



Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro

AS INDENIZAÇÕES IRRISÓRIAS NO ÂMBITO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS
COMO FORMA DE ESTÍMULO ÀS PRÁTICAS ABUSIVAS DOS GRANDES
FORNECEDORES DO MERCADO DE CONSUMO.

Maria Isabel de Azeredo Brandão

Rio de Janeiro
2016

MARIA ISABEL DE AZEREDO BRANDÃO

AS INDENIZAÇÕES IRRISÓRIAS NO ÂMBITO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS
COMO FORMA DE ESTÍMULO ÀS PRÁTICAS ABUSIVAS DOS GRANDES
FORNECEDORES DO MERCADO DE CONSUMO.

Artigo Científico apresentado à Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro, como exigência para obtenção do título de Pós-Graduação *Lato Sensu* da Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro. Orientador: Prof. Ubirajara da Fonseca Neto.

Rio de Janeiro
2016

AS INDENIZAÇÕES IRRISÓRIAS NO ÂMBITO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS
COMO FORMA DE ESTÍMULO ÀS PRÁTICAS ABUSIVAS DOS GRANDES
FORNECEDORES DO MERCADO DE CONSUMO

Maria Isabel de Azeredo Brandão

Advogada. Graduada pela Universidade
Candido Mendes de Niterói/RJ

Resumo – O presente trabalho visa discutir as indenizações irrisórias no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis como forma de estímulo às práticas e condutas abusivas cometidas pelos grandes fornecedores do mercado de consumo, detentores de grande poderio econômico, e que não respeitam o Código de Defesa do Consumidor.

Palavras-chave – Responsabilidade Civil. Direito do Consumidor. Indenização. Juizados Especiais Cíveis.

Sumário – Introdução. 1. A relação entre os sistemas de proteção ao consumidor e os Juizados Especiais Cíveis. 2. O dano moral punitivo e seu aspecto pedagógico. 3. A falta de aplicação do dano moral punitivo-pedagógico nos Juizados Especiais Cíveis. Conclusão. Referências.

INTRODUÇÃO

O presente artigo científico tem por objetivo discutir as indenizações ínfimas no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis como forma de perpetuação das condutas abusivas dos grandes fornecedores, que não respeitam o sistema de proteção ao consumidor previsto no CDC.

Na grande maioria das ações, os magistrados vêm condenando grandes empresas fornecedoras, importantes na sociedade de consumo de massa e detentoras de grande poderio econômico, a pagar indenizações ínfimas, que em nada afetam o seu orçamento.

Tais indenizações causam nas empresas uma sensação de impunidade, na medida em que existem várias ações contra elas, mas elas não mudam a sua política de relação com o consumidor.

Isso gera uma quantidade imensa de demandas levadas todos os dias à apreciação do Poder Judiciário, fazendo com que os Juizados Especiais Cíveis fiquem assoberbados com tantas ações, prejudicando, inclusive, a duração razoável de todos os processos sob a sua competência (art. 5º, LXXVIII da CF/88).

Para tanto, as questões norteadoras visam discutir se as condenações no JEC atendem ao caráter punitivo-pedagógico da indenização por dano moral, se seria necessário um novo

critério para o seu arbitramento, e se tal critério acabaria por desestimular as práticas abusivas dos grandes fornecedores, diminuindo, assim, o número de ações levadas todos os dias ao Judiciário.

Será proposta a real e efetiva observação ao caráter punitivo-pedagógico da indenização por dano moral na hora do arbitramento, de maneira a compelir as empresas a adequar as suas condutas às normas protetivas dispostas no CDC.

Também busca-se comprovar que o novo critério de arbitramento desestimularia as práticas abusivas dos grandes fornecedores, diminuindo o número de demandas levadas ao Poder Judiciário.

No primeiro capítulo, será apresentado o sistema de proteção e defesa do consumidor previsto no CDC, bem como aspectos importantes da Lei 9099/95.

No segundo capítulo, será discutido o dano moral punitivo e seu aspecto pedagógico, que tem o objetivo de evitar reincidências dos grandes fornecedores.

O terceiro capítulo destina-se a defender que a falta de aplicação do dano moral punitivo no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis, gera superlotação dos mesmos, comprometendo princípios constitucionais como a duração razoável do processo e até mesmo o próprio trabalho dos magistrados, que acabam não possuindo tempo para oferecer uma prestação jurisdicional de maior qualidade.

A pesquisa utilizará a metodologia do tipo bibliográfica, parcialmente exploratória e qualitativa.

1. A RELAÇÃO ENTRE OS SISTEMAS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR E OS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

O nascimento do que se chama hoje de Direito do Consumidor no mundo tem como marco a mensagem enviado ao Congresso Americano no dia 15 de março de 1962 pelo então presidente John Kennedy¹. Na referida mensagem, o presidente americano destacou que os consumidores necessitam de proteção especial tais como o direito à segurança, o direito à informação, à livre escolha e o direito de ser ouvido, dentre outros direitos.

¹ NUNES, Rizatto. *O dia mundial dos direitos do consumidor e os 50 anos do discurso de John Kennedy*. <http://www.migalhas.com.br/ABCdoCDC/92,MI151800,71043O+dia+mundial+dos+direitos+do+consumidor++os+50+anos+do+discurso+de>>. Acesso em 25 out. 2016.

Essa mensagem que começava com a frase “Consumidores, por definição, somos todos nós” foi de suma importância para chamar a atenção dos americanos e do resto do mundo para a necessidade de uma regulamentação especial para as relações consumeristas.

Nos dizeres de Othon Sidou²:

O que deu dimensão enormíssima ao imperativo cogente de proteção ao consumidor, ao ponto de impor-se como um sistema de segurança do Estado no mundo moderno, em razão dos atritos sociais que o problema pode gerar e ao Estado incumbendo delir, foi o extraordinário desenvolvimento do comércio e a consequente ampliação da publicidade, do que igualmente resultou, isto sim, o fenômeno desconhecido dos economistas do passado – a sociedade de consumo, ou o desfrute pelo simples desfrute, a aplicação da riqueza por mera sugestão consciente ou inconsciente.

No Brasil, a Constituição Federal de 1988³ consagrou a proteção ao consumidor como direito fundamental no seu artigo 5º, inciso XXXII, e representou um grande avanço, uma vez que nas relações de consumo, o consumidor encontra-se em posição de vulnerabilidade perante os grandes fornecedores. Não poderiam tais relações, portanto, continuar sendo regidas apenas pelo Código Civil de 1916⁴.

Com isso, posteriormente à Constituição de 1988, veio o chamado Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990⁵), vigente até os dias de hoje, que é chamado de “microsistema” para regular as relações de consumo.

Nele, foram conceituados consumidor e fornecedor, estabelecidas novas regras e instituída a Política Nacional das Relações de Consumo no art. 4º. Também foram conferidos diversos direitos ao consumidor que se encontram dispostos no artigo 6º, tais como proteção a vida, saúde e segurança, bem como direitos de natureza processual, como a inversão do ônus da prova quando a alegação do consumidor for verossímil ou quando ele for hipossuficiente.

Também foram estabelecidos crimes contra as relações de consumo, do artigo 61 ao artigo 80 do mesmo Código.

Sobre isso, aduz Cláudia Lima Marques⁶:

² SIDOU, Othon. *Proteção ao consumidor*. Rio de Janeiro: Forense, 1977. p. 5.

³ BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em 15 jun. 2016.

⁴ BRASIL. Código Civil de 1916. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L3071.htm. Acesso em 15 jun. 2016.

⁵ BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm. Acesso em 25 jun. 2016.

⁶ MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 4. ed. – São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. p. 53.

A defesa do consumidor, como sujeito-vítima, como sujeito-contratante, como agente econômico nos momentos pré e pós-contratual, como pessoa cujos dados estão contidos em um banco de dados de comerciantes ou de crédito, a defesa do consumidor na relação de consumo, quanto à sua qualidade-adequação, quanto à sua qualidade-segurança, quanto à quantidade prometida, proteção através de sanção administrativa e penal daqueles que abusam ou violam os direitos deste consumidor – esta é a linha básica que une matérias tão diversas, no CDC, sejam normas de direito privado (arts. 1.º a 54), sejam normas administrativas, penais processuais e as disposições finais sobre direito intertemporal (arts. 55 a 119).

Cumpre salientar que o meio mais acessível na atualidade para o consumidor pleitear seus direitos é através dos Juizados Especiais Cíveis (não fazendários), que nos dizeres do professor e defensor público Felipe Borring Rocha⁷:

Assim, reunindo todas essas informações, podemos conceituar os Juizados Especiais Cíveis como o conjunto de órgãos judiciais, com assento constitucional e integrante do Sistema dos Juizados Especiais, estruturado para promover a composição e o julgamento das causas cíveis de menor complexidade e de pequeno valor, através de princípios e procedimentos específicos, previstos na Lei nº 9.099/95.

Os Juizados estão dispostos no art. 98, I da CF e regulados pela Lei n. 9.099 de 26 de setembro de 1995⁸, nos quais o consumidor pode ajuizar ação independentemente da assistência de advogado nas causas com valor de até 20 salários mínimos.

Se a causa tiver valor acima de 20 salários e abaixo de 40 salários, o consumidor obrigatoriamente terá que estar assistido por um advogado, conforme art. 9º da Lei. Se a ação precisar de recurso, também será obrigatória a assistência de um advogado, conforme art. 41, §2º.

Em relação à aplicação subsidiária do Código de Processo Civil⁹ aos Juizados Especiais, aduz Rocha¹⁰:

Somente em relação ao procedimento executório é que a Lei dos Juizados Especiais menciona expressamente a aplicação do CPC (arts. 52 e 53). No entanto, apesar da omissão, tal aplicabilidade é impositiva, não apenas por ser a Lei nº 9.099/95 uma lei especial (art. 1046, §2º, do CPC/15), mas também pela total impossibilidade de imaginar o funcionamento dos Juizados Especiais sem o CPC. Não obstante, existem respeitáveis vozes, ao nosso sentir equivocadas, que defendem que não haveria aplicação subsidiária do CPC à Lei dos Juizados Especiais.

⁷ ROCHA, Felipe Borring. *Manual dos juizados especiais cíveis estaduais: teoria e prática*. 8. ed. Ver., atual. E ampl. – São Paulo: Atlas, 2016. p. 26.

⁸ BRASIL. Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9099.htm>. Acesso em: 05 abr. 2016.

⁹ BRASIL. Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em 10 dez. 2016.

¹⁰ ROCHA, op. cit., p. 18.

Inobstante o CPC dizer em seu artigo 219 que os prazos serão contados em dias úteis, o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, assim como o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo¹¹, lançou um comunicado avisando aos “Juízes, Advogados, Chefes de Serventia ou Encarregados, Servidores, Partes e demais interessados que: 1) Os prazos processuais em sede de JEC continuarão a ser contados em dias corridos, inaplicável o artigo 219 do NCCPC”¹².

Tais decisões desses tribunais têm gerado polêmicas, na medida em que, conforme o art. 22, I da CF/88, cabe à União legislar sobre matéria processual, e não poderiam os Tribunais desrespeitar a lei.

Importante salientar que, conforme art. 2º da Lei n. 9.099/95, os Juizados Especiais Cíveis são guiados por cinco princípios, a saber: oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade.

Sobre os cinco princípios, dispõe Rocha¹³:

Os princípios citados são, eminentemente, de natureza procedimental, ou seja, se voltam para disciplinar a integração e o desenvolvimento dos procedimentos previstos na Lei nº 9.099/95. De fato, o tema central dos princípios listados é o ato processual, sua realização, exteriorização e seu aproveitamento. Esses princípios, entretanto, servem também de base para a estruturação do órgão e para definir os contornos fundamentais do instituto.

É o meio mais acessível, pois, em primeiro grau de jurisdição, independe do pagamento de custas processuais, na forma do art. 54 da Lei e também de advogado nas causas de até 20 salários mínimos, permitindo ao consumidor um amplo acesso à justiça.

2. O DANO MORAL PUNITIVO E SEU ASPECTO PEDAGÓGICO

Antes de se adentrar propriamente no tema do dano moral punitivo, mister se faz uma breve análise do instituto como um todo.

Previamente à Constituição Federal de 1988, entendia-se que o dano moral seria o ato ilícito que causa dor, vexame, sofrimento e humilhação à vítima.

¹¹ BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. *Comunicado conjunto 380/2016*. Disponível em: <http://www.tjsp.jus.br/Download/SPI/Downloads/NovoCPC/ComunicadoConjunto380_2016.pdf>. Acesso em 21 nov. 2016.

¹² BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. *Boletim SEDIF*. Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br/documents/10136/3139662/boletim-sedif-n-51-2016.pdf>>. Acesso em 20 nov. 2016.

¹³ ROCHA, op. cit., p. 28.

Sergio Cavaliere¹⁴ entende que o dano moral após a Constituição, disciplinado em seu artigo 5º, incisos V e X, ganhou um novo conceito, existindo em sentido estrito e sentido lato, como pode-se depreender de uma passagem de seu livro, *in verbis*:

Assim, à luz da Constituição vigente podemos conceituar o *dano moral* por dois aspectos distintos: em *sentido estrito* e em *sentido amplo*. Em sentido estrito dano moral é a *violação do direito à dignidade*. (...) Em sentido amplo, dano moral é violação de algum direito ou atributo da personalidade.

Nesse sentido, hoje não se entende mais o dano moral como sendo a dor, sofrimento, visto que esses sentimentos são as suas consequências, e não o dano moral em si. O dano moral é a violação a algum direito da personalidade e tais direitos encontram-se enumerados em rol exemplificativo nos artigos 11 ao 21 do Código Civil¹⁵.

Passado o momento de conceituação, uma vez comprovado o *an debeatur*, ou seja, a ocorrência do dano e a necessidade se indenizar a vítima, deve-se arbitrar o *quantum debeatur*, ou seja, valor da indenização.

Nesse diapasão, antes da Constituição Federal, era comum a lei estabelecer diversos critérios para arbitrar o dano moral, muitas vezes elaborando tabelas com indenizações fixadas em salários mínimos, para diversas situações, como se estas fossem exatamente iguais, não possuindo nenhuma diferença entre si.

Com o tempo, entendeu-se que o arbitramento do dano moral não poderia ser generalizado, estagnado, uma vez que cada situação teria circunstâncias e agentes diferentes. Tomando-se apenas como exemplo, a quantia que indeniza um indivíduo financeiramente hipossuficiente, não indenizaria um indivíduo rico, mesmo que o ato ilícito em questão fosse idêntico. Uma grande empresa, dotada de enorme poderio econômico, não poderia ser condenada a indenizar a mesma quantia que uma pessoa física de classe média que causasse o mesmo dano.

Nessa linha de raciocínio, após a Constituição de 1988, entendeu-se que o juiz não estaria vinculado a nenhuma tabela pré-fixada para arbitrar o dano moral, podendo, ao seu prudente arbítrio, e tomando-se o caráter subjetivo do instituto, fixar o *quantum debeatur*.

¹⁴ CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 11. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2014. p. 106.

¹⁵ BRASIL. Código Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm>. Acesso em: 05 abr. 2016.

Os requisitos a serem observados quando do arbitramento do dano moral são expostos pelo já citado doutrinador Sérgio Cavalieri¹⁶, *in verbis*:

Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes.

Ademais, dentro do referido instituto, tem-se diversos tipos, como o dano moral contra a pessoa jurídica, o dano moral coletivo, dentre outros. O tipo que se pretende analisar no presente trabalho, é o dano moral punitivo-pedagógico.

Grande parte da doutrina e da jurisprudência aceita o caráter punitivo do dano moral, que remonta aos chamados *punitive damages* do direito comparado, aplicados com mais força em países da *common law*, como Estados Unidos e Inglaterra.

Segundo o professor André Gustavo Corrêa de Andrade¹⁷, os *punitive damages* corresponderiam à “indenização outorgada em adição à indenização compensatória quando o ofensor agiu com negligência, malícia ou dolo”.

Nesse sentido, Cavalieri Filho¹⁸ entende que:

A indenização punitiva do dano moral deve ser também adotada quando o comportamento do ofensor se revelar particularmente reprovável – dolo ou culpa grave – e, ainda, nos casos em que, independentemente de culpa, o agente obtiver lucro com o ato ilícito ou incorrer em reiteração de conduta ilícita.

Pelos conceitos acima expostos, depreende-se que o dano moral punitivo, também assume um aspecto pedagógico, na medida em que, quando a conduta do ofensor apresentar elevado grau de reprovabilidade, arbitra-se uma indenização mais alta, de maneira a desestimular-lo a continuar praticando a conduta ilícita causadora do dano, com outros indivíduos.

Conforme diz o já citado André Gustavo Corrêa de Andrade¹⁹ “A indenização punitiva busca, através do incremento da sanção pecuniária, a eliminação de comportamentos que não se intimidam com a indenização compensatória”. Arbitrar uma indenização de cunho

¹⁶ CAVALIERI FILHO, op. cit., p. 155.

¹⁷ ANDRADE, André Gustavo Corrêa. *Dano moral e indenização punitiva: Os Punitive Damages na Experiência do Common Law e na Perspectiva do Direito Brasileiro*. 2. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009. p. 239.

¹⁸ CAVALIERI FILHO, op. cit., p. 127.

¹⁹ ANDRADE, op. cit., p. 186.

apenas compensatório, na maioria das vezes não é eficaz para cessar as condutas reiteradamente praticadas pelos autores do ato ilícito.

De fato, o ideal seria que os julgadores não precisassem arbitrar uma indenização de cunho sancionatório, visto que a indenização visa “tornar indene”, ou seja, permitir que as partes retornem ao *status quo ante*.

Ocorre que, em grande parte das ações, principalmente nas demandas de massa, que tratam de matéria consumerista e envolvem fornecedores de grande poderio econômico, a imposição de uma indenização simplesmente compensatória não causa prejuízos aos seus orçamentos.

Por essa razão, eles não se veem estimulados a cessar suas práticas abusivas, que na maioria das vezes, lhes conferem enriquecimento ilícito. Se lhes causam enriquecimento ilícito, a indenização não como dito anteriormente, não torna indene, pois proporciona o retorno ao *status quo ante*.

Nesse sentido, não se pode tarifar o valor das indenizações, nem mesmo para situações corriqueiras como a negativação indevida ou cobrança indevida. Acerca desse tema, aduz Cavalieri Filho²⁰:

Em conclusão, após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom-senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado a indenização deve ser a mais completa possível, por outro não pode tornar-se fonte de lucro indevido.

Portanto, para situações graves, de reiteração de conduta ilícita, existe o dano moral punitivo-pedagógico, para arbitrar uma indenização com caráter de sanção, pela gravidade e reiteração das condutas ilícitas praticadas, de maneira a “educar” desestimulando de forma cogente, o ofensor a continuar a lesionar os indivíduos.

3. A FALTA DE APLICAÇÃO DO DANO MORAL PUNITIVO-PEDAGÓGICO NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

Uma vez analisado o aspecto punitivo-pedagógico do dano moral, cumpre salientar que o mesmo não vem sendo aplicado no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis. Isso porque,

²⁰ CAVALIERI FILHO, op. cit., p. 127.

o instituto do dano moral vem sendo banalizado, através de indenizações irrisórias que, em nada afetam o orçamento dos grandes fornecedores.

É certo que, no mercado de consumo, existem aqueles fornecedores que reiteradamente praticam condutas abusivas contra os consumidores. No site do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, quando da distribuição da ação, o advogado tem a opção de escolher o réu, dentre os réus mais acionados na justiça. E no site do mesmo tribunal, tem-se os chamados “TOP-30”²¹, ou seja, os trinta réus mais acionados no âmbito dos Juizados Especiais.

Essas empresas, campeãs de litigância, recebem inúmeros mandados de citação todos os dias, de ações movidas por consumidores. O primeiro colocado da lista TOP-30 do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, recebeu só no mês de agosto, 3.934 novas ações contra ele, somente nos Juizados Especiais Cíveis.

Os valores de indenização por danos morais, no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis, têm sido irrisórios²², se comparados ao enorme poderio econômico das empresas mais acionadas no tribunal.

Interessados pela pertinência e relevância do tema, e estimulados pela revolta dos advogados atuantes nos Juizados Especiais Cíveis, recentemente a OAB/RJ realizou um ato chamado “Lentidão que pesa do bolso”²³.

Cinco tópicos elencados como entraves ao bom funcionamento do Judiciário Estadual foram levantadas no referido ato, dentre eles as sentenças abaixo do montante que vêm sendo proferidas nos Juizados Especiais cíveis, classificadas como “mero aborrecimento” pelos magistrados.

Por outro lado, a imposição de sanções administrativas nem sempre surtem efeito, como explica Arthur Rollo²⁴:

As penalidades administrativas impostas pelos órgãos de defesa do consumidor, infelizmente, não vêm surtindo efeito, porque acabam sendo propostas ações

²¹ BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://www4.tjrj.jus.br/MaisAcionadas/>>. Acesso em 13 set. 2016.

²² BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Recurso Inominado nº 0016415-52.2016.8.19.0209. Relator: Juiz Alexandre Chini Neto. Disponível em: <<http://www4.tjrj.jus.br/EJURIS/ProcessarConsJuris.aspx?PageId=s4usaa0llij4xlfb25dkroqo>>. Acesso em 20 nov. 2016.

²³ Ordem dos Advogados do Brasil Seção Rio de Janeiro. *Colapso do Judiciário no Rio motiva ato da OAB/RJ em frente ao Fórum*. Disponível em: <<http://www.oabRJ.org.br/noticia/103536-colapso-do-judiciario-no-rio-motiva-ato-da-oabRJ-em-frente-ao-forum>>. Acesso em 14 dez. 2016.

²⁴ ROLLO, Arthur. *Dano punitivo e as indenizações irrisórias nas relações de consumo*. Disponível em: <<http://www.cartaforense.com.br/conteudo/artigos/dano-punitivo-e-as-indenizacoes-irrisorias-nas-relacoes-de-consumo/8367>>. Acesso em 14 dez. 2016.

para discuti-las que, quando não demoram anos, anulam as sanções aplicadas por vícios formais. (...) Empresas que maltratam consumidores prejudicam a todos causando instabilidade social. (...) Enquanto a reforma legislativa não vem, cabe ao Judiciário fazer o seu papel de maneira mais eficiente, arbitrando compensações punitivas para aquelas empresas que teimam em maltratar os consumidores, tanto em sede de ações individuais como em sede de ações coletivas. Somente a partir daí algo vai mudar.

Como as indenizações são irrisórias²⁵, tais empresas não se veem estimuladas a manter uma conduta adequada frente aos consumidores. E isso se comprova através dos números supracitados.

Nesse sentido, dispõe o professor Daniel Amorim Assumpção Neves²⁶:

Por outro lado, em especial em determinadas áreas do direito material, como o direito consumerista, a distância econômica entre o litigante contumaz (fornecedor) e o litigante eventual (consumidor) gera transações – ou conciliações a depender do sentido emprestado ao termo – absolutamente injustas e que passam longe da tão propalada pacificação social. Se parece interessante por variadas razões para o fornecedor, para o consumidor a transação é muitas vezes um ato de necessidade e não de vontade, de forma que esperar que ele fique satisfeito pela solução do conflito é de uma ingenuidade e, pior, de uma ausência de análise empírica preocupantes.

Conforme exposto no capítulo anterior, a indenização pelo dano moral punitivo-pedagógico, deve ser maior, em valor suficiente para desestimular e repreender as condutas reiteradamente abusivas cometidas pelo ofensor.

Tal indenização não vem sendo aplicada, pois basta uma consulta à jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro²⁷, para constatar que a grande maioria das indenizações por dano moral, em casos nos quais não houve negativação indevida, gira em torno de, no máximo, R\$2.000,00 (dois mil reais), isso quando dizem que não gera indenização. Esse valor é irrelevante, não possui o condão de afetar o orçamento de uma grande empresa.

²⁵ BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Recurso Inominado nº 0107564-74.2016.8.19.0001. Relatora: Juíza Valeria Pacha Bichara. Disponível em: <<http://www4.tjrj.jus.br/EJURIS/ProcessarConsJuris.aspx?PageId=4vzpw0xtdevq55m5h51f2qa>>. Acesso em 14 dez. 2016.

²⁶ NEVES, Daniel de Amorim Assumpção. *Manual de direito processual civil – Volume único*. 8. ed. – Salvador: Ed. JusPodivum, 2016. p. 4.

²⁷ BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Recurso Inominado nº 0344323-87.2015.8.19.0001. Relatora: Juíza Joana Cardia Jardim Cortes. Disponível em: <<http://www4.tjrj.jus.br/EJURIS/ProcessarConsJuris.aspx?PageId=ce1book1hzeypu5mz1qodkm>>. Acesso em 20 nov. 2016.

Mister ressaltar que, enquanto os grandes fornecedores não sofrerem condenações mais severas, que, de fato, alterem a sua situação econômico-financeira, irão se sentir estimulados a continuar praticando condutas abusivas contra os consumidores.

Nesse sentido, entende Filipe Denki Belem Pacheco²⁸:

Entretanto, o que se vê na jurisprudência é um cuidado exagerado no que tange à fixação dos danos morais, talvez para evitar a banalização dos danos morais e/ou a indústria do dano moral e o enriquecimento ilícito do ofendido, cuidado este que age, muitas vezes, em favor do poder econômico da parte ofensora, de modo que as grandes empresas em nada sintam estimuladas a melhorar seus serviços e o trato com seus clientes.

E essa atitude promove uma reação em cadeia, pois fará com que o Judiciário fique cada vez mais abarrotado de ações, prejudicando princípios constitucionais como o devido processo legal (art. 5º LIV da CRFB/88) e a duração razoável do processo (art. 5º LXXVIII da CRFB/88), já que a quantidade de servidores não aumenta na mesma proporção que as demandas nos tribunais.

Nesse diapasão, importante dizer que não devem ser descartadas as tentativas de autocomposição para a resolução dos conflitos entre consumidores e fornecedores. Entretanto, se a transação ocorrer dentro dos tribunais, estes devem valorizar e estimular a justa conciliação, através de conciliadores preparados e competentes, para que, dessa forma, também as demandas não se perpetuem desnecessariamente no tempo, desafogando, assim, o Poder Judiciário.

Sobre isso, ensina Neves²⁹:

Admito também que a pacificação social (fim da lide sociológica) pode ser mais facilmente obtida por uma solução do conflito derivada da vontade das partes do que pela imposição de uma decisão judicial (ou arbitral). Considero até que, quanto mais conflitos forem resolvidos fora da jurisdição, haverá menos processos e por consequência o Poder Judiciário poderá funcionar de maneira mais célere e adequada às aspirações do acesso à ordem jurídica justa. O que me causa extremo desconforto é notar que a valorização da conciliação (a mediação ainda é embrionária entre nós) leve-nos a ver com naturalidade o famoso ditado de que vale mais um acordo ruim do que um processo bom.

²⁸ PACHECO, Filipe Denki Belem. *A banalização das condenações por danos morais: perda do caráter punitivo-pedagógico das indenizações*. Disponível em: <<https://filipedenki.jusbrasil.com.br/artigos/111915409/a-banalizacao-das-condenacoes-por-danos-morais-perda-do-carater-punitivo-pedagogico-das-indenizacoes>>. Acesso em 14 dez. 2016.

²⁹ NEVES, op. cit., p. 4.

Nesse sentido, uma vez frustradas as tentativas de resolução amigável do problema, quando do arbitramento do dano moral, o julgador deve considerar a reprovabilidade da conduta ilícita, as condições sociais-econômicas do ofendido e ofensor, e arbitrar, quando necessário, a indenização por dano moral punitivo-pedagógico.

Dessa maneira acabarão as indenizações irrisórias nos tribunais, que só tem o condão de fomentar a impunidade. Com isso, decairá o número de demandas levadas ao Poder Judiciário, reduzindo a sua morosidade e respeitando-se o princípio constitucional da duração razoável do processo, e meios que garantam a celeridade de sua tramitação (art. 5º, LXXVIII da CRFB/88).

CONCLUSÃO

Portanto, buscou-se com o presente trabalho, apresentar os problemas vividos pelos consumidores, quando do arbitramento irrisório das indenizações por dano moral.

Ficou comprovado que o valor das indenizações decorrentes das relações de consumo dos Juizados Especiais Cíveis não atende ao caráter punitivo-pedagógico, pois as indenizações são muito pequenas se comparadas ao poder econômico dos grandes fornecedores do mercado.

Ademais, muitas vezes as indenizações são tarifadas, ou seja, as turmas recursais têm um valor fixo pré-determinado para cada tipo de situação, tais como a cobrança ou negativação indevidas. Os julgadores não observam as peculiaridades de cada caso.

Ao não se arbitrar corretamente o valor da indenização, tendo-se em vista o seu aspecto punitivo e principalmente pedagógico, não só o consumidor perde, mas a sociedade como um todo, e o Poder Judiciário.

O consumidor perde, pois infelizmente, basta existir e viver em sociedade para precisar consumir. Todo homem ou mulher que vive em sociedade é consumidor(a). Nesse sentido, se o fornecedor continuar sendo condenado em quantias baixas, suas condutas abusivas continuarão sendo praticadas, por compensarem em vista das pequenas indenizações dos Juizados.

Sendo as indenizações ínfimas, também quem sofre é a sociedade, na medida em se as grandes empresas nada fazem para adequar suas condutas ao Código de Defesa do Consumidor, cada vez mais desrespeitando a lei, o mercado de consumo fica cada vez mais prejudicado, gerando insegurança nos consumidores ao comprar um produto ou serviço.

E uma vez não adequando as suas condutas, cada vez mais consumidores serão lesados, e mais demandas serão levadas ao Poder Judiciário, o que fará com que o mesmo fique cada vez mais moroso, comprometendo a duração razoável do processo, visto que a quantidade de servidores não cresce na mesma proporção das ações.

Nesse sentido, é imprescindível que seja adotado um novo critério de arbitramento da indenização por dano moral, tendo-se em vista o seu caráter punitivo-pedagógico, de maneira a desestimular verdadeiramente as práticas e condutas abusivas perpetradas pelos fornecedores, melhorando, assim, o mercado de consumo como um todo, e diminuindo a quantidade de demandas levadas ao Poder Judiciário.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, André Gustavo Corrêa. *Dano moral e indenização punitiva: Os Punitive Damages na Experiência do Common Law e na Perspectiva do Direito Brasileiro*. 2. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em 15 jun. 2016.

_____. Código Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm. Acesso em: 05 abr. 2016.

_____. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm. Acesso em 25 jun. 2016.

_____. Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm. Acesso em: 15 abr. 2011.

_____. Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em 10 dez. 2016.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 11. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2014.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 4. ed. – São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

NEVES, Daniel de Amorim Assumpção. *Manual de direito processual civil – Volume único*. 8. ed. – Salvador: Ed. JusPodivum, 2016.

PACHECO, Filipe Denki Belem. *A banalização das condenações por danos morais: perda do caráter punitivo-pedagógico das indenizações*. Disponível em: <<https://filipedenki.jusbrasil.com.br/artigos/111915409/a-banalizacao-das-condenacoes-por-danos-morais-perda-do-carater-punitivo-pedagogico-das-indenizacoes>>. Acesso em 14 dez. 2016.

ROCHA, Felipe Borring. *Manual dos juizados especiais cíveis estaduais: teoria e prática*. 8. ed. Ver., atual. e ampl. – São Paulo: Atlas, 2016.

ROLLO, Arthur. *Dano punitivo e as indenizações irrisórias nas relações de consumo*. Disponível em: <<http://www.cartaforense.com.br/conteudo/artigos/dano-punitivo-e-as-indenizacoes-irrisorias-nas-relacoes-de-consumo/8367>>. Acesso em 14 dez. 2016.

SIDOU, Othon. *Proteção ao consumidor*. Rio de Janeiro: Forense, 1977.