de consumo existentes no Brasil, visto que procura minimizar os danos que podem decorrer dessas relações, enfatizando o respeito à dignidade, à saúde, segurança, e protegendo os interesses econômicos, para que essas relações ocorram de maneira harmônica e equilibrada, de forma a proporcionar a equidade ao consumidor frente aos fornecedores. O fato é que mesmo há tanto tempo sendo disseminada, e devendo ser bastante conhecida pelos fornecedores, estes insistem em desprezar muitas dessas regras, causando o desequilíbrio nas relações de consumo e acarretando grandes prejuízos aos consumidores.

Mesmo com os avanços que a Lei 8.078 de 1990 proporcionou, surgem questionamentos se de fato ela tem sido aplicada de forma efetiva. Conforme indaga Pasqual (2015), questionando se estaria a legislação consumerista cumprindo plenamente o seu papel, e se o Código de Defesa do Consumidor vem atingindo o seu fim, protegendo eficazmente o consumidor. Tendo em vista que mesmo a lei sendo bastante avançada e tendo hoje um número expressivo de consumidores esclarecidos, conhecedores de seus direitos e com isso mais exigente com sua tutela. Todavia, há ainda muito a evoluir, pois há uma grande parcela de consumidores que desconhece seus direitos. A educação do consumidor, a sua conscientização de que é necessário exigir o cumprimento da lei, precisam ser constantemente difundidos. Assim como é necessário que cada vez mais sejam disponibilizadas informações, que se divulguem os tão importantes direitos que o Código consumerista proclama ao consumidor. Contudo, não bastam consumidores capazes de buscar de forma constante a tutela de seus interesses, sem a aplicação coerente e constante das medidas reconhecidas por esta lei.

Segundo Geraldo Alckmin, autor do anteprojeto do CDC (apud MAIA, 2015). O consumidor avançou, até mais do que as empresas. Tornou-se mais consciente de seus direitos, mais crítico e mais exigente e mais informado sobre o aparato estatal e institucional que foi montado para protegê-lo. Já as empresas criam barreiras para colocar o CDC em prática, e criam dificuldades para se comunicar com os clientes e resolver suas demandas legítimas.

Mesmo depois de aprovada a Lei 8.078/90 alguns setores produtivos tentaram se esquivar questionando a legislação, foi o caso dos bancos, o segmento entrou com uma ação direta de inconstitucionalidade alegando que a relação entre cliente e instituição deveria ser regulada pelo Banco Central e não pelo CDC.

A Fundação Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) divulgou o balanço de 2017 e registrou aumento de 218% no número de processos administrativos

instaurados. O levantamento traz ainda o ranking dos 10 seguimentos mais reclamados em 2017 e no topo da lista estão os bancos comerciais, com 1.563 queixas, isto é, 14,63% do total. Entre os 10 problemas mais reclamados estão a cobrança indevida, com 2.380 situações, isto é, 22,28%. O Procon também divulgou a lista das empresas mais citadas e o setor de telefonia assume os dois primeiros lugares da lista, a primeira colocada obteve 806 reclamações (7,55%) e a segunda foram 594 reclamações (5,56%).

Também foi divulgado o balanço do PROCON, referente ao primeiro trimestre de 2018, e pelos dados fornecidos, em sua maioria as reclamações estão relacionadas a cobranças indevidas relacionadas a contratos, a contratação de empréstimos sem a anuência do consumidor, aumento de reclamações de contratos de financiamento imobiliários. Os serviços essenciais como telefone e energia chegam a 23,01% das reclamações. Em síntese, a maioria das queixas estão relacionadas a cobrança indevida, não cumprimento da oferta, além de aumentos injustificados.

O fato é que com o passar dos anos, o esperado seria que as normas contidas no CDC se estabelecessem e se disseminassem cada vez mais, proporcionando o conhecimento e cumprimento delas, contudo o que vemos é a dificuldade por parte das empresas em se adequar ao que disciplina o CDC, e ano após ano o número de reclamações e queixas só crescem.

### 3.1 O PAPEL DO ESTADO NA DEFESA DO CONSUMIDOR

A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5, inciso XXXII, dispõe: “ O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”. E como garantia de sua concretização no artigo 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT), estabeleceu o prazo de 120 dias, a partir da promulgação da Constituição para elaboração de um Código de Defesa do Consumidor, e como resultado no dia 11 de setembro de 1990 a Lei 8.078 foi promulgada.

De acordo com Miranda (2017) o Código de Defesa do Consumidor, juntamente com a Constituição Federal brasileira fixou importantes limites à iniciativa privada, sendo dever do Estado executar suas normas e princípios, proporcionando assim o adequado desenvolvimento de uma sociedade justa e solidária. O Código de Defesa do Consumidor é claro ao estabelecer como objetivo da política nacional de consumo a compatibilização dos interesses dos participantes nas relações entre fornecedor-consumidor, sempre com base na boa-fé e no equilíbrio, devendo tal determinação ser delineada como uma linha mestra a ser seguida.

O objetivo do Estado, ao legislar sobre o tema, não será outro senão eliminar ou reduzir conflitos, anunciando sua presença como mediador, para garantir proteção à parte mais fraca e desprotegida. Pois é, notável que o consumidor é a parte mais fraca na relação de consumo que

para satisfazer suas necessidades de consumo é inevitável que ele compareça ao mercado e nessas ocasiões, se submeta às condições que lhe são impostas pela outra parte, no caso o fornecedor. O objetivo da defesa do consumidor não é, nem deve ser o confronto entre classes produtora e consumidora, senão o de garantir o cumprimento de bens e serviços pelos produtores e prestadores de serviços e o atendimento das necessidades do consumidor, que deve ser juridicamente protegido pela lei e pelo Estado. (PORTAL DA EDUCAÇÃO, 2018).

De acordo com, Seixas (2014), A proteção ao consumidor, deve ser entendida como o primeiro objetivo da prestação estatal, tutelando a sua própria liberdade, considerando que as influências e artifícios utilizados pelos fornecedores são cada vez mais acentuados. Estamos vivendo em uma sociedade cada vez mais de consumo, em que o ato de consumir tem assumido o importante papel de promover uma das formas mais usuais das pessoas se relacionarem, de modo que passou a ser comum a utilização da expressão “sociedade de consumo”. Tal expressão se encaminha ao significado de sociedade voltada ao consumo. É fato que, de alguma maneira, grande parte das pessoas conduz as suas expectativas para o consumo, seja para a aquisição de bens necessários ou desnecessários. Cabe ao Estado proteger o consumidor das artimanhas da sociedade de consumo.

A partir da caracterização da Defesa do Consumidor, como Direito Fundamental, e o fato de afirmar e assegurar que o Estado deve promover essa defesa, o legislador reconhece de forma expressa a necessidade de tutela do consumidor, em virtude da sua vulnerabilidade, tendo em vista a desigualdade de forças entre o fornecedor que é aquele que detém do aparato técnico, patrimonial e jurídico ao seu alcance e o consumidor que carece do entendimento técnico, e muitas vezes não tem o aparato jurídico econômico necessário para fazer valer o seu direito. Logo o objetivo dessa tutela é de buscar a isonomia, conferindo os instrumentos necessários, como o direito material e processual para que esta venha ser alcançada. O dispositivo constitucional exige do Estado uma postura ativa na defesa do consumidor, de forma que para garantir esse direito fundamental o Estado deve utilizar todos os instrumentos possíveis.

O legislador partiu da premissa da “sociedade de consumo”, caracterizada pela maior oferta de produtos e serviços, em que o consumidor não é visto de forma individual, mas de forma quantitativa, visto que nesse mercado a quantidade é que gera o lucro, e nessa relação os fornecedores passaram a dominar e impor as regras, de forma que para obter êxito em seus negócios, buscam a todo custo maneiras de driblar as regras impostas para a proteção e defesa do consumidor. O fato é que toda a sociedade, de alguma maneira é consumidora seja com a aquisição de bens necessários ou voluptuários. Portanto cabe ao Estado conferir proteção ao consumidor das artimanhas dos fornecedores.

A Defesa do Consumidor por estar assegurada na Constituição Federal ocasionou a atuação jurisdicional constitucional, conforme destaca Alexandre de Moraes (apud Seixas,2014) A Constitucionalização da proteção do consumidor pela Constituição de 1988, permitiu a introdução dessa matéria na órbita de atuação da jurisdição constitucional, delimitada pelos métodos interpretativos constitucionais e caracterizadas pelo aumento da ingerência do Poder Judiciário e, em especial, pelo Supremo Tribunal Federal, em face de seu papel de guardião da Constituição nas relações de consumo.

A Constituição Federal em seu artigo 170, inciso V prevê a defesa do consumidor como um dos princípios gerais da atividade econômica, visto que ele é o responsável pelo desenvolvimento econômico do país, portanto, a política das relações de consumo foi pautada em princípios. Como o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, buscando-se com isso a isonomia, A Boa-fé nas relações de consumo é algo imprescindível, prezando-se agir com lealdade evitando condutas abusivas. Do Direito à Informação em que o fornecedor é responsável pelo esclarecimento das devidas informações do produto.

O princípio do Dever Governamental que incumbe ao Estado a responsabilidade da proteção ao consumidor, assim como a Garantia da Adequação em que se exige a plena adequação dos produtos, cumprindo com a segurança e a qualidade. Ou seja, é responsabilidade do Estado conceder ao consumidor os mecanismos suficientes que proporcionem a sua efetiva proteção. O princípio do acesso à Justiça, é de natureza constitucional, e garante que todos têm direito do acesso à justiça, e esta deve ser inclusive facilitada e gratuita para aqueles que assim necessitem. O mencionado princípio trata da defesa do consumidor em juízo, e o Estado deve oferecer a oportunidade para o consumidor fazer valer o seu direito.

Como bem resume Nery Júnior (apud. Soares 2018). Embora o principal destinatário desta norma seja o legislador, a ordem constitucional atinge a todos indistintamente, vale dizer, não pode o legislador e ninguém mais impedir que o jurisdicionado vá a juízo deduzir pretensão.”

De acordo com o que foi exposto acima, é importante frisar que a defesa do consumidor como direito fundamental, somente se efetivará quando o Estado for imperativo em sua tutela, atuando de forma direta e indireta, colocando tudo o que estiver ao alcance do aparato estatal para assegurar essa defesa.

Por conseguinte, o serviço público deve ser o primeiro a garantir, e ser exemplo no respeito ao consumidor, prestando serviços públicos de qualidade. Isto posto, o Estado tem o dever de elaborar normas jurídicas que regulem a sociedade de consumo, assim como regular a atividade econômica de forma a garantir e efetivar os direitos do consumidor. O Código de Defesa do

Consumidor fixou importantes limites à iniciativa privada, sendo assim, é dever do Estado promover a aplicação de suas normas e princípios.

### 3.2 FALTA INSTRUÇÃO PARA OS DOIS LADOS

Um estudo realizado pelo Centro de Justiça e sociedade, da Escola de Direito Rio da Fundação Getúlio Vargas (FGV), revela que os brasileiros sabem que têm direitos, mas ainda reclamam pouco. Mesmo conhecendo os seus direitos como consumidor, poucos são os que exercem de fato.

O estudo coordenado pelos professores Ricardo Morishita Wada e Luci Oliveira mostrou que 82% dos brasileiros declaram que conhecem ou têm alguma familiaridade com os direitos do consumidor e 72% declaram conhecer o Código de Defesa do Consumidor. Mas apesar disso, apenas 16% dos consumidores já consultaram o Código e 62% afirmaram que nunca ou raramente reclamam quando enfrentam problemas de consumo, ou não ficam satisfeitos com um produto ou serviço adquirido. Os principais argumentos apresentados para não reclamar os seus direitos foram que “não compensa”, na avaliação de 37% dos entrevistados, e que “demora muito”, segundo 31% deles. E 8% dos entrevistados afirmaram que não reclamam, porque têm vergonha. E apesar da população não reclamar, a maioria conhece organizações e instituições que podem procurar em caso de ter seu direito desrespeitado. O PROCON foi o órgão mais citado por eles. Apesar de não reclamar, o consumidor valoriza as empresas que respeitam seus direitos. (BRANDÃO 2011).

Em pesquisa realizada pelo Data Popular e pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec 2016), mostrou-se que a forma de o consumidor reclamar difere de acordo com o serviço ou produto. Quando o problema é proveniente de algum serviço público como saúde, educação ou transporte, as reclamações são mais feitas para amigos e parentes, e menos em canais formais. Mas quando diz respeito a serviços de telecomunicações concessionárias de água e luz, lojas de eletroeletrônicos, bancos, e-commerce, companhias aéreas, lojas de vestuário, supermercados, saúde particular, os consumidores procuram diretamente as empresas ou os prestadores de serviços e os órgãos de defesa do consumidor.

Os serviços públicos também são mais reclamados através do uso de redes sociais, assim como os problemas com e-commerce. Entretanto, segundo o estudo, em geral, ainda é baixa a reclamação na Justiça, independente do serviço ou produto negociado: apenas 8% dos entrevistados entraram na Justiça ao ter problemas com serviços públicos ou telecomunicações enquanto 5% procuraram o judiciário para resolver questões relacionadas à educação particular, e-commerce, companhias aéreas, educação pública e saúde particular. A necessidade de conhecer

o Código de Defesa do Consumidor é evidenciada em um dos itens da pesquisa, que mostra que as pessoas que são mais conhecidas sobre o CDC são aquelas que buscam por orientações junto aos órgãos de defesa do consumidor quando não estão satisfeitas com produtos adquiridos e serviços contratados, no entanto, aquelas que nunca tiveram acesso ao CDC fazem suas reclamações apenas a parentes e amigos, e não buscam seus direitos junto aos órgãos competentes.

A maioria dos empresários tenta se beneficiar com o silêncio do consumidor, ou seja, como é muito baixo o percentual dos consumidores que reclamam seus direitos, eles saem no lucro com a inobservância das normas contidas no CDC.

Na pesquisa do Data Popular (Idec 2016), mostra que variam os motivos para os consumidores deixarem de reclamar quando são lesados pelos fornecedores, ou quando sofrem alguma forma de prejuízo ou desrespeito. Nos serviços públicos, as pessoas costumam desistir de reclamar por achar que "não vai dar em nada e o problema não vai ser resolvido". O mesmo vale para educação particular e concessionárias de água e luz, numa proporção maior do que em outros segmentos. Em telecomunicações, bancos e instituições financeiras, saúde particular, lojas de eletroeletrônicos e e-commerce, muitos deixam de apresentar queixas por conta do desgaste, por dar muito trabalho e demorar muito no atendimento e solução do problema. Outros simplesmente deixam de reclamar porque afirmam não saber como proceder ou a quem reclamar, principalmente nos casos das companhias aéreas e educação pública. Já em supermercados e lojas de vestuário, 10% dos que enfrentam problemas e não reclamaram acreditam que por se tratar de um pequeno valor, não compensa o trabalho e a "perda de tempo". A pesquisa mostra ainda, que as pessoas que deixam de reclamar o fazem porque encontram dificuldade, demora demasiada ou porque não sabem onde e como reclamar.

Mesmo após 28 anos de existência do Código de Defesa do Consumidor ainda falta esclarecimento, tanto do lado dos consumidores, quanto do lado dos fornecedores. Segundo Diego Campos, diretor de operações do Reclame Aqui, o consumidor brasileiro ainda não conhece o suficiente, assim como os fornecedores, principalmente as micro e pequenas empresas, também não conhecem muitas das suas responsabilidades. Muitas empresas de todos os portes, possuem ações que se configuram como verdadeiras infrações ao CDC como parte integrante de seu modelo de negócio. E sobre a questão da aplicabilidade, Campos alegou que se um consumidor buscar a assistência de algum órgão regulador, é muito provável que ele tenha sucesso em seu pleito, o problema é que não existe algum órgão que esteja atento a práticas sabidamente lesivas cometidas por muitas empresas, principalmente as maiores, e faça uma ação que desmotive tal prática. Isso gera um cenário onde diariamente milhares/milhões de brasileiros possuem direitos

desrespeitados, e poucos são aqueles que efetivamente buscam o auxílio dos órgãos que podem atuar sobre o problema. (RECLAME AQUI, 2015).

Conforme explica Miranda (2017), atualmente, tem-se um número considerável de consumidores esclarecidos, que conhecem seus direitos, e por isso são mais exigentes com sua tutela. Todavia, uma grande parcela de consumidores ainda desconhece seus direitos. A educação do consumidor e a sua conscientização de que é necessário exigir o cumprimento da lei, precisam ser constantemente propagados, fazendo-se, importante cada vez mais a disponibilização de informações, divulgando os tão importantes direitos que a Lei nº 8.078 de 1990 proclama ao consumidor.

Sabe-se que atualmente um número apreciável de consumidores se preocupa em conhecer e fazer valer os seus direitos, entretanto, uma parcela considerável da população ainda desconhece os seus direitos. Para que o Código de Defesa do Consumidor seja realmente efetivo é necessário instrução ao consumidor, trazendo a lei ao conhecimento de todos, assim como enfatizando a necessidade de mudança no comportamento do consumidor, apontando que ele precisa ter participação ativa, de forma a exigir o cumprimento do código nessa relação.

Em um dos lados dessa relação, temos o fornecedor que almeja o progresso do seu negócio, e nessa ânsia, acaba muitas vezes ultrapassando os limites impostos pela lei. Nesse sentido, quando isto ocorrer é necessário que o Estado assuma o seu papel conferindo um sistema protetivo ao consumidor, com medidas de repressão a todo fornecedor que ultrapasse os ditames da lei, agindo desta forma, disciplinando e punindo os infratores, de forma a trazer a conscientização de que todo aquele que descumprir a lei, almejando lucros, acabará tendo prejuízos maiores.

Por mais completa que seja nossa legislação, para que ela se aplique de forma eficaz é necessário a conscientização dos dois pólos da relação. Pois conforme observa, Bueno (2017), São muito questionáveis as novas maneiras de se obter vantagem ao vender produtos e ou serviços, pois não é correto, na relação com o consumidor, diminuir o tamanho do produto e da embalagem sem proporcional redução do preço. Assim como vincular o consumidor que contrata um empréstimo bancário à compra de um seguro de vida, não é uma atitude de uma empresa que respeita os direitos do consumidor.

Conforme observa Corrêa (2018) cresce a necessidade de Políticas Públicas que resguardem os direitos dos consumidores já consagrados na Constituição de 1988 e validadas em 1990 pelo CDC. Portanto, é extremamente necessário a criação de debates, projetos e uma participação cada dia mais ativa da classe de advogados, defensores, procuradores e toda sociedade, afim de que se invista em uma estrutura que valorize a importância do direito do consumidor em um país capitalista como o Brasil.

Para que o tão almejado equilíbrio nessa relação ocorra não faltam as regras necessárias, mas sim a devida fiscalização e conscientização das partes envolvidas, por isso, naturalmente uma maior conscientização das partes sobre seus direitos e deveres promoverá maiores avanços, e quanto maior o compromisso das partes em cumprirem com seus devidos encargos, isso conduzirá conseqüentemente a diminuição de conflito entre as partes.



#### 4 AS CONSEQUÊNCIAS DA NÃO APLICABILIDADE DO CDC NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

É de extrema importância ressaltar quais são os impactos que a desvalorização e a falta de aplicabilidade das normas contidas no Código de Defesa do Consumidor acarretam, tendo em vista que acaba desencadeando um verdadeiro retrocesso dos Direitos dos Consumidores, desencadeando um fenômeno negativo da atualidade que é chamado por alguns doutrinadores de “A Indústria do Mero aborrecimento”, que vem desvalorizando o sofrimento, prejuízos e aborrecimentos causados ao consumidor, por culpa exclusiva da má-prestação de serviços das grandes empresas, que prestam serviços de baixa qualidade, muitas vezes atuam de má-fé, sempre colocando o lucro acima da lei e, conseqüentemente, dos valores Sociais e a Dignidade da Pessoa Humana. Sendo certo que invalidar um sofrimento peculiar se torna lesivo aos direitos e garantias constitucionais dos consumidores. (CORRÊA, 2018).

Conforme, Bortoni (2016), os julgados vistos atualmente na nossa jurisprudência têm reduzido os valores indenizatórios e ainda com o entendimento em determinados casos de “mero aborrecimento” tem-se reforçado a ideia das grandes empresas de que o reiterado desrespeito ao Código de Defesa do Consumidor é lucrativo.

Uma coisa que tem se mostrado inquestionável, é que quando o magistrado diz que uma ofensa moral, constituiu apenas um mero aborrecimento. Isso equivale, a ferir uma segunda vez aquele que já se sente ferido em sua honra, aviltado em sua relação com o outro. De forma geral, o lesionado recorre ao judiciário em busca de tutela, porque não foi ouvido, porque esta é sua derradeira esperança de reparação e justiça. Não está buscando enriquecimento ilícito (salvo os claramente comprovados), mas a reparação por alguma conduta que o tenha feito sofrer intimamente, e isto merece ser analisado pelo juiz com equidade, imparcialidade, serenidade e respeito. (NASCIMENTO, 2017).

Como bem observa, Corrêa (2018), o amparo jurisdicional é o que dá esperança aos injustiçados, oprimidos ou desfavorecidos de alguma forma, que na maioria das vezes são usurpados pelo excesso de capitalismo nas relações, que vem se sobrepondo aos valores sociais e a dignidade da pessoa humana, ao deixar de reconhecer o dano moral advindo das ilicitudes praticadas pelas empresas em desfavor dos consumidores, está se contribuindo para aumentar as arbitrariedades praticadas por aquelas em desfavor dos consumidores.

E quando esse consumidor que recorre ao judiciário com o anseio de ver seu problema apreciado e resolvido, se depara com uma decisão dessas, em que o fornecedor sai ileso, e o consumidor acaba tendo que arcar e conviver com todos os problemas ocasionados, sem que o

causador tenha nenhuma punição, ele se vê sem ter para quem recorrer, o que acaba o desestimulando a lutar para fazer valer o Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que embora o Código garanta o direito de reparação por dano moral, a jurisprudência muitas vezes acaba retirando esse direito do consumidor, ao não aplicar a indenização por dano moral, quando devidamente comprovado o dano.

#### 4.1 O DANO MORAL

A indenização por dano moral, é um direito que a Constituição Federal assegura em seu artigo 5, incisos V e X. Indicando a sua aplicabilidade e respectiva indenização quando forem violadas a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem. Percebe-se que são conceitos bastante subjetivos e individuais, portanto devem ser analisados cada caso com cautela e o devido cuidado, apreciando as peculiaridades de cada caso. Por sua difícil caracterização, alguns autores o conceituam baseado na exclusão, ou seja, para alguns é o dano que não possui caráter patrimonial. Já outros doutrinadores o conceituam como aquele dano que lesa o estado psicológico, ou espiritual, afetando direitos subjetivos de sua personalidade.

De acordo com Cavalieri Filho (2002), o dano se caracteriza como a retirada ou diminuição de um bem jurídico, qualquer que seja sua natureza, pode se tratar tanto de bem patrimonial, quanto de um bem integrante da própria personalidade da vítima, como a honra, a imagem, a liberdade. Em resumo, dano é lesão de um bem jurídico, tanto patrimonial como moral, vindo daí a conhecida divisão do dano patrimonial e moral.

Dano Moral é qualquer sofrimento humano que não é causado por uma perda pecuniária e abrange todo atentado à reputação da vítima, à sua autoridade legítima, ao seu pudor, à sua segurança e sossego, ao seu amor próprio estético, à integridade de sua inteligência, os seus sentimentos. (PEREIRA, 1998, p.40).

Observa-se que as definições da doutrina no geral, ainda são extremamente subjetivas e vagas o que as torna difíceis de caracterizar e aplicar, o que acaba causando dificuldade de identificar e manipular sua prática nos tribunais, exigindo um trabalho mais atento e minucioso por parte do julgador. Conforme observa Andrade (2003), ele faz uma crítica àqueles que querem caracterizar o dano moral, como aquele dano que não é patrimonial, ele afirma que esse modo de conceituar o dano moral, em nada esclarece a respeito de seu conteúdo o que dificulta uma correta compreensão acerca do fenômeno. Define-se essa espécie de dano com uma ideia negativa, algumas vezes acompanhada de uma fórmula redundante, que busca explicar o fato, usando expressões que fazem alusão ao aspecto moral do dano, sem verdadeiramente explicá-lo.

Outros doutrinadores na intenção de explicar e complementar as demais caracterizações, acabam querendo identificar o dano moral, a partir das consequências que ele provoca, e dos sentimentos negativos que acarretam à vítima. Para Andrade (2003), o dano moral é identificado como a “dor em sentido amplo”, englobando não só a dor física, mas os sentimentos negativos, como a tristeza, a angústia, a amargura, a vergonha, a humilhação que foram infligidas por outrem.

Ao observarmos as mais diversas definições e tentativas de caracterizações, só percebemos o quanto é amplo e abrangente o tema, por isso as pessoas podem vir a ser lesadas, sofrendo o dano moral nas mais diversas situações, e quando isto ocorrer, a vítima tem o direito de buscar reparação e amparo na justiça. Percebe-se que o consensual é que dano é definido como a subtração de algo, e o direito deve tutelar essa relação, visando restaurar a situação da forma mais isonômica e similar possível à situação anterior ao dano, caso o fato não tivesse ocorrido. Portanto, mesmo se tratando de algo difícil de ser caracterizado, isso não anula a responsabilidade do julgador em estar atento aos detalhes, de forma a proferir decisões que realmente venham a reparar, e trazer um pouco de alívio à vítima ao ver o seu ofensor sendo punido por todo o sofrimento causado.

Alguns doutrinadores caracterizam o dano moral como o que atinge o psíquico e as emoções do indivíduo, causando uma alteração no bem-estar do indivíduo acarretando uma tristeza profunda pelo fato acontecido ser em razão de atitudes injustas infligidas por outrem.

De acordo com Nascimento (2017), quantificar uma dor psicológica não é uma tarefa fácil, tendo em vista que cada ser humano é um universo particular, com seus valores de vida, seus princípios morais, suas convicções sociais, religiosas, filosóficas, seus melindres, seus recalques de natureza psicológica. Há um mundo de subjetividade neste contexto, precisamente porque cada um tem sua individualidade. Por esse motivo, o ideal seria que cada magistrado contemplasse cada caso concreto que lhe seja apresentado, proferindo uma decisão motivada baseada na análise e percepção da individualidade de cada sujeito que busca amparo na justiça. Reconhecendo que esse universo particular de valores e princípios éticos, não é necessariamente igual ao do juiz, e merece uma análise baseada na subjetividade e particularidades de cada caso.

Conforme esclarece Ferreira (2018), o dano moral é lesão ao bem jurídico, como a dignidade, a liberdade ou a honra. É previsto de forma expressa na Constituição Federal, no artigo 5, inciso X. Por ser de ordem subjetiva, ele não pode ser tabelado, e o magistrado deve observar o caso em concreto para aferir o valor. Ele tem a função compensatória, isso quer dizer que tem o objetivo de amenizar o dano subjetivo experimentado pela vítima. Contudo, o dano moral não pressupõe necessariamente dor ou sofrimento (Enunciado 445-V Jornada de Direito Civil). Além da função compensatória, a indenização por dano moral tem a função punitivo-pedagógica. Isso

porque tem o intuito de punir e dissuadir o violador do direito a jamais repetir o ato lesivo, bem como evitar que outros também pratiquem algo semelhante.

Como define Gonçalves, dano moral é o que afeta o ofendido como pessoa, não lesando necessariamente o seu patrimônio. É lesão de bem que compõe os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, o bom nome etc., como se infere dos arts. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação. (GONÇALVES 2010).

O dano moral como já exposto é extremamente subjetivo, e na ânsia de “resolver” a questão, muitos julgadores vêm deixando de reconhecer a existência do dano moral, não aplicando a devida indenização, nem apreciando minuciosamente a situação vivida, vindo a qualificar e fundamentar muitas decisões, com o argumento de mero aborrecimento. De forma que de tão recorrente o fato, acabaram por naturalizá-lo, impondo que a sociedade deve conviver com esse tipo de desrespeito, e lesando duplamente a vítima.

#### 4.2 A POSTURA DO JUDICIÁRIO FRENTE A APLICAÇÃO DOS DANOS MORAIS

Tem se observado uma mudança na postura do Judiciário, que passou a proferir sentenças improcedentes em relação às indenizações de ordem moral outrora reconhecidas, com a alegação de que alguns conflitos e aborrecimentos fazem parte do nosso cotidiano e não possuem condão necessário que lhes garanta o direito a reparação moral, afirmando se tratar de um mero dissabor. A mudança na postura dos Tribunais, vem deixando de reconhecer os danos morais e, conseqüentemente, não indeniza determinadas arbitrariedades praticadas pelas empresas em desfavor dos consumidores, das quais não pairavam dúvidas acerca da ilegalidade destas e a presunção do dano moral, temos como exemplo, a anotação indevida do nome do consumidor nos órgãos de proteção ao crédito, que antes lhe era reconhecida a presunção do dano moral, agora exige-se que o consumidor não possua anotação prévia devida, conforme diz a súmula de número 385 do STJ: “Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento”. (CORRÊA, 2018).

Algo que vem ocorrendo no âmbito da defesa do consumidor, é a recusa de punição aos fornecedores que violam normas dispostas na Lei 8.078 de 1990. O consumidor ao recorrer à justiça com a esperança de fazer valer os direitos que a Constituição Federal e o Código de Defesa do Consumidor lhe asseguram, vê os seus direitos sendo ignorados e negligenciados por quem os deveria assegurar. A alegação repetida de “Mero Aborrecimento”, tem dado argumento

extremamente vago, ao fundamentar um número elevado de sentenças que deixam de arbitrar a punição que tem a sua ocorrência comprovada, aos fornecedores que insistem em burlar o CDC, usurpando assim o direito do consumidor em sede recursal. Com essas decisões acaba-se desvalorizando os direitos individuais e coletivos e a banalização da defesa do consumidor.

Conforme observa Cunha (2017), sobre o número elevado de sentenças que deixam de arbitrar o valor que se deve como punição quando da ocorrência da lesão comprovada, ou sua retirada em sede recursal. Todos esses atos têm a mesma evasiva fundamentação – Mero Aborrecimento. Deve-se analisar se a vítima de um crime deve ser privada da devida reparação, e o agente culpado ficar impune. Em observação a diversos posicionamentos advindos do judiciário se verifica uma forte distorção no que tange ao arbitramento da reparação por lesão ao direito. Muitas vezes as lesões se dão ‘in re ipsa’ e ainda assim não são analisadas de forma objetiva, bem como não há análise do caso em concreto com suas particularidades.

O conceito de mero aborrecimento vem sendo amplamente utilizado de forma sistêmica nos juizados especiais cíveis, de forma que tem causado grandes consequências na vida dos consumidores e dos operadores do direito. É extremamente importante destacar os impactos negativos que isto tem causado, ocasionando um verdadeiro retrocesso no Direito dos Consumidores. Com esta prática, acaba-se por desvalorizar o sofrimento, prejuízos e todos os aborrecimentos que o consumidor sofreu, ocasionado unicamente por má prestação dos serviços dos fornecedores, que muitas vezes atuam de má-fé, visando unicamente o lucro, colocando em segundo plano a qualidade dos produtos colocados à disposição do consumidor, o que acaba por apresentar danos seja a: saúde, ao patrimônio, assim como a dignidade do consumidor.

Quando uma empresa é condenada apenas em prestar o serviço que já deveria ter sido prestado contratualmente, estar-se-á incentivando a continuar negando os direitos que os usuários possuem. E quando o usuário requer indenização por danos morais, não tem seu pedido levado em conta, e quando o tem, é um valor irrisório comparado ao faturamento que estas empresas possuem. (FLUMIGNAN, 2017).

O fato é que invalidar, ou diminuir direitos legitimamente garantidos, acaba por se tornar lesivo para toda a sociedade, e as consequências são serviços de péssima qualidade, empresas que não respeitam os limites constitucionais de atuação, consumidores insatisfeitos e desprotegidos, e um judiciário repleto de ações. Pois, quando se deixa de punir aquele que deu causa à lesão ao direito do consumidor, isso acaba por ensejar o fornecedor a reiterar o tipo de conduta lesiva. É fato que, deve-se refletir o quão importante é a condenação por danos morais, ao consumidor que comprovadamente mostra que o fornecedor deu causa lesionado seu direito.

É necessário combater essa ideia de excluir a indenização, por considerar mero aborrecimento cotidiano, e por isso não enseja reparação. Pois mesmo que seja repetido reiteradas vezes, não se deve permitir que ele se torne “comum”, e que este fato seja utilizado como instrumento de ilicitude. Com esse tipo de fundamentação de decisões, é como se os tribunais quisessem passar a mensagem de que por ter se tornado corriqueiro, o consumidor deve suportá-lo, por ser um fato inerente à vida em sociedade, de forma a excluir a responsabilidade do fornecedor.

É enorme o perigo que corre o Poder Judiciário ao nominar de “mero aborrecimento” condutas desviantes de alguns fornecedores, como a desídia em solucionar problemas a que eles mesmos possivelmente deram causa por desrespeito, abuso consciente, defeito na prestação do serviço, falha no atendimento aos consumidores, cobranças abusivas, descumprimentos contratuais e tantas outras práticas indevidas que não deveriam ser amparadas sob o falacioso argumento de “mero aborrecimento”, pois todas são condutas vedadas pelo Código de Defesa do Consumidor, aptas a gerar lesão à honra subjetiva do indivíduo, pois interferem diretamente em sua dignidade, afetando sua qualidade de vida. Em grande parte das vezes em que o Poder Judiciário se utiliza do perigoso e enganador argumento de “mero aborrecimento”, utilizando o pretexto de que, com isso quer erradicar o que se denomina “indústria do dano moral”, com isso pode-se estar deixando de observar a lei que tutela direitos do consumidor e desrespeitando o preceito constitucional. E essas reiteradas decisões que atestam o “mero aborrecimento” em casos de comprovado desrespeito ao consumidor, acabam por estimular o “mero abuso” das empresas em face dos consumidores. (NASCIMENTO, 2017)

De acordo com Atheniense (2018), já se deparou com situações, em que um turista não conseguiu aplicar a cobertura do seguro, que constava na apólice contratual, em uma operação médica, realizada fora do país. Apesar de o consumidor ter sido surpreendido, em sua residência, com a correspondência do hospital parisiense cobrando as despesas hospitalares que a empresa de seguros negava a arcar, e a juíza em sua sentença, reconheceu apenas que a empresa tinha tão somente a obrigação de restituir ao turista as despesas arcadas com o hospital. E em relação aos danos morais, a justificativa da magistrada foi de ser unicamente um “mero aborrecimento”. Ou seja, depois de todo sofrimento e prejuízo causado, a empresa foi “condenada” unicamente, em cumprir com sua obrigação contratual.

A partir desse tipo de decisão o que vemos são distorções na aplicação da lei consumerista, enfraquecendo a proteção do consumidor, que já se encontra em relação de vulnerabilidade, contribuindo para que aumente a diferença de forças entre o consumidor e o fornecedor. Com base nisso, é visível que no Brasil, a aplicação do Código de Defesa do consumidor esteja falindo, visto

que os interesses dos fornecedores, acabam se sobrepondo ao reparo da lesão sofrida pelo consumidor. Portanto, os julgadores devem analisar cada situação e atribuir o valor do dano de forma que o valor seja o suficiente para trazer algum conforto à vítima, de forma a amenizar os danos, e que o valor seja significativo o suficiente, para que o ofensor seja desestimulado à prosseguir com esse tipo de conduta que lesa o consumidor.

Alguns magistrados adeptos dessa corrente de pensamento, não admitem a correção das indenizações por danos morais, com a justificativa de que é impossível mensurar em pecúnia de forma a ressarcir a vítima em seu sofrimento não financeiro, pois, seria “imoral” que se queira “lucrar” com seu próprio sofrimento. Em virtude dessa justificativa, aqueles que não respeitam a lei e as normas, nem buscam preservar a ordem e o senso comum, acabam recebendo um passe livre para praticar atos delituosos com o prêmio da impunidade. (CUNHA, 2017).

Como bem elucida Barreto (2018). em verdade, a evolução da sociedade impõe a superação da tese do mero aborrecimento, pois o juiz ao reparar adequadamente por meio de justas indenizações a parte em litígio, indica que aquela pessoa membro do corpo social teve reconhecida que sua lesão moral não foi desprezada, tornada aceitável, gerando ao ofensor uma necessária correção em sua conduta, sob pena de ver seu patrimônio enfraquecer em razão de sua conduta, ou seja, efetivamente responsabiliza-se. Assumindo assim a indenização um caráter de cunho punitivo-pedagógico.

Dessa forma não restam dúvidas, que após passar por todo um embaraço e desrespeito na relação de consumo, e ao despender tempo e esforços na tentativa de recorrer ao judiciário para fazer valer a lei e se cumprir o direito, a vítima, no caso o consumidor espera não mais apenas o cumprimento da obrigação forçada pelo fornecedor, mas também espera, porque assim a lei o assegura, que o réu sofra a devida punição, tendo que despender de valor pecuniário como forma de vir a reparar o dano moral, como medida de amenizar todo sofrimento e tempo dispendido. E de forma que o valor dispendido venha a desestimular as empresas a continuarem lesando o consumidor, como forma de obter lucros.

#### 4.3 O DESVIO PRODUTIVO E A PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR

A teoria do risco, é um instituto que sugere que o criador do risco, possui responsabilidade sobre o fato que deu causa, e portanto, deve assumir as consequências do ilícito. Ou seja, a teoria defende que todo o tempo que o consumidor precisa investir para solucionar problemas que o fornecedor deu causa, por inobservância da lei, esse tempo gasto na busca pela solução do problema, precisa ser indenizado. O criador da Teoria do Desvio Produtivo, o advogado Marcos

Dessaune ( apud GUGLINSKI, 2013) a estabelece como “O desvio produtivo tipifica-se quando o consumidor, diante de uma situação de desrespeito ao direito consumerista, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar seus afazeres, 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”.

Como bem definiu Dessaune, a intangibilidade, a ininterruptibilidade e a irreversibilidade são características do tempo que lhe tornam inacumulável e irrecuperável, ou seja, diferentemente dos bens materiais, trata-se de um recurso que não se pode condensar tampouco reaver durante a vida (Dessaune, 2011)

Muitos magistrados, com o propósito de combater uma suposta ‘indústria do dano moral’ vêm utilizando amplamente como fundamentação de suas decisões a expressão de ‘mero aborrecimento’ como forma de afastar a aplicação do dano moral sofrido pelo consumidor, com esse tipo de fundamentação de decisão acabam por não levar em conta não apenas o dano sofrido pelo lesado como também acabam por contribuir para lesar duplamente o ofendido, visto que este despende de tempo e recursos, para tentar resolver uma situação que o ofensor deu causa, unicamente por não respeitar o que estabelece a lei. E ao buscar o amparo legal, que o Código de Defesa do Consumidor e a Constituição Federal o garantem, tem o seu direito ceifado pelo julgador com a justificativa de que, por ser inerente ao dia a dia, um mero dissabor, o fornecedor não tem responsabilidade sobre o fato.

Como bem exposto por Tartuce (2016, p. 558), “tanto doutrina como jurisprudência sinalizam para o fato de que os danos morais suportados por alguém não se confundem com os meros transtornos ou aborrecimentos que a pessoa sofre no dia a dia. Isso sob pena de colocar em descrédito a própria concepção da responsabilidade civil e do dano moral”.

Recentemente como um grande avanço para o Direito do Consumidor, o judiciário vem reconhecendo a teoria do desvio produtivo e o ministro Marco Aurélio Bellize (apud. Crepaldi 2018) assim proferiu que, notadamente no Brasil em que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços anômalos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências - de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer - para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar.



Logo, além do dano moral sofrido, o tempo despendido pelo consumidor na tentativa de solucionar um problema que o fornecedor deu causa, unicamente por não observar, e não respeitar o que a lei estabelece para as relações de consumo, deve ser levado em consideração pelo julgador.

#### 4.4 A FALÁCIA DA “INDÚSTRIA DO DANO MORAL” COMO JUSTIFICATIVA PARA O AFOGAMENTO DO JUDICIÁRIO

Com o incremento do tipo de ação judicial relacionada ao dano moral, cresceu também a ideia de que estaria ocorrendo uma banalização do referido instituto, repercutindo no convencimento de alguns julgadores acerca do então considerado uso excessivo desta prerrogativa legal, ao entendimento de que muitos consumidores, talvez na intenção de obter ganho financeiro fácil, estariam vulgarizando tão desejável tipo de reprimenda do Estado-Juiz ao fornecedor faltoso. Daí surgiu a expressão pejorativa "indústria do dano moral", para abarcar os casos em que, de forma recorrente, o pedido daqueles que se sentiam lesados não correspondia ao que estava narrado e provado no processo. (NASCIMENTO 2017).

Como bem elenca Corrêa (2018) há um discurso por parte do poder judiciário que argumenta que por conta do excesso de litigância dos consumidores, está ocorrendo o inchaço do judiciário. Deve-se mencionar a ineficiência dos órgãos competentes de fiscalização, sendo o Estado o grande responsável pelo imenso volume de processos em trâmite no Brasil, tanto no pólo ativo, como no passivo, devendo ainda ser mencionado o fracasso da aplicabilidade do CDC pela máquina judiciária.

Como aponta Bortoni (2016), mesmo sendo crescente o acúmulo de ações indenizatórias pelo país não significa, em primeira análise, a massificação das demandas nem que esteja ocorrendo a chamada “indústria do dano moral”. No intuito de evitar o acúmulo de indenizações, o judiciário lidou com a problemática reduzindo os valores de condenação e considerando vários casos como mero aborrecimento, ou seja, um dissabor, contratempo, entendendo a maioria dos Tribunais serem esses inerentes à vida em sociedade ou gerados por excesso de sensibilidade por aquele que luta pelo dano moral.

As ações judiciais contra planos de saúde vêm crescendo no Estado de São Paulo de forma exponencial e preocupante. Segundo estudo da USP, entre 2011 e 2016 as ações na primeira instância aumentaram 631%, enquanto que na segunda instância houve um crescimento, no mesmo período, de 146%. Segundo Mário Scheffer, coordenador da pesquisa, o aumento expressivo desta judicialização contra planos de saúde no Estado de São Paulo está diretamente relacionado, dentre outros fatores, a persistência de práticas abusivas destas empresas. O que mais impressiona é que

não houve um aumento significativo do número de usuários, mas somente da quantidade de reclamações. Ocorre que, grande parte da culpa deste aumento de processos e da sobrecarga do judiciário com este tipo de demanda, em partes, é do próprio Poder Judiciário. A conta é simples: quanto mais se nega o direito dos usuários, mais estes buscarão o judiciário e, conseqüentemente, mais sobrecarga ocorrerá. (FLUMIGNAN, 2017).

Segundo observa José Horácio Halfeld Rezende Ribeiro, Presidente do Instituto dos Advogados de São Paulo (apud Corrêa, 2018) na Atual situação do nosso país, aumenta-se a missão constitucional da mais alta corte diante de um poder judiciário repleto por mais de 100 milhões de processos, a maioria por causa do Poder Público e dos grandes litigantes de massa num cenário de insegurança jurídica e deficiência na prestação de serviços ao cidadão.

O poder público é o órgão que possui mais demandas no Brasil, tanto no pólo passivo, como no ativo, então como se vê o grande responsável por tornar sobrecarregado o judiciário, é principalmente o próprio Estado.

Uma das principais críticas dos especialistas é o excesso de intermediação do Estado nos conflitos de consumo. A ideia inicial era a de que, com a tutela específica, empresas e clientes resolvessem os seus problemas entre si cientes de seus direitos e deveres. Mas com o passar do tempo, não foi isso o que ocorreu, consumidores recorrem cada dia mais aos Procons e aos Juizados Especiais e algumas empresas preferem as multas administrativas e brigas judiciais, do que fazer uma conciliação. O resultado é que a cada 10 processos nos Juizados Especiais brasileiros, nove são relativos a conflitos de consumo. Geraldo Alckmin defende que, quando empresas deixam seus problemas para o sistema público resolver, em vez de serem mais eficientes, geram um custo social muito grande. A conciliação pode levar anos, os juizados ficam abarrotados de demandas que não justificam o custo. (MAIA, 2015)

É preciso fazer valer os instrumentos de defesa já oferecidas pelo Código de Defesa do Consumidor, para a partir disso, elaborar as formas que venham a evitar que os casos precisem ir para o Judiciário, a luta deve ser para que o CDC seja respeitado, evitando assim, que o judiciário seja acionado para intermediar a relação de consumo.

Portanto, como explica Cunha (2017) não é punindo consumidores dificultando o seu acesso à justiça; “criando” núcleos de conciliação que deixam os mesmos em posição de falsa igualdade perante o fornecedor, quando em verdade vão ter seu direito mitigado e receberão somente, na maioria das vezes, o cumprimento do contrato, que deveria ter sido feito de forma adequada quando de sua celebração sem que isso cause nenhuma resistência no agente lesivo que o judiciário vai resolver o problema do abarrotamento, e sim julgando sem protelações a demanda

que é proposta. Quando muito a compensação que seria devida é tão irrisória que sequer se faz sentir, incentivando ainda mais a prática delitiva.

## 5 PUNITIVE DAMAGES

O Punitive Damages, também conhecido como Teoria do Valor do Desestímulo, é uma expressão inglesa que significa o dever do magistrado atribuir uma alta e justa indenização ao causador do dano; valores estes que devem ser sempre fixados em somas elevadas, mas totalmente justificados e oportunos, com o objetivo de inibir, coibir e intimidar práticas reiteradas pelos causadores do evento danoso. Tal arbitramento visa ressarcir os danos suportados pela vítima, sempre levando em consideração que inibir é fundamental, tendo em vista que arbitrar valores nada módicos deve ser uma constante, mesmo que alguns entendam como ‘enriquecimento ilícito ou enriquecimento sem causa’, todavia, o julgador e as vítimas saberão e entenderão que não se tratam de quaisquer tipos de vantagens indevidas e inadequadas, mas o Estado Juiz deve fazer valer o dispositivo constitucional do dever de indenizar a vítima, sempre observando a razoabilidade e a proporcionalidade, mas promovendo, de fato, Justiça e Justiça pedagógica e inibitória, no afã de fazer cessar as arbitrariedades e reincidências causadas por determinadas empresas ou órgãos, tão comuns de serem percebidas e vivenciadas cotidianamente no cenário processual e jurídico brasileiro. (BUÉRGIO 2018)

Alguns juristas afirmam que se pode identificar a execução dos “punitive damages” a partir do século XVIII, quando, no ano de 1763, o júri popular inglês, ao julgar o caso Wilkes x Wood, estabeleceu uma indenização punitiva, considerando a gravidade da conduta cometida. (STOCO, 2011)

Os primeiros casos explícitos de utilização da punitive damages surgiram por volta do ano de 1763. Tratam-se dos casos Wilkes v. Wood e Huckle v. Money. Ambos os casos referem-se a publicação de um artigo no jornal The North Briton, em que o referido afrontavam a reputação do então rei George III e de seus ministros. Diante disso, foi enviado pelo secretário de Estado um mandado genérico, dando direitos para prender qualquer pessoa que fosse considerada suspeita da publicação do artigo. De forma que foram presas 49 pessoas, inclusive John Wilkes e Huckle, aquele escritor e este tipógrafo. Wilkes teve sua casa revistada e diversos bens apreendidos, enquanto Huckle foi detido e mantido em cárcere. Ambos entraram com ações contra os responsáveis pelos atos transgressores e obtiveram do júri sentença favorável, alegando a necessidade de aplicação de exemplary damages pois consideram os casos um atentado à liberdade individual, não sendo possível apenas a aplicação de uma indenização pelo dano e sim por estarem sendo violados direitos de personalidade do homem (ANDRADE, 2003).

Conforme Edward Kionka (apud Kaster 2018), no direito americano a responsabilidade civil tem três funções básicas ou objetivos: primeiro compensar as vítimas pelos danos ou prejuízos

sofridos em decorrência da conduta alheia; depois atribuir o custo dessa compensação àqueles que, por justiça, devem com ele arcar; e prevenir futuras perdas e danos.

O desejo de obrigar o agente, causador do dano, a repará-lo inspira-se no mais fundamental sentimento de Justiça. O dano causado pelo ilícito rompe o equilíbrio jurídico-econômico anteriormente existente entre o agente e a vítima. Há uma necessidade fundamental de se estabelecer este equilíbrio, o que se procura fazer recolocando o prejudicado no status em que se encontrava anteriormente (CAVALIERI 2010).

Deve ser observada de forma cautelosa a forma de se indenizar, pois como declara o civilista argentino Daniel Pizzaro (apud. Buérgio 2018), indenizar pela metade é responsabilizar a vítima pelo resto. Limitar essa restauração, é impor à vítima assumir o resto dos prejuízos não indenizados.

Assim a exemplary damages, como é conhecida a indenização punitiva na Inglaterra, poderá ter caráter preventivo, onde a pena pecuniária estaria por causar ponderação ao réu, e obrigá-lo a adequar-se ao que se espera ser a boa-fé, defendida no Direito do Consumidor. Essa execução não gera apenas efeitos inter partes e sim para toda a rede de consumo existente, pois previne a ocorrência de novos atos lesivos, já que a abominação por ver a pena aplicada repercute em todos aqueles que podem agir culposamente. (KAFER 2012)

É importante se destacar que, diferentemente do Direito Penal, no Direito Civil, é indiferente se o indivíduo tenha agido com dolo ou culpa, pois os dois institutos são considerados atos reprováveis, ilícitos, dignos, portanto, de cabimento a indenizar a vítima (RODRIGUES 2008)

O peso da indenização no bolso do transgressor, é, a nosso sentir, a resposta mais adequada que o ordenamento jurídico pátrio pode oferecer para garantir que não sejam ofendidos permanentemente os bens atinentes à personalidade do ser humano. (MELO 2012).

Enquanto os Estados Unidos da América, se destaca aplicando o Punitive Damages, confirmando que tal instrumento legal serve sim de desestímulo para práticas reiteradas, o Brasil, na contramão do progresso indenizatório justo, segue aplicando indenizações ínfimas, vergonhosas, miseráveis e acanhadas (BUÉRGIO 2018).

É desoladora a atual posição do Superior Tribunal de Justiça que, com temor do enriquecimento ilícito, pôs à venda o dano moral, autorizou as ofensas extrapatriominais àqueles capazes de pagar o seu preço, rasgando o princípio da dignidade da pessoa humana. Já alertara Ihering de que pior do que cometer injustiças, é tolerá-las. Os ilustres ministros, no entanto, parecem esquecer essa tão antiga, porém atual lição (ANDRADE JÚNIOR, 2010).

Na observação de Sílvio Venosa (Venosa 2011), há a utilidade de pena privada, mais ou menos destacada, na indenização por dano moral, como reconhece o direito comparado tradicional.

Não se trata, portanto, de mero ressarcimento de danos, como ocorre na esfera dos danos materiais. Esse aspecto punitivo da verba indenizatória é acentuado em muitas normas de índole civil e administrativa. Aliás, tal função de censura é acentuada nos países do “Common Law”.”

A aplicabilidade enfática do “punitive damages” nos Estados Unidos justifica-se pelo espírito prático dos povos anglo-americanos e decorre, igualmente, do estilo de vida patrimonialista da sociedade americana. As indenizações punitivas assumem proporções avantajadas, típicas de uma sociedade altamente industrializada e economicamente rica (REIS 1998).

Os “punitive damages” constituem um valor variável, estabelecido separadamente dos “compensatory damages” (indenização compensatória), quando o dano é em virtude de um comportamento lesivo, marcado por grave negligência, malícia ou opressão. Caso a conduta do ofensor não seja especialmente reprovável, não há que se falar em imputação de “punitive damages”, conforme preleciona André Gustavo Corrêa de Andrade. (ANDRADE, 2008)

Mordecai deixou o melhor para o fim. Deu uma aula sobre o objetivo da indenização punitiva para punir os que agem mal, para fazer deles um exemplo, para que não voltem a transgredir. Ele fixou na descrição dos males cometidos pelos acusados, pessoas ricas que não se importam com os menos favorecidos financeiramente (apud. KAFER 2012).

Segundo os doutrinadores americanos Thomas Koenig e Michael Rustad: “graças às decisões expressadas em ações de responsabilidade civil, os artigos hoje em dia são cada vez mais testados nos laboratórios das indústrias e menos na casa dos consumidores ou em seus locais de trabalho” (KAFER 2012).

As empresas atuam, assim, no ponto de vista do cumprimento das determinações legais se esta medida lhes for economicamente apropriada. A lei é tratada por tais empresas como mais um componente de custo e de risco em suas estratégias de marketing. Assim, se for lucrativo, segundo a lógica do custo x benefício, descumprir a legislação de defesa do consumidor, ou a legislação trabalhista, por exemplo, essas empresas não hesitarão em assim agir. Faz-se necessário, portanto, utilizar os julgadores de um instrumento conceitual positivado que permita, com segurança, determinar o quantum indenizatório que realmente dissuada aqueles que lesam, por meio de reiterados descumprimentos de determinação legal, habitualmente os indivíduos e a coletividade (KAFER 2012).

A partir do exposto, é possível observar que a aplicação da instituição da Punitive Damages, acaba ocasionando o desestímulo das empresas em burlar as leis de proteção e defesa do consumidor, pois, levam em consideração que a busca desenfreada por lucros, e por se estabelecer no mercado, não deve deixar de lado, a segurança e o respeito pelo consumidor, tendo

em vista que no caso de o consumidor, vir a ser prejudicado de alguma forma, por alguma prática lesiva ou abusiva, isso implicará em prejuízos maiores, contribuindo para o enfraquecimento econômico da empresa, de forma que são desestimuladas a tais práticas.

## 6 METODOLOGIA

Neste capítulo iremos relatar de que maneira foi feita a pesquisa. A pesquisa surgiu com base no problema de “como garantir a aplicabilidade do CDC nas relações de consumo, à luz do corrente modo de atuação do judiciário brasileiro”. Como hipótese, trabalhou-se com a ideia de que o abrandar por parte do judiciário, na cobrança do rigor para que sejam cumpridas as regras, assim como a falta de fiscalização e a falta de conhecimento dos consumidores acerca de seus direitos, acabam contribuindo para o enfraquecimento do CDC nas relações de consumo.

Para que a presente pesquisa sobre a aplicabilidade do CDC nas relações de consumo, e a necessidade da introdução da punitive damages como medida pedagógica pudesse alcançar os resultados pretendidos houve um levantamento bibliográfico sobre os principais pontos relacionados ao avanço das leis consumeristas, assim como, a partir disso, foi feita uma análise sobre a aplicabilidade dos princípios contidos no CDC, que buscou compreender os principais motivos que contribuem para o enfraquecimento do Código, e percebeu-se a necessidade de uma punição mais efetiva.

O estudo também procurou meios de atenuar a inobservância das normas contidas no CDC, e para isso observou-se a importância do instituto da punitive damages, como um elemento que contribui para o estabelecimento de penas com caráter punitivo-pedagógica que procura desestimular a prática de condutas ilícitas, a partir de indenizações mais elevadas. E para isso utilizou-se o método hipotético-dedutivo com pesquisa bibliográfica e documental.



## 7 CONCLUSÃO

Diante do exposto, é possível concluir que o Código de Defesa do consumidor foi um avanço no Direito Brasileiro, contudo, ainda há muito o que avançar. Temos um Código bem estruturado, com leis que buscam mitigar, de forma satisfatória, a hipossuficiência do consumidor em relação às empresas, contudo, falta a sua aplicabilidade nas relações de consumo, visto que ainda é bastante tímida. De forma que a falta de esclarecimento aos consumidores, em relação aos seus direitos, e a falta de cobranças às empresas frente a realização de seus deveres estabelecidos no CDC, assim como a falta de uma fiscalização mais efetiva e contundente, acabam proporcionando um enfraquecimento da efetiva defesa do consumidor no Brasil. É perceptível que a população ainda é bastante leiga no assunto, e por desconhecer seus direitos, acaba sendo vítima dos fornecedores que se aproveitam dessa situação, utilizando dos mais diversos artifícios para ludibriar e burlar o CDC.

É necessário observar que o objetivo primordial das empresas na sociedade capitalista é auferir lucros e, para tanto, os empresários utilizam de estudos e cálculos em que ponderam o que é mais lucrativo: cumprir o que estabelece o CDC, ou lesar os consumidores. Como no Brasil as indenizações por dano moral muitas vezes não são aplicadas pelo judiciário, com a justificativa de “mero aborrecimento”, e, quando o são se fazem irrisórias frente ao dano suportado pelo consumidor, e ao potencial econômico das empresas, estas acabam por sentirem-se estimuladas a desrespeitar o CDC.

Desse modo, é necessário uma mudança na postura do judiciário, de forma que passe a aplicar a indenização por dano moral ao consumidor, no caso de comprovada a lesão, visto que este perde seu tempo, seja ele de trabalho, lazer, descanso ou estudo, na tentativa de resolver um problema que o lesante deu causa. De maneira que, punindo de forma mais efetiva, e não tão branda, os fornecedores que descumprem o estabelecido pelo CDC, esses se sentirão menos estimulados a lesar o consumidor.

É interessante observar o exemplo do instituto da Punitive Damages, que países ~~mais~~ desenvolvidos como os Estados Unidos e a Inglaterra utilizam de forma a estabelecer uma punição punitivo-pedagógica àqueles que lesam o consumidor, visto que nesses países eles quantificam os valores de forma que exista uma compensação à vítima, e de maneira que estes sejam suficientemente consideráveis, de modo a punir a empresa, e a desestimulá-la a permanecer no erro, assim como, a pena acaba agindo com a característica difusa, e não apenas individual, visto que outras empresas ao observarem a justa punição de quem desrespeita os direitos do consumidor, também ficam receosas de cometerem crimes que venham a enfraquecer seu patrimônio.

Percebe-se também a necessidade de mudar esse quadro de inércia dos órgãos de defesa do consumidor e da desinformação do consumidor, divulgando mais e melhor como e onde as reclamações devem ser feitas, de forma a esclarecer a população acerca de seus direitos, e que para efetivá-los de forma que se evitem os desgastes nesse sentido, é necessário lutar por eles, mesmo que se tratem de pequeno valor e pareçam desprezíveis, pois é baseado nesse fato de querer mostrar que o trabalho e o desgaste não compensa, que as empresas investem para beneficiarem-se.

Portanto, quanto mais os consumidores forem esclarecidos, e tiverem conhecimento dos seus direitos, mais eles saberão como agir para que não tenham seus direitos desrespeitados, o que fará com que aumente o número de denúncias, de forma que a prática de lesionar o consumidor com o objetivo de auferir lucros, deixe de ser tão lucrativa. Para que isto ocorra, é necessário aumentar a abrangência dos órgãos de fiscalização, e as punições devem ser justas e exemplares aos que descumprem o CDC, desencorajando as empresas a desrespeitá-lo.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA NETO, Antônio Prudente. **História e Evolução do Direito do Consumidor**. JUS. Disponível em: < [https://jus.com.br/artigos/17500/historia-e-evolucao-do-direito-do-consumidor?fbclid=IwAR1UdAPv0e6qIDQ\\_X7-Ccbq0DzaL0LyeuuZYQIIKoLuWW4\\_-0Ji99aDULGg](https://jus.com.br/artigos/17500/historia-e-evolucao-do-direito-do-consumidor?fbclid=IwAR1UdAPv0e6qIDQ_X7-Ccbq0DzaL0LyeuuZYQIIKoLuWW4_-0Ji99aDULGg) > Acesso em: 28 de agosto de 2018.

ANDRADE, André Gustavo Côrrea. **Dano moral e indenização punitiva**. ESTÁCIO. Disponível em: <[http://www.estacio.br/mestrado/direito/dissertacao/trabalhos/Andre\\_Andrade.pdf](http://www.estacio.br/mestrado/direito/dissertacao/trabalhos/Andre_Andrade.pdf)> Acesso em: 05 de setembro de 2018.

ANDRADE JÚNIOR, Mozart Vilela. **Dano moral, STJ e o desestímulo às avessas**. JUS. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/14480/dano-moral-stj-e-desestimulo-as-avessas>>. Acesso em: 05 de setembro de 2018.

ATHENIENSE, Luciana. **Direito do consumidor: dano moral ou mero aborrecimento?** VIAJANDO DIREITO. Disponível em: < <http://blogs.uai.com.br/viajandodireito/direito-do-consumidor-dano-moral-ou-mero-aborrecimento> > Acesso em: 08 de setembro de 2018

BARRETO, Miguel. **Dano moral a consumidor não pode ser tratado como mero aborrecimento**. CONJUR. Disponível em: < <https://www.conjur.com.br/2018-fev-09/miguel-barreto-dano-moral-consumidor-nao-mero-aborrecimento?fbclid=IwAR0YJh0EuanFIVopNHjEy4X7IBL2uvUNOR3WdSkgv5IQs8-rywf36aQ3qzU> > Acesso em: 08 de setembro de 2018.

BORTONI, Gabriel. **27 anos do código de defesa do consumidor - o dano moral e o mero aborrecimento**. JUS BRASIL. Disponível em: < <https://gbortoni.jusbrasil.com.br/artigos/459393879/27-anos-do-codigo-de-defesa-do-consumidor-o-dano-moral-e-o-mero-aborrecimento> > Acesso em: 19 de setembro de 2018

BRANDÃO, Aline. **O brasileiro e o código de defesa do consumidor**. DIRETORIO FGV. Disponível em: <<https://diretorio.fgv.br/sites/diretorio.fgv.br/files/PesquisaCDCCJUS.pdf>> Acesso em: 28 de agosto de 2018.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 28 de agosto de 2018.

BUENO, Elici Maria Checchin. **25 anos do CDC: A História de uma Luta que se Renova Diariamente**. IDEC. Disponível em: < <https://idec.org.br/em-acao/artigo/25-anos-do-cdc-a-historia-de-uma-luta-que-se-renova-diariamente> > Acesso em: 17 de setembro de 2018.

BUÉRGIO, Fátima. Punitive damages - **análise crítica à sua não aplicabilidade no Brasil**. JUS BRASIL. Disponível em: < [https://fatimaburegio.jusbrasil.com.br/modelos-pecas/607135882/punitive-damages-analise-critica-a-sua-nao-aplicabilidade-no-brasil?ref=topic\\_feed](https://fatimaburegio.jusbrasil.com.br/modelos-pecas/607135882/punitive-damages-analise-critica-a-sua-nao-aplicabilidade-no-brasil?ref=topic_feed)> Acesso em: 14 de outubro de 2018.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 24.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 3ª edição. São Paulo: Editora Malheiros, 2002 p.77

CAVALIERI, Sérgio, Programa de Responsabilidade Civil, 9ª Edição, Ed Atlas, 2010;

CORRÊA, Layanna de Magalhães Barbosa. **‘A indústria do mero aborrecimento’**. JUS BRASIL. Disponível em: < <https://layannamagalhaes.jusbrasil.com.br/artigos/533943051/a-industria-do-mero-aborrecimento>> Acesso em: 05 de outubro de 2018.

CREPALDI, Thiago. **STJ reconhece aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor**. CONJUR. Disponível em: < <https://www.conjur.com.br/2018-mai-01/stj-reconhece-aplicacao-teoria-desvio-produtivo-consumidor>> Acesso em: 22 de outubro de 2018.

CUNHA, Amanda. **Danos morais X mero aborrecimento**. JUS BRASIL. Disponível Em: < <https://amandaadv.jusbrasil.com.br/artigos/490698801/danos-morais-x-mero-aborrecimento>> Acesso em: 05 de outubro de 2018.

DESSAUNE, Marcos. **Desvio Produtivo do Consumidor – O Prejuízo do Tempo Desperdiçado**. São Paulo: RT, 2011 p. 108.

FERREIRA, Áulus. **A indústria do mero aborrecimento e a teoria do desvio produtivo**. JUS BRASIL. Disponível em: <<https://aulusferreira.jusbrasil.com.br/artigos/621452042/a-industria-do-mero-aborrecimento-e-a-teoria-do-desvio-produtivo?ref=serp>> Acesso em: 22 de outubro de 2018.

FLUMIGNAN, Wévertton Gabriel Gomes. **A falácia da ‘indústria do dano moral’**. MIGALHAS. Disponível em: <[https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI255159,21048-A+falacia+da+industria+do+dano+moral?fbclid=IwAR3Gk-ITzHERg2RegNNb2UJMC0G4fA4Bact1MKa\\_b9HjszcrOz0waNx77fA](https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI255159,21048-A+falacia+da+industria+do+dano+moral?fbclid=IwAR3Gk-ITzHERg2RegNNb2UJMC0G4fA4Bact1MKa_b9HjszcrOz0waNx77fA)> Acesso em: 05 de outubro de 2018.

GAGLIANO, Pablo Stolze. **Manual de direito civil; volume único** – Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho. – São Paulo : Saraiva, 2017 p. 894

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2010 p. 377

GUGLINSKI, Vítor. **Você sabe o que é “desvio produtivo do consumidor”?** JUS BRASIL. Disponível em: < <https://vitorgug.jusbrasil.com.br/artigos/114536742/voce-sabe-o-que-e-desvio-produtivo-do-consumidor>> Acesso em: 05 de outubro de 2018.

GUGLINSKI, Vítor. **Breve Histórico do Direito do Consumidor e Origens do CDC**. JUS BRASIL. Disponível em: < <https://vitorgug.jusbrasil.com.br/artigos/112106596/breve-historico-do-direito-do-consumidor-e-origens-do-cdc> > Acesso em: 22 de agosto de 2018.

IDEC. **Pesquisa Data Popular e Idec revela que maioria dos brasileiros conhece a lei e seus direitos, mas não reclama de forma efetiva**. Disponível em: < <https://idec.org.br/o-idec/sala-de-imprensa/release/pesquisa-do-data-popular-e-idec-revela-que-maioria-dos-brasileiros-conhece-a-lei-e-seus-direitos-mas-no-reclama-de-maneira-efetiva>> Acesso em: 28 de agosto de 2018.

KAFER, Lucas Manito. A introdução da doutrina da punitive damages no código de defesa do consumidor. CONTEÚDO JURÍDICO, Disponível em: < <http://www.conteudojuridico.com.br/artigo,a-introducao-da-doutrina-da-punitive-damages-no-codigo-de-defesa-do-consumidor,35871.html?fbclid=IwAR1QGqH763ZqDhbRNNpmHT7qfZBgitS86I9MnoO0Q73NVH-KxDUubEmFhUU>> Acesso em: 22 de outubro de 2018.

MAIA, Flávia. **Os esforços para o Código de Defesa do Consumidor sair do papel**. COREIO BRAZILIENSE. Disponível em: <[http://blogs.correiobraziliense.com.br/consumidor/os\\_esforços\\_para\\_o\\_codigo\\_de\\_defesa\\_do\\_consumidor\\_sair\\_do\\_papel/](http://blogs.correiobraziliense.com.br/consumidor/os_esforços_para_o_codigo_de_defesa_do_consumidor_sair_do_papel/)> Acesso em: 28 de agosto de 2018.

MAIA, Flávia. **Os avanços e os desafios da legislação de defesa do consumidor**. CORREIO BRAZILIENSE. Disponível em: < [http://blogs.correiobraziliense.com.br/consumidor/os\\_avancos\\_e\\_o\\_os\\_desafios\\_da\\_legislacao\\_d\\_e\\_defesa\\_do\\_consumidor/](http://blogs.correiobraziliense.com.br/consumidor/os_avancos_e_o_os_desafios_da_legislacao_d_e_defesa_do_consumidor/)> Acesso em: 28 de agosto de 2018.

MELO, Nehemias Domingos de. **Dano moral nas relações de consumo**. 2ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2012 p. 365.

MIRANDA, Maria Bernadete. **Avanços e desafios do código de defesa do consumidor.** ESTADO DE DIREITO. Disponível em: [http://estadodedireito.com.br/avancos-e-desafios-do-codigo-de-defesa-do-consumidor/?fbclid=IwAR1hMVmZN\\_8wGGRnk-G3uhUHJGBhXzbHFWwb6fcLcipsiKxqRGiOKgIYNE](http://estadodedireito.com.br/avancos-e-desafios-do-codigo-de-defesa-do-consumidor/?fbclid=IwAR1hMVmZN_8wGGRnk-G3uhUHJGBhXzbHFWwb6fcLcipsiKxqRGiOKgIYNE) Acesso em: 04 de setembro de 2018.

MORAIS, Alexandre. (apud. Seixas, Juliana). **A importância do Código de Defesa do Consumidor para o direito das obrigações.** JUS NAVEGANDI. Disponível em: <<https://julianaseixas83.jusbrasil.com.br/artigos/178791039/a-importancia-do-codigo-de-defesa-do-consumidor-para-o-direito-das-obrigacoes>> Acesso em: 29 de agosto de 2018.

NASCIMENTO, Gisele. **A indústria do dano moral versus a indústria do mero aborrecimento.** MIGALHAS. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI270552,91041-A+industria+do+dano+moral+versus+a+industria+do+mero+aborrecimento>> Acesso em: 17 de setembro de 2018.

NETO, Antonio Prudente de Almeida. **História e evolução do Direito do Consumidor.** ÂMBITO JURÍDICO. Disponível em: <[http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=9474](http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=9474)> Acesso em: 28 de agosto de 2018.

NERY JÚNIOR, Nelson. (apud. Soares, Whelison Cerqueira). **Princípios atinentes ao direito do consumidor.** ÂMBITO JURÍDICO. Disponível em: <[http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=8959](http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=8959)> Acesso em: 04 de setembro de 2018.

PASQUAL, Cristina Stringari. **Desafios do Direito do Consumidor na atualidade.** MY LEX. Disponível em: <[https://www.mylex.net/br/blog/Desafios-Direito-Consumidor-atualidade\\_0\\_1744025582.html](https://www.mylex.net/br/blog/Desafios-Direito-Consumidor-atualidade_0_1744025582.html)> Acesso em: 28 de agosto de 2018.

PEDRON, Flávio Barbosa Quinaud. CAFFARATE, Viviane Machado. **Evolução histórica do Direito do Consumidor.** JUS. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/687>>. Acesso em: 22 de agosto de 2018.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Responsabilidade Civil.** 9ª edição. Rio de Janeiro: Editora Forense, 1998 p.40

PORTAL DA EDUCAÇÃO. **Política Nacional das Relações de Consumo.** PORTAL DA EDUCAÇÃO. Disponível em: <<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/direito/politica-nacional-das-relacoes-de-consumo/27832>> Acesso em: 22 de agosto de 2018.

PROCON. **Cadastro de Reclamações Fundamentadas 2017**. Disponível em: <[http://www.procon.sp.gov.br/pdf/ranking\\_fundacao\\_procon\\_sp\\_2017.pdf](http://www.procon.sp.gov.br/pdf/ranking_fundacao_procon_sp_2017.pdf)> Acesso em: 24 de agosto de 2018.

RECLAME AQUI. **25 anos do CDC comprovam avanços, mas ainda há muito a aprender**. NOTÍCIAS RECLAME AQUI. Disponível em: <[https://noticias.reclameaqui.com.br/noticias/25-anos-do-cdc-comprovam-avancos-mas-ainda-ha-muito-a-aprend\\_1792/?fbclid=IwAR3GiJSFxyACVFiGR5v2Ae23L5JZkS3sv-QOUKmpdyM9q-D5it0RQjgPxBE](https://noticias.reclameaqui.com.br/noticias/25-anos-do-cdc-comprovam-avancos-mas-ainda-ha-muito-a-aprend_1792/?fbclid=IwAR3GiJSFxyACVFiGR5v2Ae23L5JZkS3sv-QOUKmpdyM9q-D5it0RQjgPxBE)> Acesso em: 24 de agosto de 2018.

REIS, Clayton. **Os novos rumos da indenização por dano moral**. 1ª Ed. Rio de Janeiro: Ed.Forense, 2003 P. 43

RODRIGUES, Sílvio. **Responsabilidade Civil Vol. 4**. 20ª Ed. São Paulo: Ed.Saraiva, 2008 p.148

SANTIAGO, Emerson. **Direito do Consumidor**. INFO ESCOLA. Disponível em: <[https://www.infoescola.com/direito/direito-do-consumidor/?fbclid=IwAR2iZsSv2hzFw43OqH9ZVNfuxPGZh2klj7A\\_zpFoNCNKCIerBvwCBUyiYcA](https://www.infoescola.com/direito/direito-do-consumidor/?fbclid=IwAR2iZsSv2hzFw43OqH9ZVNfuxPGZh2klj7A_zpFoNCNKCIerBvwCBUyiYcA)> Acesso em: 05 de setembro de 2018.

SEIXAS, Juliana. **A importância do Código de Defesa do Consumidor para o direito das obrigações**. JUS BRASIL. Disponível em: <<https://julianaseixas83.jusbrasil.com.br/artigos/178791039/a-importancia-do-codigo-de-defesa-do-consumidor-para-o-direito-das-obrigacoes>> Acesso em: 12 de setembro de 2018.

STOCO, Rui. **Tratado de Responsabilidade Civil: Doutrina e Jurisprudência**. 8ª Ed. São Paulo: Ed.Revista dos Tribunais, 2011.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil: volume único I** – Flávio Tartuce. 6. ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2016 p. 558

VENOSA, Sílvio de Sávio. **Direito Civil Vol. IV: Responsabilidade Civil**. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2011 P.340.