

A CONSTATAÇÃO DO DANO MORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO

FONSECA, Bruno Bandeira¹; PINTO, Paulo Sérgio Mansija²

¹ Faculdade Anhanguera do Rio Grande. Acadêmico do curso de Direito. brunobandeira@aedu.com;

² Faculdade Anhanguera do Rio Grande. Professor da Faculdade de Direito.
paulo.mansija@aedu.com

1 INTRODUÇÃO

Hodiernamente, o desenvolvimento econômico de Rio Grande fomenta a procura por bens de consumo e desta forma, verifica-se a ascensão em problemáticas envolvendo a relação de consumo frustrada. Neste sentido, buscou-se entender a função administrativa do PROCON, o papel jurisdicional do Juizado Especial Civil e os precedentes firmados através das turmas recursais do egrégio Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Logo, a pesquisa seguirá uma vertente específica a fim de averiguar o entendimento do autor/vítima sobre o dano moral. Outrossim, buscará saber a dosimetria usadas nas sentenças em que a caracterização do dano extrapatrimonial de forma que, compense a lesão, mas que evite o enriquecimento ilícito.

Em regra, qualquer sujeito de direito pode ser responsabilizado por atos ilícitos praticados desde que, cause danos a outrem. Podendo ser perpetuado por pessoa física ou jurídica, sendo a última o tema de nossa discussão. Logo, o explorador da atividade econômica/empresário integra a relação axiológica de modo que, tira proveito da relação e ao mesmo tempo, assume os riscos gerados por tal, como emerge COELHO (2010).

O centro da discussão esta sobre a caracterização de dano imaterial presente no fornecimento de produto ou serviço defeituoso ao consumidor. Ao contrário do pensamento popular, o fornecimento de produto viciado esta no sentido de não causar dano, mas mero aborrecimento ou frustração da expectativa. Tal propriedade, seguiu na doutrina e na jurisprudência de somente conceder indenização por dano extrapatrimonial quando forem provados e que não beirem a simples presunção.

2 METODOLOGIA (MATERIAL E MÉTODOS)

A presente pesquisa científica compete à área de conhecimento das Ciências Sociais Aplicadas e fará uma análise qualitativa, na busca pela efetivação dos objetivos a seguir propostos, para tal, utilizou-se das seguintes bibliografias e jurisprudências dos assuntos abordados. Nas análises sobre o direito do consumidor valeu-se da Lei nº 8.078/90, e para as averiguações doutrinárias sobre responsabilidade civil e dano moral serviu-se das leituras de Busa Michellazzo (2000), Carlos Roberto Gonçalves (2010), Fábio Ulhoa Coelho (2010), Sérgio Cavalieri Filho (2008) e Silvio Salvo Venosa (2007). Posteriormente a coleta das informações pertinentes, será feita uma análise minuciosa das fontes qualitativas e

quantitativas dos dados supracitados, a fim de, dar suporte verossímil a pesquisa científica que ainda não esta finalizada.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Notadamente, com a ascensão do Código de Defesa do Consumidor este ficou notório ao conhecimento da sociedade e por seguinte, possibilitou aos cidadãos o acesso aos meios administrativo e judicial a fim de preservar os seus direitos.

O PROCON-RS criado pela Lei Estadual nº 10.913/97, representa um órgão administrativo que objetiva a defesa e orientação dos consumidores, nas busca de solução para os problemas decorrentes da relação de consumo. Segundo as diretrizes do órgão, a todo consumidor que sofre violação de seus direitos possuirá apoio da instituição. Contudo, tal prática não significa que este órgão é unilateral ao consumidor supostamente lesado, por isso adotada meios que visão garantir no processo administrativo a ampla defesa. Neste aspecto cabe salienta que, o PROCON pode aplicar multa em desfavor da pessoa jurídica, entretanto, esta não será revertida ao consumidor. Por isso, a máxima vantagem que o consumidor conseguirá ao procurar este órgão, será a devolução de importância paga, ou, os meios que garantam o conserto da mercadoria; Mas em nenhuma hipótese, haverá a obrigação de indenizar a vítima/consumidor por danos morais, enquanto processo administrativo.

Na seara judicial, cito o art. 927 do Código Civil *“Aquele que, por ato ilícito (art.186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”*. Vê-se, portanto, a pessoa jurídica que por omissão voluntária, negligência ou imprudência causar dano ao consumidor fica obrigada a indeniza-lo, mesmo que, excepcionalmente moral. Através de interpretação literal do supracitado, e por vezes de equivocadas informações difundidas, inúmeros cidadãos quando supostamente sofrem violações de seus direitos na relação de consumo, pensam ter direito a reparação por dano moral. Mas como cita VENOSA (2007) *“Na responsabilidade objetiva, há, em princípio, pulverização do dever de indenizar por um número amplo de pessoas”*; Mesmo sendo a legislação do consumidor exemplo de responsabilidade objetiva, a priori a impropriedade em produto ou serviço, não gera o dever de indenizar.

Como observou na doutrina jurídica e com base nas sentenças proferidas pelo Juizado Especial Civil, o fato do consumidor ou demandante sofrer dissabores e prejuízos de ínfima importância não garante o direito de indenização por dano extrapatrimonial. Desta forma, se faz imprescindível ao consumidor trazer aos autos do processo, meios que possibilitem ao juiz detectar grau de intensidade da dor experimentado, e ratifica neste sentido COELHO (2010) *“Todos os danos devem ser provados, porque não se presumem; [...] Em relação aos danos morais, por ser inacessível a intimidade emocional da vítima, a prova é mais difícil”*. Neste sentido, o JEC é o órgão jurisdicional que comporta as peculiaridades envolvendo problemáticas da relação de consumo conturbada, pois o autor ingressa com ação em face da pessoa jurídica, tendo como escopo, o ressarcimento do valor do produto e indenização por dano moral.

As análises realizadas, observaram que os demandantes ajuizaram ação sem advogado, amparados pela lei, pois o valor da causa não superava os vintes salários mínimo. Outrossim, estes poucos entrevistados *não conheciam o conceito de dano moral* e as provas do suposto dano, beiravam a precariedade. Mas o autor na tentativa de caracterizar o dano, procura se vitimizar. Todavia, essas atitudes não representam todos os casos, mas dificulta a caracterização do dano.

Em suma, cabe a vítima produzir provas do dano extrapatrimonial de forma que, os elementos sejam verossímeis e com nexos de causalidade. Ao magistrado, cabe distinguir todo evento danoso do desconforto ou dissabor, de forma que, compense pecuniariamente somente o sofrimento de grande intensidade. Apoia este pensamento COELHO (2010) *“Os juízes devem ser muito prudentes ao decidir pelo cabimento da indenização, para que não se deixem enganar pela simulação da dor. Quanto menos doloroso tiver sido o evento danoso para a vítima, mas fácil será fingir o sofrimento”*. O dano imaterial se constata quando houve tormenta significativa ao consumidor.

4 CONCLUSÃO

Após a averiguação proposta, chegou a constatação que os juízes leigos do Juizado Especial Civil adotam uma postura prudente, de modo que, evitam através de suas sentenças a banalização do dano moral. Pois as indenizações por danos imateriais somente foram proferidas nos processos em que houve a real constatação do dano, e não a simples presunção. Logo, a pena pecuniária não visava reparar o dano, igualmente ao que acontece no dano material, mas compensar a dor experimentada. Além do mais, a indenização é quantificada diferente para cada vítima, e depende de um estudo particular do *in casu*, por isso os valores arbitrados respeitam a individualidade e representa um desestímulo ao lesante.

5 REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº. 8.078**, de 11 de janeiro de 1990. Instituiu o Código de Defesa do Consumidor. Brasília. 1990.

BRASIL. **Lei nº. 9.099**, de 26 de setembro de 1995. Instituiu os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Brasília. 1995.

COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de Direito Civil: Obrigações – Responsabilidade Civil**. São Paulo – SP: Saraiva, 2010.

FILHO, Sergio Cavalieri. **Programa de Responsabilidade Civil**. São Paulo – SP: Atlas, 2008.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil**. São Paulo – SP: Saraiva, 2010.

MICHELLAZZO, Busa Mackenzie. **Do Dano Moral**. São Paulo – SP: Lawbook, 2000.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil: Responsabilidade Civil.** São Paulo – SP: Atlas, 2007.