

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE DIREITO  
DEPARTAMENTO DE DIREITO PÚBLICO E FILOSOFIA DO DIREITO**

**Michelle Kühn Fornari**

**A CONCESSÃO DO DANO MORAL COLETIVO NO DIREITO DO CONSUMIDOR:  
análise do entendimento do Superior Tribunal de Justiça**

**Porto Alegre  
2018**

**MICHELLE KÜHN FORNARI**

**A CONCESSÃO DO DANO MORAL COLETIVO NO DIREITO DO CONSUMIDOR:  
análise do entendimento do Superior Tribunal de Justiça**

Trabalho de Conclusão de curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito, junto ao Departamento de Direito Público e Filosofia do Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Claudia Lima Marques

**Porto Alegre  
2018**

No reino dos fins, tudo tem ou um preço ou uma dignidade. Quando uma coisa tem preço, pode ser substituída por algo equivalente; por outro lado, a coisa que se acha acima de todo preço, e por isso não admite qualquer equivalência, compreende uma dignidade.

Immanuel Kant

A todos os colegas e amigos que de alguma  
forma percorreram essa trajetória comigo,  
especialmente Clarissa, Giovanna e Roberta;  
À Associação Atlética da Faculdade de Direito  
(AAAD) e especialmente ao time de futsal  
feminino, por terem tomado esse trajeto muito  
mais fácil e prazeroso;  
À Faculdade de Direito da UFRGS, que me  
acolheu em minha segunda graduação e passou  
a ser uma extensão da minha casa;  
À minha família, mãe, pai, Melissa, que são meu  
porto seguro, meus exemplos;  
Ao Jonas, que viu esse TCC nascer e se  
desenvolver, sendo seu maior incentivador.

## RESUMO

O presente trabalho visa analisar o instituto do dano moral coletivo no âmbito do Direito do Consumidor. Para tanto, dividimos a pesquisa em dois momentos, sendo que a primeira parte deste trabalho se reveste de uma preocupação em relação ao caráter constitucional do direito do consumidor, bem como à sua evolução como direito de segunda e terceira dimensão na medida em que tutela interesses individuais ou coletivos. Assim, buscamos compreender o direito do consumidor em sua esfera coletiva. Na segunda parte, pretendemos investigar o tratamento doutrinário dispensado ao instituto do dano moral coletivo e sua relação com os direitos coletivos, considerando-os em sentido amplo e em sua subclassificação em direitos difusos, direitos coletivos em sentido estrito e direitos individuais homogêneos. Em seguida, realizamos uma análise jurisprudencial do dano moral coletivo, com o objetivo de identificar o tratamento que o Superior Tribunal de Justiça tem dispensado à matéria no âmbito do Direito do Consumidor.

**Palavras-chave:** Dano Moral Coletivo, Direitos Coletivos, Direito do Consumidor, Direitos fundamentais, Constituição Federal.

## **ABSTRACT**

This paper aims at analyzing collective moral damage in the scope of Consumer Law. In order to meet this goal, this paper is divided into two parts. The first part focuses on the constitutional character of consumer law, as well as on its evolution as a right of second and third dimension since it encompasses individual or collective interests. Thus, we seek to understand consumer law within its collective scope. In the second part, we investigate the doctrinal treatment given to the occurrence of collective moral damage and its relation to collective rights, considering them in broad terms and in their subclassification into diffuse rights, collective rights in the strict sense, and homogeneous individual rights. Then, a jurisprudential analysis of collective moral damage is proposed aiming to identify the treatment the Superior Court has dispensed to the matter in the scope of Consumer Law.

**Keywords:** Collective Moral Damage, Collective Rights, Consumer Right, Fundamental Rights, Federal Constitution.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	7
<b>2 PROTEÇÃO CONSTITUCIONAL DO CONSUMIDOR COMO DIREITO COLETIVO</b> .....	9
2.1 DIREITO DO CONSUMIDOR: STATUS CONSTITUCIONAL E CARÁTER COLETIVO ....	9
2.2 DIREITO COLETIVO: CLASSIFICAÇÕES E SUA RELAÇÃO COM O DANO MORAL TRANSINDIVIDUAL .....	13
<b>3 FUNDAMENTOS PARA A CONCESSÃO DO DANO MORAL COLETIVO NO DIREITO DO CONSUMIDOR</b> .....	33
3.1 REVISÃO TEÓRICA: O ENTENDIMENTO DOUTRINÁRIO ACERCA DO DANO MORAL COLETIVO .....	33
3.2 ANÁLISE JURISPRUDENCIAL: O ENTENDIMENTO DO STJ ACERCA DO DANO MORAL COLETIVO.....	45
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	78
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	83

## 1 INTRODUÇÃO

O direito passa por uma transformação na atualidade, em que o coletivo parece ganhar espaço em relação às individualidades. Esse movimento vai ao encontro do que ocorre na sociedade em geral, em que se observa um fenômeno de ensimesmamento muito grande, que acaba por corroer o senso de coletividade em prol das particularidades. No direito, no entanto, as ações coletivas referentes a interesses difusos ganharam o cenário nacional e internacional, ao trazer questões relacionadas a direitos humanos e direito ambiental como direitos básicos da coletividade.

O tema do dano moral coletivo é relativamente novo na discussão doutrinária, guardando posições conflitantes e entendimentos diversos entre si. Na jurisprudência, ainda recebe tratamento oscilante, de forma que o debate acerca desse instituto se justifica por se tratar de tema que aparece cada vez mais reiteradamente nos pedidos dos legitimados a promover Ação Civil Pública.

Assim, o tema do dano moral coletivo se revela como de urgente debate no ordenamento jurídico brasileiro. O objetivo deste trabalho, portanto, é discutir a natureza desse instituto, seus requisitos, funções e características a partir do entendimento doutrinário e jurisprudencial. Para tanto, em um primeiro momento, pretendemos situar o direito do consumidor como um direito fundamental por meio da teoria dos direitos fundamentais de Alexy, alocando-o como um direito de segunda dimensão, mas também como um direito de terceira dimensão no que se refere à sua esfera coletiva. Posteriormente, pretendemos discutir os direitos coletivos em suas espécies (direitos individuais homogêneos, direitos coletivos em sentido estrito e direitos difusos) e, em seguida, estabelecer um paralelo entre o instituto do dano moral coletivo e as espécies de direitos coletivos, encerrando a primeira parte deste trabalho com um panorama acerca do direito do consumidor como direito coletivo.

Na segunda parte, procuramos identificar os fundamentos para a concessão do dano moral coletivo a partir da revisão teórica da doutrina e do análise jurisprudencial. Para a análise jurisprudencial, optamos por trabalhar com decisões do STJ, por se tratar de um tribunal de uniformização. A pesquisa foi feita a partir dos argumentos “dano” e “moral” e “coletivo”, gerando mais de 200 resultados, dos quais retiramos um *corpus* de

28 acórdãos a serem analisados. Essa seleção foi necessária em razão de que, com os argumentos utilizados, a pesquisa retornou resultados extremamente abrangentes, com muitos casos que não se tratavam de dano moral coletivo, como a decisão do AgInt no AREsp 1086549 / RJ, que se trata de demanda por danos morais em função de queda no interior de coletivo.

Também foram muitos os casos em que a discussão, apesar de ser a respeito do dano moral coletivo, esbarrava no reexame das provas, como no caso do AgInt no AREsp 988480/ MS: **“DANOS MORAIS COLETIVOS. CONFIGURAÇÃO. VALOR INDENIZATÓRIO. REVISÃO DO JULGADO. NECESSIDADE DE REEXAME DE PROVAS. IMPOSSIBILIDADE. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO IMPROVIDO”**.

Alguns resultados, por outro lado, apontavam decisões envolvendo danos morais coletivos, mas não versavam sobre direito do consumidor. Citamos como exemplo o AgInt no AREsp 943026 / MG, que se trata de matéria de direito administrativo, referente à alegação de cumprimento abusivo de ordem judicial para desocupação forçada de determinada área.

Assim, foi realizada uma análise qualitativa sobre os acórdãos indicados pela pesquisa, tendo sido selecionados apenas aqueles que tratavam do dano moral coletivo em sede de direito do consumidor e que discutiam acerca da natureza e da funcionalidade do instituto, bem como indicavam critérios para concessão ou não da indenização.

Esperamos, com isso, abarcar as principais questões a respeito do dano moral coletivo e oferecer à comunidade acadêmica conteúdo que enriqueça a discussão, seja demonstrando pontos de dúvida no tratamento da matéria pela doutrina e pelo STJ, seja apresentando algumas posições de enfrentamento do tema. Não pretendemos, por outro lado, esgotar o debate, que é novo e amplo, ou ostentar qualquer tipo de verdade absoluta acerca de assunto tão controverso e pouco explorado.

## 2 PROTEÇÃO CONSTITUCIONAL DO CONSUMIDOR COMO DIREITO COLETIVO

### 2.1 DIREITO DO CONSUMIDOR: STATUS CONSTITUCIONAL E CARÁTER COLETIVO

Segundo Marques, “a partir de 1988, a defesa do consumidor se inclui na chamada *ordem pública econômica*, cada vez mais importante na atualidade, pois legitima e instrumentaliza a crescente intervenção do Estado na atividade econômica dos particulares<sup>1</sup>”. O fundamento constitucional do Código de Defesa do Consumidor (doravante CDC) está diretamente relacionado à nova ordem pública imposta com o advento da Carta Magna de 1988, em que o puro arbítrio das partes em suas relações privadas dá lugar a um maior controle estatal, o que ocorre não só em função dos princípios elencados pelo texto constitucional, mas também pelos direitos fundamentais nele expressos. A Constituição Federal, em seu art. 5º, XXXII, assevera que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”, colocando como dever do Estado, por um lado, e como direito fundamental, por outro, a proteção ao consumidor. Essa característica prestacional que traz a Carta Magna se relaciona à noção dos direitos fundamentais como direitos de primeira, segunda e terceira geração<sup>2</sup>. Com o objetivo de identificar o direito do consumidor nessa classificação doutrinária e, mais do que isso, alocá-lo na ordem constitucional como um direito coletivo, passamos a uma análise a

---

<sup>1</sup> MARQUES, Claudia Lima. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 73.

<sup>2</sup> Existe uma discussão doutrinária a respeito da melhor terminologia a ser empregada na teoria dos direitos fundamentais. Bonavides e Bobbio utilizam o termo “geração”. Para Bobbio, “os direitos do homem, por mais fundamentais que sejam, são direitos históricos, ou seja, nascidos em certas circunstâncias, caracterizadas por lutas em defesa de novas liberdades contra velhos poderes, e nascidos de modo gradual, não todos de uma vez e nem de uma vez por todas” (BOBBIO, Norberto. *A Era dos Direitos*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004, p.9). Dessa forma, o vocábulo “geração” representaria essa evolução histórica do panorama dos direitos fundamentais. Alguns doutrinadores, no entanto, passaram a usar o termo “dimensões” a fim de evitar a impressão que a palavra “gerações” poderia passar, qual seja, a ideia de substituição. Assim se posiciona Sarlet, ao mesmo tempo em que chama atenção para o fato de que a discussão é apenas terminológica, mas que há bastante consonância na doutrina sobre a existência e o conteúdo dos direitos de primeira, segunda e terceira geração ou dimensão, sendo que alguns autores já falam, inclusive em quarta e quinta dimensões ou gerações. Veja-se a esse respeito: BOBBIO, Norberto. *A Era dos Direitos*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004 e BONAVIDES, Paulo. A quinta geração de direitos fundamentais. In: *Direitos Fundamentais e Justiça*, Porto Alegre, n. 3, p. 82-93, abr./jun., 2008.

respeito da teoria dos direitos fundamentais de Alexy, tentando, ao mesmo tempo, relacioná-la ao atual contexto da legislação consumerista brasileira.

Os direitos de primeira geração são aqueles relacionados à proteção contra o Estado. Bonavides os define como “os direitos de liberdade, os primeiros a constarem do instrumento normativo constitucional, a saber, os direitos civis e políticos, que em grande parte correspondem, por um prisma histórico, àquela fase inaugural do constitucionalismo do Ocidente<sup>3</sup>”. Os direitos fundamentais de primeira geração se referem, portanto, ao indivíduo e sua liberdade e têm a característica de serem oponíveis ao Estado, ou seja, configuram-se como uma restrição ao poder estatal e por isso são considerados, majoritariamente, “como direitos negativos”. Na teoria de Alexy, seriam os direitos a ações negativas, os chamados direitos de defesa:

Os direitos dos cidadãos, contra o Estado, a ações estatais negativas (direitos de defesa) podem ser divididos em três grupos. O primeiro grupo é composto por direitos a que o Estado não impeça ou não dificulte determinadas ações do titular do direito; o segundo grupo, de direitos a que o Estado não afete determinadas características ou situações do titular do direito; o terceiro grupo, de direitos a que o Estado não elimine determinadas posições jurídicas do titular do direito<sup>4</sup>.

Os direitos de segunda geração, por outro lado, são os direitos de caráter econômico e social. Assim, essa nova dimensão de direitos seria de direitos a alguma coisa, a alguma prestação. Estão ligados à noção de eficácia horizontal dos direitos fundamentais, ou seja, eficácia entre terceiros em um cenário de relações entre privados. Segundo Bonavides, “são os direitos sociais, culturais e econômicos bem como os direitos coletivos ou de coletividades, introduzidos no constitucionalismo das distintas formas de Estado Social, depois que germinaram por obra da ideologia e da reflexão antiliberal do século XX<sup>5</sup>”. Esses direitos estão conectados à ideia de igualdade e de equilíbrio entre as partes privadas, com a atuação estatal como forma de garantir proteção ao ente mais fraco na relação. É nesse sentido que a CF diz que o Estado “promoverá” a defesa do consumidor, como um direito prestacional.

---

<sup>3</sup> BONAVIDES, Paulo. *Curso de direito constitucional*. 32. ed. atual. São Paulo: Malheiros, 2017, p. 563.

<sup>4</sup> ALEXY, Robert. *Teoria dos direitos fundamentais*. 2. ed. São Paulo : Malheiros, 2011, p.196.

<sup>5</sup> BONAVIDES, Paulo. *Curso de direito constitucional*. 32. ed. atual. São Paulo: Malheiros, 2017, p. 564.

Alexy divide esse direito, o qual o autor denomina de direitos a ações positivas, em dois grupos, a saber, um primeiro tipo cujo objeto é uma ação fática a ser desempenhada pelo Estado e uma segunda espécie, cujo objeto é uma ação normativa estatal<sup>6</sup>. Como exemplo do primeiro tipo, o autor cita o direito de um proprietário de escola privada a um auxílio estatal por meio de subvenções, sem dúvida atos ligados à atuação do Estado enquanto Poder Executivo.

Já o direito a ações positivas normativas refere-se aos “direitos a atos estatais de criação de normas<sup>7</sup>”. O autor exemplifica esse tipo de direito da seguinte forma: “se se pressupõe uma titularidade de direitos fundamentais por parte do nascituro - algo que é deixado em aberto pelo Tribunal Constitucional Federal -, o direito do nascituro à proteção por meio de normas do direito penal é um direito dessa espécie<sup>8</sup>”. Dessa forma, a proteção ao consumidor é direito fundamental expressamente garantido pelo art. 5º da Constituição Federal e o direito se realiza por meio das normas do direito civil e, mais especificamente, do direito do consumidor, especialmente por meio do instrumento específico para tal fim, o Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, Miragem coloca que “o Código de Defesa do Consumidor estabelece em seu artigo 1º de que se trata de lei de ordem pública e interesse social. Esta sua característica tem fundamento na origem da norma, qual seja, o direito fundamental a uma ação positiva do Estado<sup>9</sup>.”

Miragem aloca o direito do consumidor na teoria de Alexy como espécie de “direitos de proteção, pelos quais o titular do direito exerce-o frente ao Estado para que este o proteja da intervenção de terceiros<sup>10</sup>”. Essa é uma subcategoria dos direitos a ações estatais positivas. Alexy define os direitos à proteção como direitos constitucionais a que o Estado configure e aplique a ordem jurídica de uma determinada maneira no que diz respeito à relação dos sujeitos de direito de mesma hierarquia entre si<sup>11</sup>”. Ainda segundo Alexy, “na medida em que o legislador realiza demarcações entre esferas

---

<sup>6</sup> ALEXY, Robert. *Teoria dos direitos fundamentais*. 2. ed. São Paulo : Malheiros, 2011, p. 202.

<sup>7</sup> ALEXY, Robert. *Teoria dos direitos fundamentais*. 2. ed. São Paulo : Malheiros, 2011, p. 202.

<sup>8</sup> ALEXY, Robert. *Teoria dos direitos fundamentais*. 2. ed. São Paulo : Malheiros, 2011, p. 202.

<sup>9</sup> MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 68.

<sup>10</sup> MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 59.

<sup>11</sup> ALEXY, Robert. *Teoria dos direitos fundamentais*. 2. ed. São Paulo : Malheiros, 2011, p. 451.

individuais, exigidas pelos direitos à proteção, ele configura uma parcela decisiva da ordem jurídica e, com isso, uma parte essencial da vida social<sup>12</sup>.

Por fim, chegamos aos direitos fundamentais de terceira geração, os quais, segundo Bonavides, “tendem a cristalizar-se no fim do século XX enquanto direitos que não se destinam especificamente à proteção dos interesses de um indivíduo, de um grupo ou de Estado<sup>13</sup>”. O autor cita como exemplos de direitos de terceira geração o direito ao desenvolvimento, à paz, ao meio ambiente, o direito de propriedade sobre o patrimônio comum da humanidade e o direito de comunicação. Esses seriam os chamados “direitos difusos” e, dessa forma, o direito coletivo do consumidor estaria encaixado nessa perspectiva. Isso porque a proteção e a defesa do consumidor pode realizar-se de forma individual ou coletiva, sendo que dentro do âmbito coletivo, pode referir-se a direitos difusos, direitos coletivos em sentido estrito ou direitos individuais homogêneos, conforme veremos a seguir.

É nessa perspectiva que Marques<sup>14</sup>, ao tratar do tema, afirma que a evolução do direito enquanto instrumento de mudança social causou uma perspectiva positiva, à qual a autora denomina “eficácia positiva”, que abarca não só os direitos de segunda e terceira geração, mas também os direitos de primeira geração, tradicionalmente tidos como direitos de efeito negativo. Dessa forma, o Estado passa a ter um papel protetor, tendo o dever de atuar no sentido de intervir nas relações privadas para promover a proteção de certos grupos que se encontram em situação de desigualdade em relação à outra parte, como o caso dos consumidores.

Assim, o instituto do dano moral em direito do consumidor é uma espécie de direito positivo, enquadrado como direito de segunda geração, uma vez que se refere à intervenção estatal na relação entre privados para garantir que essa relação seja sinalagmática, ou seja, que exista justo equilíbrio entre as partes. Mas, mais do que isso, o instituto tem o objetivo de proteger aquele que figura como vulnerável nas relações de consumo.

---

<sup>12</sup> ALEXY, Robert. *Teoria dos direitos fundamentais*. 2. ed. São Paulo : Malheiros, 2011, p. 456.

<sup>13</sup> BONAVIDES, Paulo. *Curso de direito constitucional*. 32. ed. atual. São Paulo: Malheiros, 2017, p. 569.

<sup>14</sup> MARQUES, Claudia Lima. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 73.

Por sua vez, o dano moral coletivo, objeto principal deste trabalho, perpassa essa dimensão de direitos, colocando-se em um lugar intermediário entre a segunda e a terceira geração, em função do seu necessário caráter transindividual<sup>15</sup>. É nessa perspectiva que é possível visualizar a justificativa para a concessão do dano moral coletivo. Veja-se, por exemplo, como a atual jurisprudência define a função do dano moral coletivo: “a) proporcionar uma reparação indireta à lesão de um direito extrapatrimonial da coletividade; b) sancionar o ofensor; e c) inibir condutas ofensivas a esses direitos transindividuais” (BRASÍLIA. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial Nº 1.586.515. Recorrente: GDC Alimentos S/A. Recorrido: Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Brasília, 22/05/2018).

## 2.2 DIREITO COLETIVO: CLASSIFICAÇÕES E SUA RELAÇÃO COM O DANO MORAL TRANSINDIVIDUAL

A discussão acerca da concessão do dano moral coletivo passa, inevitavelmente, pelo debate sobre a classificação dos direitos coletivos. Isso porque é necessário definir quais espécies de direitos são passíveis de ter como objeto de demanda o dano moral coletivo. A atual jurisprudência reiteradas vezes discute essa distinção ao decidir sobre a concessão ou não do instituto. Como exemplo, apontamos o Resp Nº 1.586.515 - RS, citado acima, que se refere a um caso de vício de quantidade, no qual houve diminuição do peso do produto comercializado (sardinhas) e aumento da quantidade de óleo, em discrepância com as informações da embalagem e da publicidade. Nesse caso, a relatora discutiu a respeito da divergência doutrinal acerca da possibilidade de conceder dano moral coletivo quando o litígio coletivo envolve direitos individuais homogêneos:

Não se desconhece que parte da doutrina e também da jurisprudência perfilha o entendimento de que a tutela de direitos individuais homogêneos não poderia ensejar a condenação em danos morais coletivos. Com efeito, a doutrina que conclui nesse sentido adota como premissa a afirmação de

---

<sup>15</sup> Segundo Cavalieri Filho, “direitos de terceira geração materializam poderes de titularidade coletiva, atribuídos genericamente a todas as formações sociais; tais direitos são fundados no princípio da solidariedade universal” (CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de direito do consumidor*. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2009, p. 306).

que “os direitos individuais homogêneos são direitos subjetivos individuais, que podem ser tratados no processo coletivamente”, razão pela qual “o dano - moral e mesmo o material – terá que ser apurado individualmente, enquadrando-se na reparação dos danos pessoais, incluindo os morais” (WATANABE, Kazuo. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. Ada Pellegrini Grinover [et al.]. 10 ed. Vol. II. Rio de Janeiro: Forense, 2011, pág. 68, sem destaque no original). Para os defensores dessa teoria, o dano moral coletivo somente poderia estar relacionado a lesões a direitos difusos ou coletivos, já que “a violação de direitos individuais homogêneos não pode, ela própria, desencadear um dano que também não seja de índole individual, porque essa separação faz parte do próprio conceito dos institutos” (REsp 1293606/MG, Quarta Turma, DJe 26/09/2014). Entendo, contudo, de forma diversa, por considerar equivocada a premissa de que os direitos individuais homogêneos são meros direitos individuais que apenas podem ser tratados processualmente de forma coletiva. (BRASÍLIA. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial Nº 1.586.515. Recorrente: GDC Alimentos S/A. Recorrido: Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Brasília, 22/05/2018.)

É nesse sentido que se torna relevante a discussão acerca da natureza dos direitos coletivos para fins de discutir o cabimento do dano moral coletivo. Dessa forma, optamos por apresentar as classificações adotadas por Zavascki (2017) e por Miragem (2018).

Segundo Zavascki,

direito coletivo é a designação genérica para as duas modalidades de direitos transindividuais: o difuso e o coletivo *stricto sensu*... é direito que não pertence à administração pública e nem a indivíduos particularmente determinados. Pertence, sim, a um grupo de pessoas, a uma classe, a uma categoria, ou à própria sociedade, considerada em seu sentido amplo... Já os direitos individuais homogêneos são, simplesmente, direitos subjetivos individuais... Quando se fala, pois, em defesa coletiva ou tutela coletiva de direitos homogêneos, o que se está qualificando como coletivo não é o direito material tutelado, mas sim o modo de tutelá-lo, o instrumento de sua defesa<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> ZAVASCKI, Teori Albino. *Processo coletivo: tutela de direitos coletivos e tutela coletiva de direitos*. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017, p. 39.

O art. 81 do CDC explicita a divisão dos direitos coletivos:

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - **interesses ou direitos difusos**, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares **pessoas indeterminadas** e ligadas **por circunstâncias de fato**;

II - interesses ou **direitos coletivos**, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular **grupo, categoria ou classe de pessoas** ligadas entre si ou com a parte contrária **por uma relação jurídica base**;

III - interesses ou **direitos individuais homogêneos**, assim entendidos os decorrentes de **origem comum**.

A classificação proposta por Zavascki divide os direitos coletivos *lato sensu* em direitos difusos e direitos coletivos *stricto sensu*. O autor não considera os direitos individuais homogêneos como direitos coletivos, mas sim como direitos individuais que podem assumir uma forma de defesa coletiva.

Assim, os direitos difusos e os direitos coletivos *stricto sensu* (correspondentes aos Incisos I e II do art. 81 do CDC) são, por um lado, direitos subjetivamente transindividuais e, por outro, materialmente indivisíveis. São transindividuais na medida em que são direitos sem titular determinado, ou seja, são direitos que não pertencem a indivíduos particularmente determinados, pertencem a um grupo, a uma classe, a uma categoria, a toda uma coletividade, ou à própria sociedade, no sentido de que ou todos os membros do grupo são titulares ou ninguém é. Assim, os titulares dos direitos coletivos são relativamente indeterminados ou indetermináveis, no sentido de que são indeterminados individualmente, mas poderão ser determináveis por grupo, por classe ou por categoria a que pertencem. No caso dos direitos difusos, a indeterminação é absoluta, existindo verdadeira heterogeneidade entre os seus titulares.

Os direitos coletivos em sentido amplo são materialmente indivisíveis, ou seja, são lesados ou satisfeitos necessariamente em sua globalidade. Além disso, tanto a lesão quanto a satisfação desses direitos atingem necessariamente a todo o grupo, ou

seja, a lesão ou a satisfação afeta a todos os possíveis titulares desses direitos indistintamente. Nesse sentido, seu objeto é indivisível, é impossível satisfazer ou violar o direito de um dos membros do grupo sem ao mesmo tempo satisfazer ou violar os direitos dos outros membros do grupo ou da coletividade. Para Zavascki, direitos coletivos em sentido estrito e direitos difusos são essencialmente coletivos em razão da sua transindividualidade e da indivisibilidade do seu objeto. A solução dos litígios relativos a direitos difusos ou coletivos em sentido estrito é unitária e indivisível.

Ainda segundo a classificação de Zavascki, o que os diferencia essencialmente é que, no caso dos direitos coletivos em sentido estrito, os titulares dos direitos estão unidos, ligados, por circunstâncias jurídicas, ao contrário do que ocorre com os direitos difusos, em que os titulares estão ligados por uma situação de fato. Assim, há uma relação jurídica entre os titulares do direito coletivo *stricto sensu* e a parte contrária, como, por exemplo, o fato de serem parte em um consórcio, ou alunos de uma escola, ou trabalhadores em uma empresa, ou contratantes de plano de saúde. Existe uma relação jurídica básica e os titulares do direito estão ligados entre si e com a parte contrária em virtude dessa relação jurídica básica.

Em tese, podemos exemplificar os direitos difusos com o direito ao meio ambiente, à saúde pública, à proteção à moralidade administrativa, à tutela do patrimônio público, cultural e histórico e, dentro do âmbito do direito do consumidor, com o direito à proteção contra a prática de publicidade enganosa. Por outro lado, como exemplo de direitos coletivos, podemos indicar os direitos dos trabalhadores a um ambiente sadio de trabalho, direito da classe dos advogados a ter representantes nos tribunais (direito ao quinto constitucional), entre outros. Esses dois tipos de direitos se aproximam por serem transindividuais, mas se distinguem por seus sujeitos serem indetermináveis ou relativamente indetermináveis e por sua ligação ser uma relação fática ou um vínculo jurídico.

No que se refere aos Direitos individuais homogêneos (correspondentes ao inciso III do art. 81 do CDC), Zavascki sustenta que se trata de direitos individuais acidentalmente coletivos. Isso significa que a solução da demanda envolvendo esse tipo de direito pode ser indivisível. Dessa forma, a primeira característica dos direitos individuais homogêneos é o fato de serem direitos individuais, conseqüentemente divisíveis. Em

segundo lugar, está a possibilidade de determinação dos sujeitos. Assim, os direitos individuais homogêneos poderiam ser demandados em juízo em ações individuais, mas o ordenamento coloca à disposição de determinados legitimados um instrumento de defesa coletiva para a tutela desses direitos. Segundo Zavascki,

o código de Proteção e Defesa do Consumidor - CDC - Lei 8.078, de 1990) trouxe (...) a disciplina específica da tutela, nas relações de consumo, dos direitos individuais homogêneos, assim entendido o conjunto de diversos direitos subjetivos individuais que, embora pertencendo a distintas pessoas, têm a assemelhá-los uma origem comum, o que lhes dá um grau de homogeneidade suficiente para ensejar sua defesa coletiva". O direitos individuais homogêneos têm um núcleo de homogeneidade e uma margem de heterogeneidade. Por terem esse núcleo de homogeneidade é que se torna possível a sua tutela coletiva<sup>17</sup>.

Assim, os direitos individuais homogêneos possuem um núcleo de heterogeneidade, o que justifica sua classificação como direitos individuais subjetivos, mas possuem também um núcleo de homogeneidade, o que justifica a sua inserção no art. 81 do CDC, que prevê a defesa coletiva.

Ainda segundo Zavascki<sup>18</sup>, o núcleo de homogeneidade do direito individual homogêneo pode ser identificado a partir da identificação dos seguintes elementos: 1) existência da obrigação do devedor (*an debeat*). Exemplo disso é o caso hipotético em que uma marca de cerveja comercializa a bebida como se não contivesse álcool, porém, a formulação inclui a substância. A obrigação de reparar o dano estaria configurada. 2) Identidade do devedor (*quis debeat*), ou seja, identificação do sujeito passivo da obrigação, no caso, a marca da cerveja que lesou os consumidores e 3) a natureza da prestação (*quid debeat*), ou seja, o que é devido, obrigação de dar, de fazer, de não fazer. Assim, quando esses elementos forem os mesmos, podemos dizer que estamos diante de direitos individuais homogêneos. Para além disso, apresentam uma margem de heterogeneidade que se refere 1) à identidade do sujeito ativo (*cui debeat*), ou seja, aquele que se diz titular desse direito, e 2) à prestação a que se faz jus (*quantum*

---

<sup>17</sup> ZAVASCKI, Teori Albino. *Processo coletivo: tutela de direitos coletivos e tutela coletiva de direitos*. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017, p. 19.

<sup>18</sup> ZAVASCKI, Teori Albino. *Processo coletivo: tutela de direitos coletivos e tutela coletiva de direitos*. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017, p. 152-153.

*debeator*), a saber, a prestação a que especificamente faz jus o sujeito ativo quando identificado. Essas duas questões, referentes à margem de heterogeneidade, são discutidas fora do âmbito coletivo, em execução de sentença.

Para Miragem<sup>19</sup>, os direitos coletivos classificam-se em três espécies, direitos difusos, direitos coletivos stricto sensu e direitos individuais homogêneos. Segundo o autor, os direitos difusos e os direitos coletivos em sentido estrito diferenciam-se em dois aspectos principais: por um lado, no que diz respeito à origem da lesão; por outro, no que se refere à abrangência do grupo de titulares do direito. Assim, os direitos difusos possuem titulares indetermináveis (abrangência do grupo) ligados por circunstâncias de fato (origem da lesão). O autor esclarece que essa coletividade pode referir-se a toda a sociedade indistintamente ou pode estar atrelada a determinados grupos, porém, guardando a característica de indivisibilidade numérica, como seria o caso dos consumidores, por exemplo. Quanto ao objeto, tanto direitos difusos quanto direitos coletivos em sentido estrito possuem a característica da indivisibilidade do objeto e, nesse aspecto, as duas teorias se coadunam.

Ao tratar dos direitos coletivos em sentido estrito, Miragem afirma que se trata de direitos cujos titulares são indetermináveis (abrangência do grupo), mas que estão ligados por uma situação jurídica básica (origem da lesão). Assim, afirma Miragem que “tem-se um interesse coletivo sempre quando houver controvérsia acerca de determinada estipulação contratual, quando o interesse da parte seja o de anular, suspender ou modificar os termos do ajuste<sup>20</sup>”.

Quanto aos direitos individuais homogêneos, Miragem afirma que “tratam-se os direitos individuais homogêneos, antes de tudo, de direitos individuais”. O autor critica o termo “origem comum” utilizado pelo CDC em seu art. 81<sup>21</sup>, afirmando que se trata de conceito muito vago e abrangente, sendo necessário distinguir quando há o traço de homogeneidade e quando há apenas soma de pretensões. Miragem propõe dois critérios para tanto, observando que esse é o pensamento doutrinário e jurisprudencial mais

---

<sup>19</sup> MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018. [ebook].

<sup>20</sup> MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018. [ebook].

<sup>21</sup> CDC, art. 81, III: “interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum”.

moderno: predominância da dimensão coletiva sobre a individual e a superioridade, em termos de eficácia, da tutela coletiva sobre a individual.

Arenhart<sup>22</sup>, ao analisar o tratamento dos direitos individuais homogêneos no ordenamento jurídico brasileiro, aponta a dissonância doutrinária quanto ao tema, indicando que, por um lado, encontra-se a doutrina que considera os direitos individuais homogêneos como direitos individuais que apenas assumem a forma de proteção coletiva. Por outro lado, o autor apresenta uma corrente que defende os direitos individuais homogêneos como uma categoria autônoma de direitos coletivos juntamente com os direitos difusos e com os direitos coletivos em sentido estrito.

Nessa corrente que defende a categoria autônoma dos direitos individuais homogêneos estão autores da área processualista, como Alcides Munhoz da Cunha, Rizzatto Nunes, Fredie Didier Jr. e Hermes Zaneti Jr. Cite-se o pensamento de Alcides Munhoz da Cunha, que, conforme leciona Arenhart, sustenta que “os interesses individuais homogêneos, em que pese o nome dado, devem ser conceituados como interesses metaindividuais porque pressupõem interesses coordenados e justapostos que visam a obtenção de um mesmo bem, de uma mesma utilidade indivisível<sup>23</sup>”. Interessante ressaltar também a interpretação de Fredie Didier Jr. e de Hermes Zaneti Jr., segundo os quais “os interesses individuais homogêneos são indivisíveis e indisponíveis, até o momento da liquidação e da execução individuais<sup>24</sup>”. Após realizar a análise doutrinária e a repercussão judicial desse entendimento, Arenhart defende que

essas observações parecem indicar que não se deve buscar no campo do direito material a figura dos interesses individuais homogêneos. Não há informação do direito material que possa determinar a criação de uma nova categoria de direitos substanciais. O critério que qualifica como homogêneos esses direitos materiais não está no plano material, mas sim no processual<sup>25</sup>.

---

<sup>22</sup> ARENHART, Sérgio. *A tutela coletiva de interesses individuais: para além da proteção dos interesses individuais homogêneos*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. [ebook]

<sup>23</sup> Apud ARENHART, Sérgio. *A tutela coletiva de interesses individuais: para além da proteção dos interesses individuais homogêneos*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. [ebook]

<sup>24</sup> DIDIER JUNIOR, Fredie; ZANETI JUNIOR, Hermes. *Curso de direito processual civil*. Vol. 4, 5. ed. Salvador: Podium, 2010, p. 78).

<sup>25</sup> ARENHART, Sérgio. *A tutela coletiva de interesses individuais: para além da proteção dos interesses individuais homogêneos*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. [ebook]

Por fim, o autor conclui que a busca por incluir os direitos individuais homogêneos como categoria autônoma se deve à preocupação dos autores em garantir o reconhecimento do tratamento coletivo dessas questões, salientando sua relevância para a coletividade<sup>26</sup>. Sua posição, no entanto, é a de que “a categoria chamada de direitos individuais homogêneos não é uma nova categoria de direitos subjetivos (ou materiais), mas sim uma forma processualmente distinta de tratar direitos individuais<sup>27</sup>”.

Além do debate acerca da classificação dos direitos coletivos, é importante discutir acerca da tutela processual desses diferentes tipos de direitos coletivos em uma mesma ação. A doutrina costuma observar que é possível que, em uma mesma demanda, discuta-se, ao mesmo tempo, a satisfação de direitos difusos, de direitos coletivos *stricto sensu* e de direitos individuais homogêneos. Em uma ação referente à prática de publicidade enganosa, por exemplo, se o pedido é para que cesse a enganiosidade, refere-se a direitos difusos. Se cumulativamente requer-se indenização para as vítimas, a demanda está ligada à satisfação de direitos individuais homogêneos.

Nesse sentido é a explicação de Mazzilli, segundo o qual, é erro comum a noção de que a ação civil pública se preste a discutir, de cada vez, apenas uma espécie de interesse transindividual. Para demonstrar isso, o autor utiliza como exemplo uma ação referente a aumento ilegal de cobrança de mensalidades escolares, afirmando “à guisa de exemplo, numa única ação civil pública ou coletiva, é possível combater os aumentos ilegais de mensalidades escolares já aplicados aos alunos atuais, buscar a repetição do indébito e, ainda, pedir a proibição de aumentos futuros<sup>28</sup>”. Assim, a ação estaria tratando de interesses coletivos em sentido estrito (a ilegalidade do aumento, que é compartilhada por todos os interessados de maneira indivisível), interesses individuais homogêneos (representados pela repetição do indébito, ou seja, os valores a serem ressarcidos aos

---

<sup>26</sup> Nesse sentido o entendimento de Appio: A norma inscrita no art. 81, parágrafo único, III, do CDC, não possui caráter meramente processual, mas sim, define uma nova categoria de direitos que devem ser protegidos na forma coletiva. Existe um interesse público na sua proteção coletiva, uma vez que a proliferação de demandas individuais traz severos prejuízos ao princípio da isonomia entre os atingidos, além de impossibilitar a defesa do réu em muitos dos casos” (apud ARENHART, Sérgio. *A tutela coletiva de interesses individuais: para além da proteção dos interesses individuais homogêneos*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. [ebook]).

<sup>27</sup> ARENHART, Sérgio. *A tutela coletiva de interesses individuais: para além da proteção dos interesses individuais homogêneos*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. [ebook]

<sup>28</sup> MAZZILLI, Hugo Nigro. *A defesa dos interesses difusos em juízo: meio ambiente, consumidor, patrimônio cultural, patrimônio público e outros interesses*. 30. ed. São Paulo: Saraiva, 2017, p. 62.

lesados, que deverão ser apurados de forma divisível) e interesses difusos, por meio da proibição de aumento para o grupo indeterminável de futuros alunos.

A título de exemplificação de como a jurisprudência vem discutindo isso, pode-se citar Resp Nº 1.487.046 - MT, em que o STJ reformou sentença do TJ/MT, referente a um caso de infidelidade de bandeira (combustível). O acórdão de segundo grau asseverava que

Assim, sem desconhecer a atual hesitação da jurisprudência pátria a respeito do tema, das ponderações expostas acima, parece não haver dúvidas de que o instituto do "dano moral coletivo" aplica-se tão somente aos direitos difusos e coletivos stricto sensu (os efetivamente marcados pelo caráter de transindividualidade e indivisibilidade), não se destinando à reparação de prejuízos a interesses ou direitos individuais homogêneos. Isso porque, na verdade, esses últimos direitos são individuais por natureza, apenas recebendo tratamento jurídico equivalente aos interesses e direitos coletivos em função da origem comum (v. Cavalieri Filho, Sérgio. Programa de Direito do Consumidor. São Paulo: editora Atlas, 2008, p. 309). No caso, conforme denota dos autos, o suposto incômodo decorrente da venda de combustível de outras bandeiras que não aquela anunciada pelos recorridos, não implica necessariamente em risco de dano moral à coletividade, mas apenas a reparação de prejuízos a interesses individuais homogêneos (Brasil. Superior Tribunal de Justiça. REsp: 1487046-MT. Recorrente: Ministério Público do Estado de Mato Grosso. Recorrido: Attilio Grisólia Filho e Outro. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Brasília, 28 de março de 2017. DJe de 16 de maio de 2017).

Ao reformar o acórdão, o relator afirmou que

Os objetos jurídicos tutelados em ambos os crimes (de publicidade enganosa ou abusiva e de fraude em oferta) são os direitos do consumidor, de livre escolha e de informação adequada, considerada a relevância social da garantia do respeito aos princípios da confiança, da boa-fé, da transparência e da equidade nas relações consumeristas. Importante destacar, outrossim, que a tipicidade das condutas não reclama a efetiva indução do consumidor em erro, donde se extrai a evidente intolerabilidade da lesão ao direito transindividual da coletividade ludibriada, não informada adequadamente ou exposta à oferta fraudulenta ou à publicidade enganosa ou abusiva (Brasil. Superior Tribunal de Justiça. REsp: 1487046-MT. Recorrente: Ministério Público do Estado de Mato Grosso. Recorrido: Attilio

Grisólia Filho e Outro. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Brasília, 28 de março de 2017. DJe de 16 de maio de 2017).

Tanto em primeiro grau quanto em sede recursal de segunda instância, os danos morais coletivos haviam sido negados em função de que, em tese, a demanda era sobre o desrespeito a direitos individuais homogêneos, o que, de acordo com parte da doutrina, ensejaria a impossibilidade de concessão de dano moral coletivo. Ao julgar o Recurso Especial, o relator afasta essa tese, mas, mais do que isso, afirma que, no caso em questão, não são direitos individuais homogêneos que estão sendo discutidos, mas sim direitos coletivos em sentido estrito, uma vez que a prática comercial ilícita de oferta e publicidade enganosa é capaz de violar direitos de conteúdo extrapatrimonial da coletividade de forma indivisível.

O entendimento jurisprudencial anterior era de que o dano moral coletivo estava vinculado à noção de dor, de sofrimento, que é de caráter individual, personalíssimo, ideia incompatível com o conceito de transindividualidade. No entanto, a orientação favorável à existência do dano moral coletivo está bem mais consolidada na jurisprudência atual, conforme pretendemos demonstrar neste trabalho.

Exemplo desse entendimento é o acórdão referente à apelação cível na Ação Civil Pública movida pelo Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul contra WMS Supermercados envolvendo a prática de publicidade enganosa<sup>29</sup>. Na inicial, o MP alegou que o demandado divulgava ao público a afirmação de que os Supermercados Big cobriam os preços anunciados por estabelecimentos comerciais assemelhados, mas que não honrava o compromisso assumido. Isso porque não aceitava, para efeitos de cobertura de preços, aqueles ofertados por outros estabelecimentos de sua titularidade (tais como Nacional e Maxxi Atacado), sendo que não constava qualquer ressalva sobre a limitação da promoção em seu material de divulgação.

Dessa forma, o MP requereu, em primeiro grau, antecipação de tutela com o objetivo de compelir o demandado a admitir, para fins de comparação, o uso de preços

---

<sup>29</sup> RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Apelação Cível Nº 70067094771. Apelante/Apelado: WMS Supermercados do Brasil LTDA. Apelante/Apelado: Ministério Público do RS. Relator: Alexandre Kreutz. Porto Alegre, 04/10/2017. Optamos por apresentar uma análise mais detalhada do acórdão referente a essa decisão envolvendo a prática de publicidade enganosa em função de ser a referida prática objeto de proteção no CDC e capaz de atingir, ao mesmo tempo, direitos individuais e direitos coletivos, obrigando a uma reflexão mais alargada acerca desses conceitos na prática.

de estabelecimentos varejistas por ele mantidos. Requereu também a condenação, em definitivo, do requerido a aceitar os preços de seus demais estabelecimentos para fins de comparação e cobertura, e para indenizar os danos morais e materiais sofridos pelos cidadãos individualmente considerados, bem como indenizar danos causados a interesses difusos.

Em sua defesa, WMS Supermercados alegou, no mérito, que o ocorrido com o consumidor cujas declarações deram ensejo à abertura de inquérito que culminou na ação civil pública configurou fato isolado, sendo que o próprio consumidor declarou ter resolvido o problema ainda na loja. Arguiu a impossibilidade de concorrência entre empresas do mesmo grupo ou com empresas do comércio atacadista. Por fim, asseverou que não existia prova de que outros consumidores tivessem sido prejudicados para corroborar obrigação de indenizar com base no dano moral coletivo.

Em primeiro grau, foram antecipados os efeitos da tutela, decisão confirmada posteriormente na sentença, que, além disso, determinou que, em caso de o Big continuar a promover ações de marketing com o objetivo de anunciar que a empresa cobria preços mais baixos, que fossem admitidos os preços dos outros estabelecimentos a ele pertencentes, inclusive Maxxi e Nacional. Alternativamente, a sentença determinou que o Big reformulasse todo o material publicitário para que os consumidores tivessem plena ciência das restrições, determinando multa em caso de não cumprimento, a ser revertida ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor. A sentença condenou também à obrigação de reembolsar os consumidores que comprovassem que solicitaram a redução de preço à época da divulgação da propaganda em questão (fatos a serem provados em liquidação individual). Quanto ao pedido de indenização por danos morais e lesão aos interesses difusos, a sentença julgou improcedente o pedido.

Nas razões recursais, o MP insistiu na obrigação de indenizar os consumidores tanto de forma individual quanto na esfera coletiva, alegando que “a ofensa aos interesses difusos gera uma cadeia de efeitos que transcendem o simples prejuízo dos consumidores”. Por outro lado, a WMS Supermercados asseverou que não houve prática de ato ilícito e que por concorrência não se pode entender os supermercados de mesma rede, pugnando, assim, pela revogação da multa diária.

Em seu voto, o relator, Desembargador Alexandre Kreutz, votou pela manutenção da sentença de primeiro grau, em razão de que, dentro do que preceituam os arts. 36 e 37 do CDC, não restam dúvidas de que a atitude adotada pela demandada configurava publicidade enganosa. Isso porque a informação veiculada pelo meio escrito e televisivo induzia em erro o consumidor no que toca o preço, ou a cobertura dele. O relator referiu também flagrante ofensa aos arts. 30 e 31 do CDC. Assim, por um lado, confirmou a sentença quanto à responsabilização da demandada no que se refere à negativa em cobrir os preços dos estabelecimentos que compõem seu grupo, o que caracteriza ato ilícito. Por outro lado, quanto ao pedido do MP pelo pagamento de danos morais, o relator também votou pela manutenção da sentença, que afastou a condenação no caso concreto.

No entanto, ainda em sede recursal, a demanda do MP pelo pagamento de danos morais coletivos não recebeu guarida, em função de que, segundo o acórdão, não houve, no entendimento da 20ª Câmara Cível, “efetivo abalo nas relações de consumo, capaz de provocar sentimento de descrédito nos consumidores em geral relativamente a determinado produto ou serviço decorrente da prática comercial abusiva”. Ressaltou, por fim, a possibilidade de que os envolvidos buscassem reparação individualmente. O julgamento foi por unanimidade e manteve a sentença de primeiro grau.

Segundo Bessa, “a ação civil pública ou ação coletiva deve necessariamente ter por objeto a tutela de direito difuso, coletivo ou individual homogêneo<sup>30</sup>” e “como exemplo de tutela judicial de interesses difusos, cita-se a ação coletiva que objetiva a interrupção de veiculação de publicidade enganosa ou abusiva (art. 37 CDC)<sup>31</sup>”. Um dos pilares conceituais desse acórdão era a necessidade de respeito ao dever de informação, o que não foi efetuado pela demandada ao induzir em erro os fornecedores quanto à aplicação da promoção nos estabelecimentos da mesma rede dos Supermercados BIG. Nesse sentido, acertou o acórdão ao confirmar a sentença de primeiro grau e determinar que o

---

<sup>30</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. Ação coletiva. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 6 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 507.

<sup>31</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. Ação coletiva. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 6 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 507.

BIG inclua na promoção os preços dos demais integrantes da rede ou que reformule sua publicidade a fim de atender ao dever de informação.

Por outro lado, a questão do dano moral coletivo merece uma análise mais rigorosa, levando em consideração o entendimento jurisprudencial dominante. A respeito da questão enfrentada no acórdão, Ramos defende o seguinte:

Imagine-se o dano moral gerado por propaganda enganosa ou abusiva. O consumidor em potencial sente-se lesionado e vê aumentar seu sentimento de desconfiança na proteção legal do consumidor, bem como no seu sentimento de cidadania. (...) Assim, é preciso sempre enfatizar o imenso dano moral coletivo causado pelas agressões aos interesses transindividuais. Afeta-se a boa-imagem da proteção legal a estes direitos e afeta-se a tranquilidade do cidadão, que se vê em verdadeira selva, onde a lei do mais forte impera<sup>32</sup>.

A fim de reforçar essa noção, pode-se citar o ensinamento de Miragem, segundo o qual

em direito do consumidor, considerando que o mercado de consumo em termos de proteção normativa do CDC, é integrado por consumidores efetivos e todos aqueles expostos às práticas de mercado, são exemplos de interesses difusos passíveis de tutela coletiva os dos consumidores expostos à publicidade enganosa ou abusiva, ou ainda a práticas comerciais abusivas, mesmo que não tenham adquirido ou utilizado qualquer produto ou serviço<sup>33</sup>.

Assim, parece-nos que a publicidade enganosa é sim capaz de ferir toda a coletividade dos consumidores, uma vez que fere institutos que ultrapassam a esfera do indivíduo, tais como a confiança no sistema de proteção legal do consumidor. De Teffé; Martins demonstram que o entendimento do STJ quanto à noção de dano moral coletivo

---

<sup>32</sup> RAMOS, André de Carvalho. Ação Civil Pública e o Dano Moral Coletivo. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 25, p. 80-98, jan./mar. 1998. DTR\1998\642.

<sup>33</sup> MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 725.

sofreu mudanças a partir do julgado referente às pílulas anticoncepcionais Microvlar<sup>34</sup>, esclarecendo que

afirmou-se que o dano moral coletivo seria compreendido como o que é transindividual e atinge uma classe específica ou não de pessoas, sendo passível de comprovação pela presença de prejuízo à imagem e à moral coletiva dos indivíduos, enquanto síntese das individualidades percebidas como segmento, derivado de uma mesma relação jurídica-base<sup>35</sup>.

O acórdão analisado, referente à prática de publicidade enganosa por parte dos supermercados Big, ao tratar sobre o deferimento ou não do dano moral coletivo, seguiu a linha do entendimento do TJ/RS a respeito da concessão de dano moral individual, asseverando que “pretensões atinentes a descumprimentos contratuais, embora ilícitas, não ensejam, por si sós, condenação ao pagamento de indenização por danos morais”. Em seguida, apresentou uma jurisprudência referente a uma ação individual (de atraso em entrega de prédio residencial por construtora)<sup>36</sup>. Por fim, o relator referiu que, no que se relaciona ao dano moral em esfera coletiva, há a necessidade de efetivo abalo moral nas relações de consumo e diz não ser o caso do caso em questão.

Parece criticável a decisão no sentido de que, em primeiro lugar, o acórdão equipara o caso dos autos (prática ilícita de propaganda enganosa) a um “descumprimento contratual” da esfera dos direitos individuais. Além disso, o acórdão refere “abalo nas relações de consumo” e “sentimento capaz de provocar descrédito nos consumidores em geral”. Ora, se o Tribunal reconheceu a configuração de propaganda enganosa, sendo que esta circulou em meio impresso (jornais) e televisivo, de grande alcance junto aos consumidores, parece que está plenamente configurada uma situação

---

<sup>34</sup> Acontecimentos que se notabilizaram como o 'caso das pílulas de farinha', ocorrido em 1998 e julgado pelo STJ em 2007. Cartelas de comprimidos sem princípio ativo, utilizadas para teste de maquinário, que acabaram atingindo consumidoras e não impediram a gravidez indesejada. Recurso Especial nº 866.636 - SP. Relatora: Ministra Nancy Andrighi.

<sup>35</sup> DE TEFFÉ, Chiara; MARTINS, Guilherme. A indenização por dano moral coletivo nas relações de consumo. *XXI Congresso Nacional do CONPEDI*, 2012. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=78d69f40906679a9>>. Acesso em: 08/10/2018.

<sup>36</sup> RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. Apelação Cível Nº 70071313803. Apelante: Rodobens Incorporadora Imobiliária Alvorada 317 - SPE LTDA. Apelado: Jose Valdir Mendes. Relator: Gelson Rolim Stocker. Poa, 17/11/2016.

capaz de provocar descrédito nos consumidores em geral e abalo nas relações de consumo.

A título de exemplificação, citamos as seguintes decisões:

CONSTITUCIONAL E CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR NÃO AUTORIZADA PELO MEC. PROPAGANDA ENGANOSA. DIREITO À INFORMAÇÃO. DIREITO À EDUCAÇÃO. INDENIZAÇÃO. DANO MORAL COLETIVO. CABIMENTO. I - O dano moral coletivo tem expressa previsão legal no art. 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, na determinação de que são direitos básicos do consumidor "a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos". Para a sua configuração, é imprescindível ser injustificável e intolerável a ofensa, ferindo gravemente os direitos de uma coletividade, como na hipótese dos autos, em que da conduta abusiva da promovida, consistente no oferecimento de cursos de graduação, sem o devido credenciamento e autorização do MEC, bem como da vinculação de publicidade enganosa, resultam, inevitavelmente, transtornos de ordem física, psíquica e emocional, que se presumem, em casos que tais, em virtude da angústia e do sofrimento daí decorrentes, causando, por conseguinte, injusta lesão da esfera moral de toda a comunidade e violando o direito básico dos consumidores à informação e o direito constitucional à educação. II - Apelações do Ministério Público Federal e da União Federal providas, para condenar a promovida no pagamento de indenização, a título de danos morais coletivos, no montante de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), a ser revertido ao fundo previsto no art. 13 da Lei nº. 7.347/85. (BRASÍLIA. Tribunal Regional Federal da 1ª Região. Apelação Cível Nº 00019282920124013903. Apelantes: MPF e União Federal. Apelado: Centro Técnico de Anapolis Ltda - Me Faculdade Universal De Altamira - FACUNI. Relator: Desembargador Federal Souza Prudente. Brasília, 04/03/2015).

APELOS CÍVEIS. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO COLETIVO. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. MERCADORIA DEFEITUOSA. TRANSPORTE. COBRANÇA DE VALORES. PRAZO DA GARANTIA. CLÁUSULA ABUSIVA. LIMITE TERRITORIAL DA SENTENÇA. DANO MORAL COLETIVO CONFIGURADO. Do Interesse Coletivo. O interesse coletivo está evidenciado, na medida em que todos os adquirentes de produtos defeituosos fabricados pela ré são atingidos pela cláusula contratual abusiva, que condiciona a assistência técnica de produtos com garantia, ao pagamento de transporte da mercadoria para avaliação e conserto. Da violação às normas

do CDC . A conduta da ré está pautada em cláusula abusiva, porque impõe ao consumidor ônus que não lhe compete, violando o disposto no art. 51 , I , III , IV e XV do CDC . Do limite territorial dos efeitos da sentença. Tratando-se de questão regulada pelo Código de Defesa do Consumidor , os efeitos da sentença estão dispostos do art. 103 da lei consumerista, de forma que a sentença de procedência deve beneficiar todas as vítimas e seus sucessores. Do dano moral coletivo. A possibilidade de indenização pelo dano moral coletivo está prevista no art. 6º , inciso VI , do CDC . O dano moral coletivo está ligado à repulsa coletiva e tem caráter de sanção pecuniária por violação aos direitos difusos e coletivos de natureza preventivo-punitiva, com o intuito de inibir a reiteração da conduta lesiva. Dano moral configurado e fixado em R\$200.000,00. APELO DO RÉU DESPROVIDO. APELO DO AUTOR PROVIDO. (RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Apelação Cível Nº 70057581332. Apelante/Apelado: Ministério Público. Apelante/Apelado: Samsung Eletrônica da Amazonia LTDA. Relator: Gelson Rolim Stocker. Poa, 20/03/2014).

A prática de publicidade enganosa, quando configurada, é conduta grave e que afeta, segundo Benjamin, “não apenas os consumidores, mas também a sanidade do próprio mercado<sup>37</sup>”. Acrescenta ainda o autor que essa prática provoca “uma distorção no processo decisório do consumidor, levando-o a adquirir produtos e serviços que, estivesse mais bem informado, possivelmente não adquirisse<sup>38</sup>”. Assim, é correto afirmar que, dentro do que preceitua a legislação consumerista, o consumidor tem direito a não ser enganado.

Além disso, ainda segundo Benjamin, “não se exige prova da enganabilidade real, bastando a mera enganabilidade potencial (capacidade de indução a erro); é irrelevante a boa-fé do anunciante<sup>39</sup>”. Sendo assim, dentro dessa linha doutrinária, parece equivocada a decisão em negar a concessão do dano moral coletivo no caso concreto, pois uma vez configurado e de larga capacidade de disseminação devido à veiculação

---

<sup>37</sup> BENJAMIN, Antônio Herman V. Oferta e Publicidade. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 6 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 281.

<sup>38</sup> BENJAMIN, Antônio Herman V. Oferta e Publicidade. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 6 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 281.

<sup>39</sup> BENJAMIN, Antônio Herman V. Oferta e Publicidade. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 6 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 282.

que sofreu, não há dúvidas de que é uma conduta lesiva a toda a coletividade e que precisa ser inibida pelo Poder Judiciário.

Dessa forma, o caso que utilizamos como exemplo apresenta a necessidade de delimitação quanto à configuração de dano a direitos individuais, de uma parte, a direitos coletivos em sentido amplo e a direitos individuais homogêneos, de outra. No momento em que essa distinção não está em discussão no acórdão analisado, os conceitos acabam se encerrando em um entendimento mais restrito, incompatível com a atual configuração de mercado, de relações contratuais e de entendimento da figura de consumidor como um todo, debate que propomos a seguir.

O direito do consumidor, cuja preocupação central está em proteger o consumidor por meio da regulação das relações de consumo, é produto de uma evolução histórica relacionada ao direito das obrigações. Gomes<sup>40</sup> apresenta um panorama a esse respeito, iniciado dentro do contexto do liberalismo, em que a liberdade de contratar era ampla e irrestrita, ficando totalmente dependente da vontade das partes<sup>41</sup>. Conforme Marques, “na ciência jurídica do século XIX, a autonomia da vontade era a pedra angular do Direito<sup>42</sup>”. Assim, consideravam-se justos os efeitos dos vínculos jurídicos estabelecidos entre as partes com base na autonomia da vontade. Não havia a possibilidade de revisão contratual, por exemplo, hipótese que era vista com muitas ressalvas devido à promoção de uma considerada insegurança jurídica. Essa forma de interpretar o direito das obrigações estava ligada, como dito, ao contexto político-econômico e ao advento do Estado Liberal.

No entanto, o autor demonstra a decadência do chamado “voluntarismo” e chama a atenção para a necessidade que começou a surgir de rever o direito civil como um todo em função do crescimento das sociedades de massa, da sociedade de consumo e da demanda cada vez maior por bens e serviços. Nesse contexto, aparece a figura dos contratos de massa, dos quais são exemplos o contrato de adesão, o contrato

---

<sup>40</sup> GOMES, Orlando. *Transformações gerais do direito das obrigações*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1980.

<sup>41</sup> Para uma análise da autonomia da vontade, veja-se REHBEIN, Veridiana Maria. Soluções Consensuais nas Relações de Consumo. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 112, p. 397-433, jul./ago. 2017, a respeito da autocomposição no direito do consumidor.

<sup>42</sup> MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002, p. 39.

necessário, etc. Assim, tornou-se latente a necessidade de proteção às pessoas que firmavam esses contratos, bem como a significativa redução da força da noção de autonomia privada, ou seja, a vontade deixou de ser tão essencial no momento do nascimento do vínculo obrigacional. Miragem discorre a respeito dessa mudança, afirmando que “a incorporação de milhões de pessoas ao mercado de consumo e a necessidade do estabelecimento de práticas comerciais e contratuais com todos estes novos potenciais contratantes deram causa a uma nova realidade de maior distanciamento entre os contratantes<sup>43</sup>”.

Nesse sentido escrevem Anderle e Squeff:

No que diz respeito ao surgimento do direito do consumidor, pode-se afirmar que sua necessidade de existência se deu diante do sufocamento imposto pelos detentores da economia ao mercado, ou seja, por meio da imensidão de relações contratuais unilateralmente impostas e dispostas - aí considerando o abuso do domínio da técnica, o descaso com a qualidade do produto ou serviço, o descaso com a segurança dos produtos e a visão única e direta ao lucro - foi firmando-se a ideia acerca da efetiva necessidade de mudança, com fins de proteger o mais fraco frente ao mais forte<sup>44</sup>.

Ainda segundo Miragem,

parte-se, então, de uma nova premissa no reconhecimento das relações de consumo, que ao lado da dicotomia examinada sob o prisma social, político e jurídico, de trabalhadores e empregadores, uma segunda dicotomia, mais complexa e **difusa, (porquanto todas as pessoas seriam a algum tempo, consumidores)** se estabeleceu, entre consumidores e fornecedores. **(Grifamos)**<sup>45</sup>.

---

<sup>43</sup> MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 248.

<sup>44</sup> ANDERLE, Andressa Espindola; SQUEFF, Tatiana de A. F. R. Cardoso. (IN)Aplicabilidade da arbitragem nas relações de consumo. In: CARVALHO, Diógenes Faria de; FERREIRA, Vitor Hugo do Amaral; SANTOS, Nivaldo dos. (Org.). *Sociedade de consumo: pesquisas em direito do consumidor: homenagem para Cláudia Lima Marques*. Goiânia: Espaço Acadêmico, 2017. v. 3, p. 81-82.

<sup>45</sup> MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 248.

Assim, fica evidente que a relação contratual entre fornecedores e consumidores envolve uma figura de caráter, nas palavras de Miragem, *difuso*. Isso significa dizer que, potencialmente, cada pessoa envolvida nas relações consumeristas praticadas na sociedade é consumidor. Dessa forma, podemos chegar à necessidade pós-moderna<sup>46</sup> de enxergar o consumidor enquanto *coletividade*, ou seja, uma massa difusa e indivisível, exposta a todo tipo de prática comercial, especialmente a publicidade, sem que se possa, com segurança, estabelecer limites a essa exposição e sem que se possa mensurar o alcance do dano quando ele ocorre ou se torna iminente.

Segundo Marques, “uma grande contribuição do CDC ao direito civil atual reside na sua bem lograda superação do conceito de sujeito individual da relação contratual<sup>47</sup>”. Essa concepção está claramente expressa no art. 2º do CDC (“consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”), mais especificamente, em seu parágrafo único, que diz que “equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”. Podemos citar também o art. 29 do CDC, segundo o qual, “equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas”.

Marques apresenta, a título de exemplificação, “o caso de um indivíduo que assiste a uma publicidade e é induzido em erro, mas que não contrata ou utiliza o serviço: mesmo assim ele é consumidor equiparado<sup>48</sup>” (nesse caso, de publicidade enganosa, estaríamos diante de um direito difuso). A autora traz também o “caso de um genro que

---

<sup>46</sup> Segundo Marques, “a pós-modernidade seria nova fase da sociedade, do esgotamento dos ideais da Revolução Francesa e, conseqüentemente, do direito moderno iniciado com estes ideais. A Pós-modernidade começou como um movimento artístico, cultural, filosófico, fora dos ideais iluministas em face da observação dos limites da ciência diante do caos, apregoando uma negação ou desestruturação dos modelos tradicionais da ciência moderna, uma fase de crise dos paradigmas, de desmistificação dos conceitos, de desregulamentação, desburocratização e desestatização. Em suma, fase de insegurança conceitual e fática, que estaria fadada a ser logo substituída por uma volta ao radical controle estatal das atividades no mercado, a imputação de novos e imperativos deveres, e pelo estabelecimento de uma estrutura contratual “repressiva”, um contrato de consumo ditado, extremamente formal, regulamentado e controlado pelo Estado” (MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 178).

<sup>47</sup> MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 391.

<sup>48</sup> MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 394.

coloca a sogra como beneficiária de um seguro ou plano de saúde coletivo: a sogra e todos os demais consumidores seriam terceiros beneficiários do contrato assinado por seu representante<sup>49</sup> (já nesse cenário, referente ao plano de saúde coletivo, estaríamos diante de direitos coletivos em sentido estrito). Todos, com o embasamento legal prestado pelos arts. 2º e 29 do CDC, devem ser considerados consumidores. Inevitável, portanto, a dimensão difusa intrínseca ao conceito de consumidor. A esse respeito ensina Mazzilli, ao afirmar que “mesmo a coletividade dispersa também pode ser considerada consumidora<sup>50</sup>”.

Sendo assim, diante de todo o exposto acima, podemos afirmar que o direito do consumidor é um direito fundamental garantido pela ordem constitucional e que sua realização ocorre por meio da ação estatal, ou seja, por meio de uma prestação positiva do Estado, que atua no sentido de criar normas regulamentadoras, por um lado, e de garantir a sua aplicação, por outro<sup>51</sup>. Além disso, procuramos demonstrar que o direito do consumidor divide-se em dois âmbitos: uma esfera de alcance individual e uma esfera de alcance difuso, sendo que é necessário identificar e tratar adequadamente essas esferas, de acordo com suas peculiaridades. No que se refere ao dano moral transindividual, é necessário, como já demonstra a atual jurisprudência, ultrapassar os conceitos de dor psíquica, sofrimento e humilhação, típicos do dano moral individual, e perceber o dano imaterial coletivo como uma “lesão sofrida por uma comunidade em seu todo, de forma geral, sem que cada indivíduo seja considerado particularmente<sup>52</sup>”, conforme estudaremos na segunda parte deste trabalho.

---

<sup>49</sup> MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 394.

<sup>50</sup> MAZZILLI, Hugo Nigro. *A defesa dos interesses difusos em juízo: meio ambiente, consumidor, patrimônio cultural, patrimônio público e outros interesses*. 30. ed. São Paulo: Saraiva, 2017, p. 221.

<sup>51</sup> Importante salientar que o art. 6º do CDC elenca os direitos básicos do consumidor, os quais, segundo Miragem, devem ser considerados como “espécies de direitos indisponíveis pelos consumidores, uma vez que integram a ordem pública de proteção do consumidor” (MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. Livro Eletrônico. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018. [ebook]).

<sup>52</sup> GUEDES, Ana Paula Quadros. A possibilidade de configuração do dano moral coletivo no ordenamento jurídico brasileiro. In: SANTOS, Claiz Maria Pereira Gunça dos; SILVA, Joseane Suzarte Lopes. *Tutela processual coletiva do consumidor*. Salvador: Paginae, 2012, p. 125.

### 3 FUNDAMENTOS PARA A CONCESSÃO DO DANO MORAL COLETIVO NO DIREITO DO CONSUMIDOR

#### 3.1 REVISÃO TEÓRICA: O ENTENDIMENTO DOUTRINÁRIO ACERCA DO DANO MORAL COLETIVO

Inicialmente, é importante destacar que o instituto do dano moral, a partir de 1991 e em função do advento do CDC, aumentou consideravelmente as demandas judiciais em busca da reparação frente a lesões extrapatrimoniais de cunho consumerista. Essa multiplicação acabou gerando algum desconforto por parte daqueles que julgavam a demanda pelo dano moral como uma tentativa de obtenção de vantagem econômica descabida, pelo que surgiu até mesmo a expressão “indústria do dano moral” para fazer referência a essa prática. No entanto, conforme ensina Pasqualotto, “essa visão decorre de uma concepção puramente economicista e desumanizada das relações de consumo. O consumidor não pode ser considerado apenas um *homo oeconomicus*, pois é dotado de dignidade<sup>53</sup>”. A aceitabilidade do dano moral individual no direito do consumidor é hoje de reconhecimento pacífico, apesar das dificuldades ainda enfrentadas<sup>54</sup>. Foi necessário, para tanto, transpor para o âmbito do consumidor a proteção aos direitos da personalidade.

Por sua vez, o dano moral coletivo, tema atual e constante na atual doutrina referente ao direito do consumidor, direito processual civil e responsabilidade civil<sup>55</sup>, é como uma evolução do instituto, assim como as dimensões de direito que se sobrepõem e se complementam. No entanto, a linha de raciocínio de Pasqualotto acerca do princípio

---

<sup>53</sup> PASQUALOTTO, Adalberto. Dignidade do Consumidor e Dano Moral. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 110, p. 79-115, mar./abr. 2017. DTR\2017\779.

<sup>54</sup> A esse respeito, veja-se LEAL, Pastora do Socorro; PENNA E SILVA, João Vitor; VERBICARO, Dennis. O Mito da Indústria do Dano Moral e a Banalização da Proteção Jurídica do Consumidor pelo Judiciário Brasileiro. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 114, p. 75-99, jan./fev. 2017.

<sup>55</sup> Santana indica dois argumentos que considera decisivos para a aceitabilidade do dano moral coletivo: em primeiro lugar, o reconhecimento pela doutrina e pela jurisprudência que pessoa jurídica poderia sofrer dano moral. Assim, segundo ele, “evoluiu-se para a concepção de que um ente criado por lei (pessoa jurídica) pode ser vítima de dano moral, pois lhe reconhece a titularidade de direitos imateriais como o nome e a reputação” (SANTANA, Héctor Valverde. *Dano Moral no Direito do Consumidor*. 1. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. [ebook]). Dessa forma, não haveria motivos para não reconhecer que a coletividade, ente despersonalizado, também pode sofrer essa espécie de dano extrapatrimonial. O segundo argumento é o reconhecimento dos direitos difusos e coletivos pela própria Constituição Federal no Título II - Dos direitos e Garantias Fundamentais, Capítulo I - Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos.

da dignidade segue como fio condutor na lógica da concessão do instituto, conforme veremos posteriormente.

A respeito do cabimento do dano moral coletivo, afirmam Bulos e Moreno:

A possibilidade de reparabilidade de dano moral de natureza coletiva é tema relativamente recente e ainda causador de polêmicas e profundos debates no meio jurídico. Não obstante, o atual estágio das relações sociais, marcadas pela coletivização, complexidade e globalização, que favorece a criação e a manutenção das condições necessárias para a doutrina da reparabilidade do dano moral coletivo<sup>56</sup>.

O tema traz inúmeros questionamentos que se encontram, no momento, em aberto, ou seja, ainda se discute muito acerca do conceito de dano moral coletivo, da sua natureza jurídica e da possibilidade de sua configuração. Bittar Filho, a esse respeito, questiona: “ora, se o indivíduo pode ser vítima de dano moral, por que a coletividade não poderia sê-lo?<sup>57</sup>”

Inicialmente, seria possível responder a essa questão fazendo referência ao entendimento de dano moral como sofrimento, dor psíquica. Porém, Bessa demonstra que esse entendimento encontra-se ultrapassado na doutrina e na jurisprudência:

De fato, a dor ou, mais amplamente, a afetação do bem-estar psicofísico não deve ser considerada pressuposto necessário para caracterização do dano moral. Naturalmente, a perturbação do estado anímico da pessoa, bem como sua intensidade, são elementos que devem servir de ponderação na quantificação da indenização por dano moral. Nessa linha, sustenta-se que o dano moral se caracteriza como ofensa aos direitos da personalidade, vale dizer, honra, imagem, privacidade, integridade física, entre outros. Para esta corrente, o dano moral se configura independentemente da dor psíquica ou afetação do estado anímico da pessoa<sup>58</sup>.

---

<sup>56</sup> BULOS, Jaime Leandro; MORENO, Jamile Coelho. Do Dano Moral Coletivo e sua Efetividade no Ordenamento Jurídico Brasileiro. In: GONÇALVES, Everton das Neves; STELZER, Joana; POZZETTI, Valmir César (coord.). *Direito civil contemporâneo II* [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/UdelaR/Unisinos/URI/UFSM/ Univali/UPF/FURG; Florianópolis: CONPEDI, 2016, p. 100.

<sup>57</sup> BITTAR FILHO, Carlos Alberto. Do Dano Moral Coletivo no Atual Contexto Jurídico Brasileiro. *Revista de Direito do Consumidor*, SP, v. 12, out./dez., 1994, DTR\1994\399.

<sup>58</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. Dano Moral Coletivo. *Revista da Direito e Liberdade*, Mossoró, v. 7, n. 3, p. 237 – 274, jul./dez. 2007, p. 264.

Esse é o entendimento de Medeiros Neto ao tratar da natureza do dano moral coletivo:

O reconhecimento do dano moral coletivo e da imperiosidade da sua adequada reparação traduz a mais importante vertente evolutiva, na atualidade, do sistema da responsabilidade civil, em seus contínuos desdobramentos, a significar a extensão do dano a uma órbita coletiva de direitos, de essência tipicamente extrapatrimonial, não subordinada à esfera subjetiva do sofrimento ou da dor individual<sup>59</sup>.

Assim, supera-se o entendimento do dano moral como dor psíquica e se adota a ideia do dano moral como ofensa aos direitos da personalidade, conceito que ainda em muito se restringe à esfera individual. Porém, conforme tentamos demonstrar ao tratar das diferentes “gerações” ou “dimensões” de direitos, assim como o indivíduo tem seus direitos à personalidade como aqueles relacionados à honra e à imagem, sendo direitos fundamentais de natureza indisponível, também a coletividade possui um feixe de direitos fundamentais, os quais, quando lesados ou ameaçados, dão origem ao direito à reparação por dano moral coletivo.

É nesse sentido que Bittar Filho conceitua o dano moral coletivo: “é a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos<sup>60</sup>”. No entendimento de Bessa, “o conceito de dano moral coletivo não se deve restringir ao sofrimento ou à dor pessoal, e sim ser compreendido como toda modificação desvaliosa do espírito coletivo, ou seja, a qualquer violação aos valores fundamentais compartilhados pela coletividade<sup>61</sup>”. Mais do que isso, diríamos que o dano moral coletivo é a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade por meio do desrespeito aos direitos fundamentais da coletividade.

Além disso, para Bittar Filho, “tal como se dá na seara do dano moral individual, aqui também não há que se cogitar de prova da culpa, devendo-se responsabilizar o

---

<sup>59</sup> MEDEIROS NETO, Xisto Tiago de. O dano moral coletivo e o valor da sua reparação. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, Brasília, v. 78, p. 288-304, n 4, out./dez. 2012, p. 288.

<sup>60</sup> BITTAR FILHO, Carlos Alberto. Do Dano Moral Coletivo no Atual Contexto Jurídico Brasileiro. *Revista de Direito do Consumidor*, SP, v. 12, out./dez., 1994, DTR\1994\399.

<sup>61</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. Dano Moral Coletivo. *Revista da Direito e Liberdade*, Mossoró, v. 7, n. 3, p. 237 – 274, jul./dez. 2007, p. 250.

agente pelo simples fato da violação (*damnum in re ipsa*)<sup>62</sup>. Ou seja, não é necessário provar o abalo sofrido para que esteja configurado o dano moral coletivo. No caso narrado anteriormente, referente à infidelidade de bandeira, seria impossível essa prova, que, se fosse requisito para a concessão do dano moral coletivo, inviabilizaria a sua configuração. O dano moral coletivo, por seu caráter difuso, não pode estar sujeito à comprovação do dano sofrido pelo sujeito passivo. Assim, a mera conduta do posto de gasolina em exibir a bandeira de uma marca e comercializar o produto de outra se configura como dano moral coletivo, uma vez que a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva é um direito fundamental da coletividade consumidora, sendo seu desrespeito o suficiente para ensejar a condenação por dano moral coletivo. Para Medeiros Neto, “o que se concebe como reparação de dano moral coletivo constitui uma espécie de reação jurídica necessária diante da intolerável lesão a direitos transindividuais, guardando especificidade e congruência com a racionalidade inerente à tutela desses interesses<sup>63</sup>”.

Medeiros Neto, ao tratar do fundamento legal do dano moral coletivo, demonstra que “a partir da Constituição da República de 1988 descortinou-se um novo horizonte quanto à tutela dos danos morais, particularmente no que tange à sua feição coletiva<sup>64</sup>”. O autor cita a adoção do princípio fundamental da reparação integral (CF, art. 5º, V e X), a valorização dos direitos de natureza coletiva (CF, arts. 6º, 7º, 194, 196, 205, 215, 220, 225 e 227) e dos instrumentos próprios à sua tutela (CF, arts. 5º, LXX e LXXIII, e 129, III).

Além dos dispositivos constitucionais, o autor cita o art. 110 das disposições finais do CDC, que adicionou o inciso IV ao art. 1º da Lei de Ação Civil Pública, permitindo que os legitimados a propor ação civil pública possam fazê-lo em defesa de qualquer interesse difuso ou coletivo. Cita também o já comentado neste trabalho art. 2º do CDC, em seu parágrafo único, que equiparou ao consumidor a “coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis”, ou seja, segundo o autor, “reconhecendo-se, legalmente, à

---

<sup>62</sup> BITTAR FILHO, Carlos Alberto. Do Dano Moral Coletivo no Atual Contexto Jurídico Brasileiro. *Revista de Direito do Consumidor*, SP, v. 12, out./dez., 1994, DTR\1994\399.

<sup>63</sup> MEDEIROS NETO, Xisto Tiago de. O dano moral coletivo e o valor da sua reparação. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, Brasília, v. 78, p. 288-304, n 4, out./dez. 2012, p. 295.

<sup>64</sup> MEDEIROS NETO, Xisto Tiago de. O dano moral coletivo e o valor da sua reparação. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, Brasília, v. 78, p. 288-304, n 4, out./dez. 2012, p. 292.

coletividade, como ente despersonalizado, a condição de titular de direitos, da mesma forma que o consumidor individualmente considerado, pessoa física ou jurídica<sup>65</sup>. Por fim, o autor cita os incisos VI e VII do art. 6º do CDC, que trazem como “direitos básicos a efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, e o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados<sup>66</sup>”.

Ultrapassadas as discussões a respeito do conceito e do fundamento legal do dano moral coletivo, é imperioso tratar acerca da natureza desse instituto. Primeiramente, cabe ressaltar que em sua natureza, os danos morais individuais e coletivos se diferenciam consideravelmente. A esse respeito escreve Medeiros Neto:

À vista das características próprias do dano moral coletivo, a condenação pecuniária – prevista como o equivalente a uma espécie de reparação ou indenização punitiva – apresenta natureza preponderantemente sancionatória, em relação ao ofensor, com pretensão dissuasória, também, diante de terceiros, a realçar a nota preventiva da responsabilização. Essa condenação se afasta, portanto, da função típica que prevalece na seara dos danos morais individuais, na qual se confere maior relevância à finalidade compensatória ou satisfatória da indenização estabelecida em prol de uma ou mais vítimas identificadas, e, secundariamente, visualiza-se a função punitivo-pedagógica<sup>67</sup>.

O autor fala em função sancionatória e pedagógica, ressaltando que a reparação em valor arbitrado pelo juiz deverá ter destinação específica em prol da coletividade e assevera que o dano moral coletivo tem duas funções, uma principal e uma secundária:

o que se almeja, de maneira primordial, é atender-se à necessidade de imposição ao ofensor de uma condenação pecuniária que signifique sancionamento pela prática da conduta ilícita, cuja ocorrência resultou em benefícios ou vantagem indevida, não obstante a gravidade da violação de direitos

---

<sup>65</sup> MEDEIROS NETO, Xisto Tiago de. O dano moral coletivo e o valor da sua reparação. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, Brasília, v. 78, p. 288-304, n 4, out./dez. 2012, em, p. 292.

<sup>66</sup> MEDEIROS NETO, Xisto Tiago de. O dano moral coletivo e o valor da sua reparação. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, Brasília, v. 78, p. 288-304, n 4, out./dez. 2012, p. 292.

<sup>67</sup> MEDEIROS NETO, Xisto Tiago de. O dano moral coletivo e o valor da sua reparação. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, Brasília, v. 78, p. 288-304, n 4, out./dez. 2012, p. 298.

fundamentais, circunstância esta inaceitável para o sistema de justiça. De forma secundária, no entanto, é possível até mesmo conceber uma finalidade compensatória indireta em sede de reparação do dano moral coletivo, considerando que é a coletividade o sujeito passivo da violação e do respectivo dano e que a parcela da condenação será destinada à busca da reconstituição dos bens lesados. Assim, poder-se-ia enxergar, em tal aspecto, a presença de uma compensação, indiretamente, em favor da própria coletividade<sup>68</sup>.

Assim, a primeira função do dano moral coletivo é justamente atuar como uma sanção, ou seja, um castigo, cujo objetivo é ser uma resposta pela conduta lesiva ou abusiva que feriu direitos fundamentais da coletividade. O objetivo secundário tem caráter compensatório, em função, justamente, da destinação que deverá ter o valor pago a título de indenização por dano moral coletivo: os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor.

Esse também o entendimento de Bessa. Segundo o autor, “a condenação judicial por dano moral coletivo é sanção pecuniária, de caráter eminentemente punitivo, em face de ofensa a direitos coletivos ou difusos nas mais diversas áreas (consumidor, meio ambiente, ordem urbanística etc)<sup>69</sup>”. O autor faz, inclusive, uma correlação com o direito penal, indicando que a função da condenação por dano moral coletivo é a de “atender ao princípio da prevenção e precaução, de modo a conferir real e efetiva tutela ao meio ambiente, patrimônio cultural, ordem urbanística, relações de consumo e a outros bens que extrapolam o interesse individual<sup>70</sup>”, o que seria feito a partir da imposição de graves sanções a determinadas condutas.

O autor argumenta que a doutrina majoritária aceita largamente essa função punitiva no que se refere ao dano moral individual e sustenta que “a reparação do dano moral (individual) deve revestir-se de caráter dúplice: indenizatório e punitivo (pedagógico)<sup>71</sup>”. Assim, ainda segundo Bessa, o objetivo tem duas vias: uma primeira,

---

<sup>68</sup> MEDEIROS NETO, Xisto Tiago de. O dano moral coletivo e o valor da sua reparação. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, Brasília, v. 78, p. 288-304, n 4, out./dez. 2012, p. 298.

<sup>69</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. Dano Moral Coletivo. *Revista da Direito e Liberdade*, Mossoró, v. 7, n. 3, p. 237 – 274, jul./dez. 2007, p. 238.

<sup>70</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. Dano Moral Coletivo. *Revista da Direito e Liberdade*, Mossoró, v. 7, n. 3, p. 237 – 274, jul./dez. 2007, p. 253.

<sup>71</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. Dano Moral Coletivo. *Revista da Direito e Liberdade*, Mossoró, v. 7, n. 3, p. 237 – 274, jul./dez. 2007, p. 258.

de oferecer compensação ao lesado, com o intuito de mitigar a lesão e a alteração do bem-estar psicofísico; e uma segunda, cuja finalidade é a de funcionar como um desestímulo ao ofensor de repetir a conduta no futuro. A esse respeito, Mello coloca que “da função punitiva se extrai a teoria do desestímulo, segundo a qual, no âmbito da indenização, deve vir inserida uma quantia significativa o bastante para conscientizar o ofensor de que não deve persistir no comportamento lesivo<sup>72</sup>”.

Ainda no âmbito da discussão acerca da natureza do dano moral coletivo, a doutrina recorrentemente faz paralelos entre esse instituto e o *punitive damage*<sup>73</sup>, alegando proximidade entre os dois. Guedes, sobre esse aspecto, afirma que “a ideia de indenização punitiva transmite um teor de sanção pelo dano ocasionado; representa uma restrição econômica ao ofensor; tendo assim, nítido caráter punitivo. Este é, sem dúvida, um dos pilares do *punitive damage*, ao lado da prevenção<sup>74</sup>”. A autora justifica a proximidade dos institutos em função de que, “com o dano moral coletivo, busca-se proteger a sociedade dos infratores e não satisfazer seus membros<sup>75</sup>”.

Assim, percebe-se a dupla função preventiva e punitiva, o que aproxima o dano moral coletivo do conceito de *punitive damage* próprio da *common law*, mas, de acordo com os doutrinadores estudados, pode-se salientar uma terceira função do dano moral coletivo, que o aproxima do dano moral individual e o afasta do conceito de *punitive damage*, que é a de representar compensação ao sujeito passivo (aqui configurado como a coletividade), o que se materializa por meio dos referidos fundos de proteção ao consumidor. Nesse sentido é o entendimento de Freitas Filho e Lima, ao concluírem que

---

<sup>72</sup> MELLO, Fernando de Paula Batista. O Dano não Patrimonial Transindividual. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 96, p. 41 - 74, nov./dez. 2014. DTR\2014\18741.

<sup>73</sup> Brito e Ferraço defendem a aplicação do *punitive damage* no ordenamento jurídico brasileiro, ressaltando as suas funções punitiva e preventiva. Segundo autor, o instituto contribui “para o sadio e equilibrado desenvolvimento das relações de consumo e atuando na defesa daqueles hipossuficientes nas relações contratuais” (BRITO, Igor Rodrigues; FERRAÇO, André Augusto Giuratto. Danos Morais no Direito do Consumidor e *Punitive Damages*: Pedagogia para o Judiciário. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 110, p. 117-137, mar./abr. 2017, p. 136). Ainda segundo os autores, a indenização compensatória deve estar separada da indenização punitiva, que, por se relacionar à lesão extrapatrimonial, não pode ser tabelada. Concordamos com a funcionalidade descrita pelos autores, mas nesse ponto os institutos do dano moral coletivo e do *punitive damage* se distanciam conceitualmente.

<sup>74</sup> GUEDES, Ana Paula Quadros. A possibilidade de configuração do dano moral coletivo no ordenamento jurídico brasileiro. In: SANTOS, Claiz Maria Pereira Gunça dos; SILVA, Joseane Suzarte Lopes. *Tutela processual coletiva do consumidor*. Salvador: Paginae, 2012., p. 126.

<sup>75</sup> GUEDES, Ana Paula Quadros. A possibilidade de configuração do dano moral coletivo no ordenamento jurídico brasileiro. In: SANTOS, Claiz Maria Pereira Gunça dos; SILVA, Joseane Suzarte Lopes. *Tutela processual coletiva do consumidor*. Salvador: Paginae, 2012., p. 127.

“o dano moral, portanto, possui tríplice dimensão funcional: (a) compensatória; (b) punitiva e (c) preventivo-pedagógica<sup>76</sup>”. Mello também traz essa concepção:

em verdade, como se constata, as ações coletivas detêm um caráter eminentemente punitivo/preventivo, visto pretender-se, com elas, a todo custo, v.g., a preservação do bem histórico, cultural, ambiental. Por esse motivo, tais ações apresentam uma natureza “híbrida”, da qual se extrai a noção de reparabilidade da responsabilidade civil, bem como o caráter repressivo/acautelatório do direito penal<sup>77</sup>.

Ramos demonstra a necessidade do reconhecimento do dano moral coletivo, asseverando que “a compensação pecuniária do dano moral, a ser destinada ao Fundo Federal de Direitos Difusos, é essencial para evitar novas lesões, agindo como exemplo para todos os violadores em potencial<sup>78</sup>”. A respeito dos critérios para a concessão do dano moral coletivo, o autor afirma que “a reparação moral deve se utilizar dos mesmos instrumentos da reparação material, já que os pressupostos (dano e nexa causal) são os mesmos. A destinação de eventual indenização deve ser o Fundo Federal de Direitos Difusos, que será responsável pela utilização do montante para a efetiva reparação deste patrimônio moral lesado”.

Conforme o exposto até aqui, pode-se concluir que o dano moral coletivo, no âmbito do direito do consumidor, configura-se quando há afronta aos direitos básicos ou fundamentais do consumidor<sup>79</sup>, não havendo necessidade de que, de fato, ocorra efetivo dano ou prejuízo à coletividade, bastando a intolerabilidade da lesão. Nesse ponto, é importante destacar quais são os princípios protetivos dos direitos fundamentais do consumidor. Para tal tarefa, nos socorreremos em Marques<sup>80</sup>. A autora classifica os princípios em duas espécies: aqueles destinados à proteção do consumidor quando da

---

<sup>76</sup> FREITAS FILHO, Roberto; LIMA, Thalita Moraes. Indenização por Dano Extrapatrimonial com Função Punitiva no Direito do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, vol. 87, p. 93 - 122, maio/Jun. 2013. DTR\2013\3466.

<sup>77</sup> MELLO, Fernando de Paula Batista. O Dano não Patrimonial Transindividual. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 96, p. 41 - 74, nov./dez. 2014. DTR\2014\18741.

<sup>78</sup> RAMOS, André de Carvalho. Ação Civil Pública e o Dano Moral Coletivo. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 25, p. 80-98, jan./mar. 1998. DTR\1998\642.

<sup>79</sup> Os direitos básicos ou fundamentais do consumidor estão elencados no rol exemplificativo do art. 6º do CDC.

<sup>80</sup> MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002, p. 589-1059.

formação do contrato e aqueles relacionados à proteção do consumidor quando da execução do contrato. Na primeira espécie, encontram-se os princípios básicos da transparência e da boa-fé. Na segunda espécie, estão os princípios básicos da equidade e da confiança.

O princípio básico da transparência está previsto no *caput* do art. 4º do CDC<sup>81</sup>. Para Marques, transparência significa “informação clara e correta sobre o produto a ser vendido, sobre o contrato a ser firmado, significa lealdade e respeito nas relações entre fornecedor e consumidor, mesmo na fase pré-contratual, isto é, na fase negocial das relações de consumo”. Assim, esse princípio, segundo Marques, é fonte dos deveres de informação sobre o produto ou serviço (art. 31 do CDC)<sup>82</sup>, dever de oportunizar a informação sobre o conteúdo do contrato e o dever de redação clara dos contratos (ambos previstos no art. 46 do CDC)<sup>83</sup>.

Por sua vez, o princípio básico de boa-fé, também expressamente previsto no art. 4º do CDC, fundamenta a proteção contra publicidade enganosa ou abusiva, cujas definições encontram-se nos parágrafos 1º e 2º do art. 37 do CDC<sup>84</sup>, proteção contra as práticas abusivas previstas nos arts. 39, 40 e 41 do CDC<sup>85</sup> e a proteção contra práticas

---

<sup>81</sup> Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios.

<sup>82</sup> Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

<sup>83</sup> Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

<sup>84</sup> Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

<sup>85</sup> Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

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

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

abusivas em relação aos bancos de dados de consumidores, dentro do que preceituam os arts. 43 e 44 do CDC<sup>86</sup>. Cavalieri Filho esclarece que “com o advento do CDC, o termo

---

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

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

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

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

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

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

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

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

XI - Dispositivo incluído pela MPV nº 1.890-67, de 22.10.1999, transformado em inciso XIII, quando da conversão na Lei nº 9.870, de 23.11.1999

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

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

- permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo.

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

Art. 41. No caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços, os fornecedores deverão respeitar os limites oficiais sob pena de não o fazendo, responderem pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, podendo o consumidor exigir à sua escolha, o desfazimento do negócio, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

<sup>86</sup> Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

boa-fé passou a ser utilizado com uma nova e moderna significação, para indicar valores éticos que estão à base da sociedade organizada e desempenham função de sistematização da ordem jurídica<sup>87</sup>. O autor segue explicando que se trata da boa-fé objetiva, definida por Marques como “atuação refletida”, em que a parte pensa em seu parceiro contratual, respeitando-o e respeitando os seus interesses legítimos e suas expectativas razoáveis. Cavaliere Filho resume o conceito de boa-fé objetiva dizendo que “é comportamento ético, padrão de conduta, tomado como paradigma o homem honrado, leal e honesto. Em síntese: boa-fé objetiva é ética negocial<sup>88</sup>”.

No que se refere à proteção durante a execução do contrato, Marques apresenta os princípios básicos da equidade e da confiança. Esses princípios são norteadores para a proteção contra as cláusulas abusivas, expressas no art. 51 do CDC<sup>89</sup>. A autora define

---

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

§ 6º Todas as informações de que trata o **caput** deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor.

Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

<sup>87</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de direito do consumidor*. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2009, p.31.

<sup>88</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de direito do consumidor*. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2009, p. 31.

<sup>89</sup> Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

V - (Vetado);

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

as cláusulas abusivas como aquelas que assegurem vantagens unilaterais ou exageradas para o fornecedor de bens e serviços, ou que sejam incompatíveis com a boa-fé e a equidade. Os princípios da equidade e da confiança também dão embasamento à interpretação mais favorável ao consumidor, dada a sua vulnerabilidade e o dever de informação por parte do fornecedor. Importante ressaltar nesse ponto que, conforme ensina Marques, a lista do art. 51 aplica-se também aos contratos de adesão, cuja característica coletiva é bastante forte, já que os consumidores aderem ao termos do contrato de forma unilateral, sem negociação e uma cláusula abusiva constante em um contrato de adesão afeta direitos difusos, direitos coletivos e direitos individuais homogêneos, de forma que é capaz de ensejar o reconhecimento do dano moral coletivo.

Cavaliere Filho acrescenta a esse rol de princípios o princípio da vulnerabilidade e o princípio da segurança. O princípio da vulnerabilidade consta no art. 4º, I, do CDC e, segundo Cavaliere Filho, é elemento estruturante do sistema de proteção do consumidor, na medida em que fundamenta as prerrogativas legais a que tem direito o consumidor, no sentido de garantir o equilíbrio entre as partes nas relações de consumo.

Por sua vez, o princípio da segurança está delineado no CDC em seus arts. 12 e 14, pois neles está todo o sistema de responsabilidade civil das relações de consumo. Ao estabelecer a Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço, o CDC estabelece que os riscos do consumo correm por conta do consumidor. Assim, explica Cavaliere Filho, “o fato gerador da responsabilidade do fornecedor não é mais a conduta culposa, tampouco a relação jurídica contratual, mas sim o defeito do produto ou do serviço<sup>90</sup>”. Dessa forma, o CDC estabelece que o produto ou o serviço são defeituosos quando não oferece a segurança que deles legitimamente se espera. Assim, segundo Cavaliere Filho, “o fundamento da responsabilidade do fornecedor não é o risco, mas sim o princípio da segurança<sup>91</sup>”.

---

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

<sup>90</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de direito do consumidor*. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2009, p. 44.

<sup>91</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de direito do consumidor*. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2009, p. 44.

### 3.2 ANÁLISE JURISPRUDENCIAL: O ENTENDIMENTO DO STJ ACERCA DO DANO MORAL COLETIVO

Superada a análise referente ao tratamento que a doutrina tem dispensado ao dano moral coletivo no âmbito do direito do consumidor, sem que haja dúvidas quanto à possibilidade de sua admissão e configuração no ordenamento jurídico brasileiro, passamos agora a uma avaliação jurisprudencial, com foco nas decisões do STJ, por ser um tribunal de uniformização da interpretação legal.

Abaixo segue uma tabela elaborada para facilitar a análise. Listamos primeiramente os acórdãos que concederam o dano moral coletivo, seja confirmando a decisão de segundo grau, seja reformando a mesma. Optamos por enumerar os acórdãos, de forma que cada decisão será referida no texto de acordo com a numeração recebida. Os dados utilizados para alimentar a tabela foram os seguintes: número do processo, partes, data do julgamento, relator, um breve resumo do direito material envolvido e o resultado (as dezoito primeiras concederam o dano moral coletivo e as restantes julgaram improcedente o pedido). As decisões analisadas referem-se ao período de 2005 a 2018.

	Número do processo	Partes	Data do julgamento	Relator	Matéria	Resultado
1	Recurso Especial nº 1.586.515 - RS	Recorrente: Gdc Alimentos S/A Recorrido: Ministério Público do Estado do RS	22 de maio de 2018	Nancy Andrighi	Vício de quantidade em sardinhas em conserva	Procedente
2	Recurso Especial nº 1.517.973 - PE	Recorrente: TV e Rádio Jornal do Comercio Ltda Recorrido : Ministério Público do Estado De Pernambuco	16 de novembro de 2017	Luis Felipe Salomão	Dignidade de crianças e adolescentes ofendida por quadro de programa televisivo	Procedente
3	Recurso Especial nº 1.402.475 - SE	Recorrente: Ministério Público Federal Recorrido: Caixa Econômica Federal	09 de maio de 2017	Herman Benjamin	Serviço Bancário. Tempo de espera em fila superior a 15 ou 30 minutos. Desrespeito a Decreto Municipal.	Procedente

4	Recurso Especial nº 1.487.046 - MT	Recorrente: Ministério Público do Estado de Mato Grosso Recorrido: Attilio Grisólia Filho e Outro	28 de março de 2017	Luis Felipe Salomão	Infidelidade de bandeira. Fraude em oferta ou publicidade enganosa praticadas por revendedor de combustível.	Procedente
5	AgInt no Agravo em Recurso Especial nº 1.004.637 - SP	Agravante: Banco Safra S.A Agravado : Ministério Público do Estado de São Paulo	14 de fevereiro de 2017	Luis Felipe Salomão	Tarifa de emissão de cheque de baixo valor. Ofensa à resolução do CMN.	Procedente
6	Recurso Especial nº 1.464.868 - SP	Recorrente: Ministério Público Federal Recorrido: A K do Guarujá clube recreativo	22 de novembro de 2016	Herman Benjamin	Exploração de bingo ilegal	Procedente
7	Recurso Especial nº 1.469.087 - AC	Recorrente: Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A Recorrido: Ministério Público do Estado do Acre	18 de agosto de 2016	Humberto Martins	Prática abusiva. Descumprimento da oferta.	Procedente
8	Recurso Especial nº 1.101.949 - DF	Recorrente: Ogilvy e Mather Brasil Comunicação Ltda Recorrente: Ministério Público do Distrito Federal e Territórios Recorrente: Souza Cruz S/A Recorrido: Os Mesmos Recorrido: Conspiração Filmes Entretenimento Ltda	10 de maio de 2016	Maria Isabel Gallotti	Divulgação de publicidade ilícita	Procedente
9	Recurso Especial nº 1.250.582 - MG	Recorrente: Ramires Tosatti Júnior Recorrente: Ministério Público do Estado de Minas Gerais Recorrido: Os Mesmos Recorrido: Struthio Master Avestruzes Ltda - Em Liquidação e outro Recorrido: Fabricio Silva Ferreira Tavares Recorrido: Jerson Maciel da Silva Recorrido: Elisabete Helena Maciel da	12 de abril de 2016	Luis Felipe Salomão	Simulação de contrato de compra e venda	Procedente

		Silva Almeida				
10	Agravo Regimental em Recurso Especial nº 1.283.434 - GO	Agravante: Usina de Beneficiamento Laticínio Vitta Ltda Agravado: Ministério Público do Estado de Goiás	07 de abril de 2016	Napoleão Nunes Maia Filho	Comercialização de leite em desacordo com normas regulamentares	Procedente
11	Recurso Especial nº 1.509.923 - SP	Recorrente: Ministério Público Federal Recorrido: Cadevi Centro de Apoio ao Deficiente Visual Recorrido: H M Hotéis e Turismo S/A Recorrido: Lua Brun Atividades Desportivas e Culturais Ltda - Me Recorrido: 24 de Maio Produções e Entretenimentos Ltda Recorrido: Carjogos Comercio e Organização de Eventos Ltda Recorrido: Abrain Associação Brasileira dos Bingos	06 de outubro de 2015	Humberto Martins	Prática de jogos de azar ilegais	Procedente
12	Agravo Regimental em Recurso Especial nº 1.526.946 - RN	Agravante: Tim Celular S.A Agravado: Agência Nacional de Telecomunicações Interes. : Ministério Público Federal Interes. : Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte	17 de setembro de 2015	Humberto Martins	Serviço de telefonia móvel. Prestação deficiente	Procedente
13	Recurso Especial nº 1.408.397 - CE	Recorrente: Tim Celular S/A Recorrido: Agência Nacional de Telecomunicações Recorrido: Ministério Público Federal	1º de setembro de 2015	Humberto Martins	Ausência de pontos de atendimento pessoal aos usuários para fins de recebimento e processamento de pedido de rescisão contratual. Direito dos usuários ao serviço de atendimento adequado e eficiente. Insuficiência do sistema de "call center".	Procedente
14	Recurso	Recorrente: Banco	24 de março	Marco	Método braile nas	Procedente

	Especial nº 1.315.822 - RJ	do Brasil S/A Recorrido: Afac Associação Fluminense de Amparo aos Cegos	de 2015	Aurélio Bellizze	relações contratuais estabelecidas com consumidores portadores de deficiência visual	
15	Recurso Especial nº 1.397.870 - MG	Recorrente: Tim Celular S/A Recorrido: Ministério Público do Estado de Minas Gerais	02 de dezembro de 2014	Mauro Campbell Marques	Prática de venda casada	Procedente
16	Recurso Especial nº 1.291.213 - SC	Recorrente: Brasil Telecom S/A Recorrido: Ministério Público do Estado de Santa Catarina	30 de agosto de 2012	Sidnei Beneti	Omissão de informações relevantes aos consumidores	Procedente
17	Recurso Especial nº 1.221.756 - RJ	Recorrente: Banco Itaú Unibanco S/A Recorrido: Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro	02 de fevereiro de 2012	Massami Uyeda	Consumidores com dificuldade de locomção - exigência de subir lances de escadas para atendimento	Procedente
18	Recurso Especial nº 866.636 - SP	Recorrente: Schering do Brasil Química e Farmacêutica Ltda Recorrido: Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon/Sp e Outro	29 de novembro de 2007	Nancy Andrighi	Caso das pílulas de farinha. Cartelas de comprimidos sem princípio ativo, utilizadas para teste de maquinário, que acabaram atingindo consumidoras e não impediram a gravidez indesejada.	Procedente
19	Recurso Especial nº 1.502.967 - RS	Recorrente: BV Financeira SA Recorrido: Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul	07 de agosto de 2018	Nancy Andrighi	Ilegalidade da cobrança de tarifa de emissão de boleto (TEC).	Improcedente
20	Recurso Especial nº 1.643.365 - RS	Recorrente: Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul Recorrido: Banco Bonsucesso S.A	05 de junho de 2018	Nancy Andrighi	Não envio de boletos necessários à quitação de débito	Improcedente
21	Recurso Especial nº 1.554.153 - RS	Recorrente: C&A Modas Ltda Recorrente: Banco Ibi S/A Recorrente: Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul Recorrido: Os Mesmos	20 de junho de 2017	Paulo de Tarso Sanseverin o	Prática abusiva consistente na venda do seguro "Proteção Total Família" no termo de adesão para aquisição do cartão de crédito da loja	Improcedente

22	Recurso Especial nº 1.602.678 - RJ	Recorrente: Núcleo de Defesa do Consumidor - Nudecon Recorrido: Oi Móvel S.A Recorrido: Claro S.A Recorrido: Tim Celular S.A Recorrido: Telefônica Brasil S.A	23 de maio de 2017	Paulo de Tarso Sanseverino	Analogia do art. 54, §3º, do CDC para anúncios publicitários - improcedente, portanto, improcedente o pedido de dano moral coletivo	Improcedente
23	Recurso Especial nº 1.473.846 - SP	Recorrente: Ministério Público Federal Recorrido: Golden Cross Assistência Internacional de Saúde Ltda Recorrido: Agência Nacional de Saúde Suplementar	21 de fevereiro de 2017	Ricardo Villa Bôas Cueva	Cirurgia de catarata. Falta de cobertura de lentes intraoculares. Contratos anteriores à lei 9.656/1998.	Improcedente
24	Recurso Especial nº 1.438.815 - RN	Recorrente: Associação Cultural e Desportiva Potiguar Recorrido: Ministério Público Federal	22 de novembro de 2016	Nancy Andrighi	Associação civil sem fins lucrativos que realizou bingo e sorteio de prêmios com a finalidade de angariar fundos para fomento do desporto local.	Improcedente
25	Recurso Especial nº 1.349.188 - RJ	Recorrente: Banco Santander Brasil S/A Recorrente: Associação Fluminense De Amparo Aos Cegos - Afac Recorrido: Os Mesmos	10 de maio de 2016	Luis Felipe Salomão	Contratos bancários. Confecção no método braile. Dever de informação plena e adequada.	Improcedente
26	Recurso Especial nº 1.303.014 - RS	Recorrente: Tam Linhas Aéreas S/A Recorrido: Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul	18 de dezembro de 2014	Raul Araújo	Dever de informar sobre atrasos e cancelamentos de voos de forma impressa.	Improcedente
27	Recurso Especial nº 1.293.606 - MG	Recorrente: Ministério Público do Estado de Minas Gerais Recorrido: Plasc - Plano de Assistência Complementar de Saúde da Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora	02 de setembro de 2014	Luis Felipe Salomão	Plano de saúde. Cláusula restritiva abusiva.	Improcedente
28	Recurso Especial nº 598.281 - MG	Recorrente: Ministério Público do Estado de Minas Gerais Recorrido:	02 de maio de 2006	Teori Albino Zavascki	Dano ambiental. Dano moral coletivo incompatível com a transindividualidade	Improcedente

		Município de Uberlândia Recorrido: Empreendimentos Imobiliários Canaã Ltda				
--	--	---	--	--	--	--

Passamos agora a analisar os julgados acima listados. Optamos por iniciar a análise pelas decisões favoráveis à concessão do dano moral coletivo, partindo, em um segundo momento, às decisões que negaram o instituto. Por fim, apresentaremos um pequeno resumo crítico acerca dos resultados encontrados.

O acórdão nº 1 tem como principal ponto de debate a possibilidade de que a violação de direitos individuais homogêneos seja capaz de causar danos morais coletivos. Ao analisar o mérito, a decisão traz o seguinte conceito de direito individual homogêneo: “O interesse individual homogêneo é um direito individual que acidentalmente se torna coletivo e, pois, indisponível, quando transcender a esfera de interesses puramente particulares, envolvendo bens, institutos ou valores jurídicos superiores, cuja preservação importa à comunidade como um todo”. Assim, entendeu a relatoria que cabe a indenização por dano moral coletivo em função de ofensa a direitos individuais homogêneos. No caso, considera-se que “houve violação aos deveres de confiança, boa-fé e informação, intrínsecos à relação consumerista, que possuem relevância social e potencial de afligir os valores fundamentais da proteção ao consumidor”. Sem dúvida, trata-se de desrespeito a direitos básicos do consumidor, expressos no art. 6º do CDC.

O acórdão nº 2 se refere ao caso de emissora de televisão que passava um programa vespertino chamado “Bronca Pesada”, que expunha crianças e adolescentes a situações potencialmente vexatórias em função de investigação acerca da sua origem biológica. No mérito, o acórdão não faz referência ao direito do consumidor, mas ao art. 227 da CF e aos arts. 17 e 18 do ECA<sup>92</sup>. No entanto, consideramos o direito do consumidor subentendido nesse caso. A esse respeito, veja-se decisão no RESp

<sup>92</sup> Estatuto da Criança e do Adolescente.

436.135/SP<sup>93</sup>, cujo acórdão coloca que “o relacionamento entre o canal de televisão e seu público caracteriza uma relação de consumo, na qual a emissora presta um serviço ao espectador e se beneficia com aquela audiência, em razão da qual auferir renda”. Cite-se ainda o RESp 946851/PR<sup>94</sup>, segundo o qual “é inequívoco que há relação de consumo, sendo notório que a programação é realizada tendo em mira o telespectador e que a emissora presta um serviço ao consumidor”.

Nesse acórdão, a ocorrência de dano moral coletivo é colocada como aferível *in re ipsa*, o que significa dizer que basta a conduta ilícita e violadora de direitos extrapatrimoniais de natureza coletiva para que ocorra o abalo moral de toda uma coletividade e, dessa forma, seja devida indenização por dano moral coletivo. No caso, o acórdão sustenta que a vulnerabilização de crianças e adolescentes é capaz de causar prejuízos a toda a sociedade, sem que seja necessário levar em consideração a identificação do telespectadores. Na verdade, seria impossível mensurar ou quantificar os ofendidos pela prática abusiva, dado o nível de exposição envolvido no caso. Assim, a situação envolve direitos difusos, em que a coletividade claramente está em situação de vulnerabilidade frente ao canal que expõe a programação em questão.

O acórdão nº 3 se refere a ação civil pública em que o Ministério Público requer a indenização por danos morais coletivos em razão do tempo de espera na fila para atendimento no banco (CAIXA) ser superior a 15 minutos, inclusive em desrespeito a decreto municipal. Ao analisar o mérito, o relator apresenta, primeiramente, o entendimento já consagrado de que “o dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do indivíduo, mas inaplicável aos interesses difusos e coletivos”. Assim como nas duas decisões já analisadas, o entendimento é de que

Se diante do caso concreto for possível identificar situação que importe lesão à esfera moral de uma comunidade – isto é, violação de direito transindividual de ordem coletiva, de valores

---

<sup>93</sup> Decisão citada por CAVALCANTI, Roberto Flávio. A aplicação do Código de Defesa do Consumidor às emissoras de TV aberta. *Revista Jus Navigandi*, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 19, n. 3909, 15 mar. 2014. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/26926>>. Acesso em: 10/12/2018.

<sup>94</sup> Decisão citada por CAVALCANTI, Roberto Flávio. A aplicação do Código de Defesa do Consumidor às emissoras de TV aberta. *Revista Jus Navigandi*, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 19, n. 3909, 15 mar. 2014. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/26926>>. Acesso em: 10/12/2018.

de uma sociedade atingidos sob o ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade – exsurge o dano moral coletivo.

Sobre esse aspecto, o relator afirma que é tão evidente a intranquilidade social gerada pela demora no atendimento ao consumidor dos serviços bancários, que o município editou Decreto regulamentando o tema, com o intuito de fazer com que os bancos prestassem seu serviço em tempo razoável. Tal fato demonstraria a insatisfação da população local quanto à espera em instituições bancárias. Dessa forma, considerou-se que restou configurado o dano moral à coletividade com a reiteração da conduta danosa. O estabelecimento bancário se mostrou indiferente em relação à qualidade do serviço prestado e em relação à dignidade do consumidor, que se via obrigado a suportar o abuso no atendimento para conseguir realizar suas transações bancárias, atividade básica e absolutamente essencial em nossa sociedade.

O acórdão nº 4 diz respeito a um caso em que ocorreu infidelidade de bandeira por parte de um posto de gasolina, que ostentava a marca e a publicidade referente a uma marca de combustível, mas efetivamente fornecia outra. Trata-se de prática de fraude em oferta ou publicidade enganosa. Segundo o acórdão, “o revendedor expôs todos os consumidores à prática comercial ilícita expressamente combatida pelo código consumerista, consoante se infere dos seus artigos 30, 31 e 37, que versam sobre a oferta e a publicidade enganosa”. O acórdão alude à relevância da transparência nas relações de consumo, ao princípio da boa-fé objetiva e à necessidade de equilíbrio entre consumidores e fornecedores, o que pugnava pela inibição e repressão de práticas que pretendam obter vantagem indevida, causando prejuízo à parte mais vulnerável.

O acórdão ressalta ainda a proteção aos direitos do consumidor de livre escolha e de informação adequada, bem como a desnecessidade de que da efetiva indução do consumidor em erro, ficando clara a ocorrência de lesão a direito transindividual da coletividade “não informada adequadamente ou exposta à oferta fraudulenta ou à publicidade enganosa ou abusiva”. Por fim, o acórdão aponta como finalidade da condenação ao pagamento de dano moral coletivo 1) “evitar a banalização do ato reprovável” e 2) “inibir a ocorrência de novas lesões à coletividade”, verificando-se, dessa

forma, o aspecto punitivo do dano moral coletivo, mas também o viés compensatório e preventivo (pedagógico), discutidos na seção anterior deste trabalho.

O acórdão nº 5 se refere a Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial e está relacionado a um caso em que o Banco Safra cobrou tarifa pela emissão de cheque de baixo valor por parte de seus consumidores. O banco alega que a cobrança se deu em período anterior à Resolução editada pelo BACEN que proíbe tal prática. Em seu voto, o relator cita trecho do acórdão de segundo grau, que reproduzimos abaixo:

Atos normativos emanados do CMN ou do BACEN não tem prevalência sobre a Constituição Federal, nem sobre legislação infraconstitucional como o Código de Defesa do Consumidor. A falta de regulamentação expressa sobre a cobrança de tarifas bancárias não autoriza o desrespeito à Constituição Federal, que impõe à ordem econômica a observação do princípio da defesa do consumidor (cf. art. 170, V, da CF). Nem pode a entidade financeira violar o princípio da isonomia previsto no art. 51, caput, da CF, e tratar de forma desigual os consumidores que emitem cheques, cobrando tarifas daqueles que emitem cheques considerados de baixo valor. Tal prática é ilegal porque já são cobradas do correntista outras tarifas como as de manutenção da conta corrente e de fornecimento de talões ou de folhas de cheques.

A respeito da concessão de dano moral coletivo, o acórdão assevera que “nesse aspecto, a decisão da Corte estadual que entendeu cabível a indenização por dano moral coletivo porquanto configurada ofensa à dignidade dos consumidores e a seus interesse econômicos, decidiu em harmonia com a jurisprudência adotada nesta Corte Superior”.

O acórdão nº 6 refere-se a um caso de prática de jogos de azar ilegais, mais especificamente, exploração de bingo ilegal. O acórdão ressalta que, no caso concreto, prevalece o interesse social na tutela coletiva, em detrimento dos interesses individuais dos frequentadores das casas de jogos, utilizando como precedente o acórdão nº 11, a ser analisado posteriormente. A decisão ressalta também o caráter preventivo da condenação ao dano moral, ao justificá-lo a partir da prevenção da reincidência da suposta conduta lesiva por parte dos exploradores dos jogos de azar.

Por fim, destacamos o seguinte trecho do acórdão: “O dano moral sofrido pela coletividade decorre do caráter altamente viciante de jogos de azar, passíveis de afetar o bem-estar do jogador e desestruturar o ambiente familiar”. Em segunda instância, o

Tribunal Regional Federal da 3ª Região havia decidido pela não ocorrência do dano moral coletivo, por entender que

não ficou demonstrada a ofensa ao sentimento coletivo, ou, seja, de valores compartilhados pela coletividade, caracterizando danos aos interesses extrapatrimoniais dos membros de um grupo ou coletividade. O simples fato de ser uma atividade cuja exploração, atualmente, é considerada ilícita, não serve de supedâneo a eventual pedido de indenização, **devendo a parte interessada demonstrar a efetiva ofensa à coletividade** (grifamos).

O relator rechaça a tese do acórdão de segundo grau, afirmando que é indiscutível a dimensão coletiva da Ação Civil Pública proposta pelo Ministério Público, seja no sentido de reparar danos já sofridos pelos consumidores, seja no que se refere ao controle preventivo, cujo objetivo é inibir danos futuros. Novamente, percebe-se o afastamento do conceito de dano moral individual no entendimento do STJ e o reforço da concepção de que o dano moral coletivo prescinde da demonstração de efetivo abalo ou ofensa à coletividade.

O acórdão nº 7 se refere a cancelamentos de voos por parte da Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A, sem a existência de razões técnicas ou de segurança para tanto, configurando prática abusiva. No mérito, a decisão está embasada no princípio da continuidade dos serviços públicos, sendo o transporte aéreo serviço essencial. Segue a fundamentação no sentido que

Consoante o art. 22, caput e parágrafo único, do CDC, a prestação de serviços públicos, ainda que por pessoa jurídica de direito privado, envolve dever de fornecimento de serviços com adequação, eficiência, segurança e, se essenciais, continuidade, sob pena de ser o prestador compelido a bem cumpri-lo e a reparar os danos advindos do descumprimento total ou parcial.

A decisão cita ainda o art. 39 do CDC, definindo como práticas abusivas o cancelamento de voos sem razão técnica ou de segurança e o descumprimento do dever de informar o consumidor **por escrito** e justificadamente quando ocorrem cancelamentos.

Especificamente acerca da concessão do dano moral coletivo, o acórdão assevera que “descumprida a oferta, a concessionária viola os direitos não apenas dos

consumidores concretamente lesados, mas de toda a coletividade a quem se ofertou o serviço, dando ensejo à reparação de danos materiais e morais (inclusive, coletivos)”.

O acórdão nº 8<sup>95</sup> diz respeito à divulgação de publicidade ilícita, a saber, publicidade de cigarro veiculada em desacordo com a norma regulamentadora da época. A decisão alude a lesão ao direito de informação, fundamentado na dignidade da pessoa humana, por um lado, e no direito à escolha consciente, direito de natureza consumerista, por outro. A publicidade veiculada, ademais de transgredir a norma regulamentadora, também se mostrou enganosa por sugerir que se o consumidor adotasse a conduta proposta na publicidade (consumo do produto), obteria sucesso em sua vida. Nesse sentido que o STJ confirmou a condenação a danos morais coletivos:

Em razão da inexistência de uma mensagem clara, direta que pudesse conferir ao consumidor a sua identificação imediata (no momento da exposição) e fácil (sem esforço ou capacitação técnica), reputa-se que a publicidade ora em debate, de fato, malferiu a redação do art 36, do CDC e, portanto, cabível e devida a reparação dos danos morais coletivos.

O acórdão nº 9 refere-se a diversas práticas fraudulentas por parte da empresa apelada, como simulação de contrato de compra e venda (na verdade contrato de investimento coletivo relacionado à criação de avestruzes), emissão de títulos mobiliários sem autorização do Banco Central, fechamento inesperado da empresa sem a devida comunicação.

Ao analisar o mérito, o relator observou que o MP pediu a concessão do dano moral coletivo em função da atitude controversa das empresas recorridas no mercado imobiliário, ressaltando que o entendimento adotado pelo Tribunal de origem resta ultrapassado:

Desta forma, não obstante a demonstração da prática do ato ilícito e do nexa causal entre este e o alegado dano, verifico que não foi comprovado o prejuízo imaterial sofrido pelos investidores. Assim, ausente um dos requisitos do dano moral coletivo a improcedência do pedido é medida que se impõe, mostrando-se acertada, neste ponto, a r. sentença vergastada.

---

<sup>95</sup> Sobre esse julgado veja-se PASQUALOTTO, Adalberto. Publicidade Abusiva de Tabaco: violação do princípio da identificação em relação às crianças. Comentários ao Recurso Especial 1.101949-DF. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 109, p. 503-568, jan./fev. 2017.

O relator refuta esse entendimento a partir da concepção já reiteradas vezes assinalada nos acórdãos do STJ de que o dano moral coletivo prescinde da comprovação de dor, sofrimento ou abalo psicológico, pois essa comprovação é incompatível com a esfera da transindividualidade. Após afastar o entendimento do tribunal de segundo grau, o relator faz uma análise das espécies de direitos de natureza coletiva, ressaltando que,

no caso concreto, muito embora o abrupto encerramento das empresas recorridas possa gerar danos individuais, concretamente identificáveis em posterior liquidação, antecede a essa recusa uma relação jurídica comum a todos os contratantes do Grupo Avestruz Master, que podem ou não vir a sofrer danos pela prática abusiva identificada na presente ação.

Assim, essa relação jurídica base, que seria o contrato de investimento coletivo, dá azo à interpretação de que se trata de direito coletivo em sentido estrito, havendo obrigação de indenizar em função da ilegalidade que atinge o grupo de consumidores de forma indivisível. O relator ressalta, ainda, que “assim, se é verdadeiro que um determinado direito não pertence, a um só tempo, a mais de uma categoria, isso não implica dizer que, no mesmo cenário fático ou jurídico conflituoso, violações simultâneas de direitos de mais de uma espécie não possam ocorrer”. Assim, define-se a existência de direitos individuais homogêneos, de um lado, relacionados aos danos experimentados pelos consumidores que não tiveram a devida contraprestação ao investimento realizado, mas, de outro, também se configurou no caso concreto a existência de direitos coletivos *stricto sensu*, com base no contrato coletivo simulado, o qual atinge a toda a coletividade de investidores de forma indivisível.

O acórdão não cita expressamente os deveres de confiança<sup>96</sup> e boa-fé, mas parece inegável que eles foram severamente desrespeitados, de forma a atingir a

---

<sup>96</sup> Segundo Marques, o princípio da confiança, instituído pelo CDC, pretende garantir “ao consumidor a adequação do produto e do serviço, para evitar riscos e prejuízos oriundos dos produtos e serviços, para assegurar o ressarcimento do consumidor, em caso de insolvência, de abuso, desvio da pessoa jurídica-fornecedora, para regular também alguns aspectos da inexecução contratual do próprio consumidor” (MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002, p. 981-982).

dignidade dos consumidores. As práticas fraudulentas ferem os direitos básicos dos consumidores, como o direito à liberdade de escolha e à igualdade nas contratações, direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem, expressamente previstos no art. 6º, II e III do Código de Defesa do Consumidor.

O acórdão nº 10 refere-se à comercialização de leite em desacordo com as normas regulamentares. A decisão asseverou que, comprovada a conduta, é desnecessária qualquer demonstração de dano efetivo, bastando sua potencialidade para ensejar a condenação a dano moral coletivo. A decisão apresenta ainda uma série de ementas corroborando o entendimento do STJ, no sentido que “atentado aos interesses dos consumidores que seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade gera dano coletivo, como ocorre no presente caso, dada a comprovada comercialização de leite com vício de qualidade”.

O acórdão nº 11 trata de prática de jogos de azar ilegais, como bingo, caça-níqueis e afins, no mesmo sentido do acórdão nº 6. No mérito, asseverou que “quando os interesses e direitos individuais coletivamente considerados trazem repercussão social apta a transpor as pretensões particulares, autoriza-se sua tutela pela via coletiva (arts. 81 e 82 do CDC)”. Ao analisar o cabimento do dano moral coletivo, concedido em primeiro grau e reformado pelo Tribunal de segunda instância, a decisão estabeleceu que

No caso concreto, prevalece o interesse social na tutela coletiva. A necessidade de correção das indigitadas lesões às relações de consumo transcende os interesses individuais dos frequentadores das casas de jogos ilegais para dizer respeito ao interesse público na prevenção da reincidência da suposta conduta lesiva por parte dos exploradores dos jogos de azar, de onde exsurge o direito da coletividade a danos morais coletivos, ante a exploração comercial de uma atividade que, por ora, não encontra guarida na legislação.

Assim, como no acórdão nº 6, ressalta-se o aspecto preventivo da concessão do dano moral coletivo, em uma perspectiva pedagógica, para que a conduta não volte a se repetir.

O acórdão nº 12 refere-se a um Agravo Regimental no Recurso Especial, em que o Ministério Público do Rio Grande do Norte e a Anatel requereram a condenação da Tim Celular ao pagamento de dano moral coletivo por má prestação de serviço. Segundo a decisão de segundo grau,

Toda a massa de usuários da TIM CELULAR S/A no RN – especialmente aqueles que se encontravam na periferia de Natal, Região Metropolitana e no interior do estado – sofreu dano moral em decorrência da má prestação do serviço em razão exatamente da venda ilimitadas de novas linhas e do tratamento claramente discriminatório identificado pela Fiscalização da ANATEL, cujo relatório foi contundente nesse sentido. Não se tratou de meros aborrecimentos, mas de problemas graves de conexão e de manutenção de ligações em andamento em desconformidade com normas de regulação dos serviços, com a finalidade de aumentar lucros. Cabível, portanto, a condenação da empresa ao pagamento de indenização por dano moral coletivo e por dano material.

O requerimento da agravante perante o STJ é no sentido de questionar o cabimento da condenação por danos morais em sede de ação civil pública, entendimento já pacificado e que não compõe o escopo deste trabalho, embora seja discussão de matéria processual fortemente relacionada. No entanto, pareceu-nos interessante manter a decisão no *corpus* de análise jurisprudencial em função da decisão de segundo grau, cujo entendimento coaduna com o do STJ e reforça a noção do dano moral coletivo como prevenção e compensação em relação à afronta aos direitos da coletividade consumidora.

Por sua vez, o acórdão nº 13, também com a Tim Celular como recorrente, refere-se à lesão ao direito dos usuários a serviço de atendimento adequado e eficiente. No caso concreto, ocorreu insuficiência do serviço de Call Center para recebimento e processamento do pedido de cancelamento, que só era possível mediante contato telefônico. Essa acórdão traz o entendimento de que

não é nenhum atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso, que dê azo à responsabilidade civil. De fato, nem todo ato ilícito se revela como afronta aos valores de uma comunidade. Nessa medida, é preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. **Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva (grifamos).**

O entendimento trazido por esse acórdão parece trazer o efetivo abalo na ordem patrimonial como requisito para a concessão do dano moral coletivo. Como no âmbito da transindividualidade é impossível fazer essa comprovação, pois não há como mensurar o dano, esse entendimento se configura a partir de uma larga escala de subjetividade do julgador, e em nossa opinião, acarreta certo grau de insegurança jurídica. Isso porque a definição daquilo que pode ser considerado como forte abalo na ordem extrapatrimonial coletiva fica a critério do julgador. Leal; Penna e Silva; Verbicaro ressaltam que “pouco importa a má-fé ou a boa-fé do litigante, ou seu interesse em enriquecer ou que seja feita justiça. O que interessa ao direito de danos é a reparação em caso de violação de determinados interesses protegidos<sup>97</sup>”.

Parece-nos mais adequado considerar que a afronta a direitos básicos do consumidor em sua ordem coletiva (direitos individuais homogêneos, direitos coletivos em sentido estrito e direitos difusos), em sua mera conduta, já acarreta a potencialidade do dano, sem que seja requisito o efetivo abalo, conforme as decisões analisadas anteriormente. Nesse sentido é o pensamento de Santana, ao afirmar que “dispensa-se a prova direta do dano moral coletivo, porquanto não se configura apenas com a verificação da dor da coletividade, mas presume-se em razão da demonstração do fato violador dos valores coletivos (*damnum in re ipsa*)<sup>98</sup>”. Miragem também leciona dessa forma: “basta a potencialidade do dano para que haja o interesse difuso de todos os consumidores de coibir a continuidade do ilícito, reprimir a iniciativa na ação de reparação ou outros meios previstos em lei<sup>99</sup>”. Observe-se, por exemplo, o seguinte trecho da ementa:

A prática de reiterado descumprimento das normas de proteção ao consumidor por parte de operadora de telefonia **é capaz de romper com os limites da tolerância**. No momento em que se oferece serviço público deficiente e insatisfatório de forma repetida, realiza-se prática comercial apta a causar **sensação de repulsa coletiva a ato intolerável**.

---

<sup>97</sup> LEAL, Pastora do Socorro; PENNA E SILVA, João Vitor; VERBICARO, Dennis. O Mito da Indústria do Dano Moral e a Banalização da Proteção Jurídica do Consumidor pelo Judiciário Brasileiro. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 114, p. 75-99, jan./fev. 2017, p. 96.

<sup>98</sup> SANTANA, Héctor Valverde. *Dano Moral no Direito do Consumidor*. 1. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. [ebook]

<sup>99</sup> MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. Livro Eletrônico. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018. [ebook].

Nota-se que a fundamentação se aproxima muito do campo da esfera subjetiva, ao falar em “limites da tolerância”, “sensação de repulsa”, que são parâmetros objetivamente impossíveis de determinar. Assim, seria mais adequado adotar o embasamento de que a prática de reiterado descumprimento das normas de proteção ao consumidor é afronta aos direitos básicos do consumidor, que, neste caso, estão ligados por uma situação jurídica base, configurando-se portanto, direitos coletivos em sentido estrito. A condenação por danos morais coletivos, na situação em questão, exerceria suas funções compensatórias e preventivas, no sentido de apresentar uma retribuição à coletividade pelo mau serviço prestado, por um lado, e, por outro, de prevenir a reiteração da conduta por meio da punição pecuniária.

O acórdão nº 14 refere-se ao não cumprimento, pelo Banco do Brasil, do dever legal de utilizar o método braille nas relações contratuais bancárias estabelecidas com consumidores portadores de deficiência visual. Em relação ao entendimento adotado no acórdão, ressaltamos o seguinte trecho:

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem perfilhado o posicionamento de ser possível, em tese, a configuração de dano extrapatrimonial coletivo, sempre que a lesão ou a ameaça de lesão levada a efeito pela parte demandada atingir, sobremodo, **valores e interesses fundamentais do grupo**, afigurando-se, pois, descabido negar a essa coletividade o ressarcimento de seu patrimônio imaterial aviltado.

Nesse posicionamento, tem-se um critério muito mais objetivo, que foge das questões apontadas no acórdão anterior como “sensação de repulsa”. No caso concreto, segundo o acórdão, houve prática discriminatória por parte do Banco do Brasil, de forma a dificultar o acesso à informação e à comunicação dos consumidores com deficiência visual, configurando-se não apenas abusividade contratual, mas lesão à dignidade do grupo em questão.

Nesse ponto, parece-nos interessante citar o estudo de Marques<sup>100</sup> a respeito da vulnerabilidade dos analfabetos na sociedade de consumo, pois é possível estabelecer

---

<sup>100</sup> MARQUES, Claudia Lima. Estudo sobre a vulnerabilidade dos analfabetos na sociedade de consumo: o caso do crédito consignado a consumidores analfabetos. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, vol. 95, p. 99-145, set./out. 2014.

algumas correlações com o caso dos consumidores portadores de deficiência visual. No referido estudo, Marques aponta a existência, na jurisprudência, de ações declaratórias de inexistência de dívida, combinadas com pedido de exclusão dos cadastros restritivos de crédito e dano moral. Cita ainda a existência de fraudes em função do analfabetismo, no sentido de promover a venda de produtos e serviços jamais entregues ou prestados ao consumidor. Essa vulnerabilidade fática<sup>101</sup> ocorre de forma similar entre consumidores analfabetos e consumidores com deficiência visual (no caso de não lhes ser possibilitada a comunicação em *braille* para a promoção dos contratos). Por fim, a autora cita ainda a existência de muitas ações coletivas em prol de analfabetos. Dessa forma, parece-nos claro que em razão da, nas palavras de Marques, “vulnerabilidade como um estado *a priori*” é que se faz necessário o reconhecimento do direito do consumidor em sua esfera coletiva e, mais do que isso, a concessão do dano moral coletivo como instituto protetivo de grupos de consumidores que tem a sua vulnerabilidade agravada, como é o caso dos portadores de deficiência.

O acórdão nº 15 trata de prática de venda casada pela Tim Celular, que consistia em impor a aquisição de aparelho telefônico aos consumidores interessados em contratar serviço de telefonia. Essa decisão, também da segunda turma, assim como o acórdão nº 13, adota o posicionamento que torna requisito o efetivo abalo moral da coletividade. Veja-se o seguinte trecho:

A prática de venda casada por parte de operadora de telefonia é **capaz de romper com os limites da tolerância**. No momento em que oferece ao consumidor produto com significativas vantagens - no caso, o comércio de linha telefônica com valores mais interessantes do que a de seus concorrentes - e de outro, impõe-lhe a obrigação de aquisição de um aparelho telefônico por ela comercializado, realiza prática comercial apta a causar **sensação de repulsa coletiva a ato intolerável**, tanto intolerável que encontra proibição expressa em lei (grifamos).

---

<sup>101</sup> A respeito dos tipos de vulnerabilidade, ver MARQUES, Claudia Lima. Estudo sobre a vulnerabilidade dos analfabetos na sociedade de consumo: o caso do crédito consignado a consumidores analfabetos. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, vol. 95, p. 99-145, set./out. 2014 e MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 321 e ss.

Parece-nos muito mais adequada a fundamentação trazida em seguida, segundo a qual “afastar, da espécie, o dano moral difuso, é fazer tabula rasa da proibição elencada no art. 39, I, do CDC e, por via reflexa, legitimar práticas comerciais que afrontem os mais basilares direitos do consumidor”. Muito embora na fundamentação do seu voto, o relator traga a prescindibilidade da comprovação de dano como requisito para concessão do dano moral, aludindo à potencialidade da conduta, ainda assim permanece um forte critério de subjetividade na decisão acerca da concessão do dano moral coletivo.

O acórdão nº 16 tem como recorrente a Brasil Telecom e se refere a um caso de omissão de informação relevante ao consumidores no momento da adesão ao plano denominado Lig Mix, qual seja, redução nos serviços prestados em compensação ao valor reduzido do plano. Segundo o acórdão, “restou exaustivamente comprovado nos autos que a condenação à composição dos danos morais teve relevância social, de modo que o julgamento repara a lesão causada pela conduta abusiva da ora Recorrente, ao oferecer plano de telefonia sem, entretanto, alertar os consumidores acerca das limitações ao uso na referida adesão”.

Inicialmente, a decisão traz como principal precedente na ementa um julgado da terceira turma, que novamente cita os conceitos subjetivos já discutidos, como “é preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade”, e “ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva”. Porém, embora a ementa apresente esse precedente, os fundamentos da decisão estão respaldados em critérios mais objetivos, baseados no desrespeito aos direitos básicos do consumidor à informação, expressamente previsto no art. 6º do CDC. Em geral, o acórdão não se debruça sobre a indivisibilidade do direito, limitando-se a asseverar que “a indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletiva e difusa, tem seu fundamento no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor”.

O acórdão nº 17 tem como recorrente o Banco Itaú e se refere a um caso em que os consumidores com dificuldade de locomoção eram obrigados a subir lances de escadas para atendimento, medida desproporcional e desgastante que ensejou a condenação por dano moral coletivo. A decisão assevera que

Não é razoável submeter aqueles que já possuem dificuldades de locomoção, seja pela idade, seja por deficiência física, ou por causa transitória, à situação desgastante de subir lances de escadas, exatos 23 degraus, em agência bancária que possui plena capacidade e condições de propiciar melhor forma de atendimento a tais consumidores.

O acórdão traz como principal fundamento a linha jurisprudencial de ordem mais subjetiva, asseverando que “nessa medida, é preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade”. Afirma ainda que “ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva”. Inclusive a decisão traz doutrina, a qual reproduzimos abaixo:

"(...) Se a doutrina e a jurisprudência, ao se pronunciarem sobre o dano extrapatrimonial **individualmente** considerado, ressaltam que as ofensas de menor importância, o aborrecimento banal ou a mera sensibilidade não são suscetíveis de serem indenizados, **a mesma prudência deve ser observada em relação aos danos extrapatrimoniais da coletividade**. Logo, a agressão deve ser significativa; o fato que agride o patrimônio coletivo deve ser de tal intensidade e extensão que implique na **sensação de repulsa coletiva a ato intolerável**." (ut BIERNFELD, Dionísio Renz. Dano moral ou extrapatrimonial ambiental. São Paulo. LTr, 2009, p. 120) (Grifamos).

A doutrina mencionada traz uma comparação entre dano moral individual e dano moral coletivo, argumentando que ambos devem receber tratamento similar. Porém, se já se discutiu a respeito da não aplicação dos conceitos próprios à esfera do dano moral individual na esfera da coletividade, fica claro que tal comparação é desnecessária. Os institutos são diferentes, o dano moral coletivo tem função compensatória e punitiva (ou pedagógica), afastando-se da concepção de dano moral individual. Novamente ressaltamos o alto grau de subjetividade que carrega a ideia de “sensação de repulsa”, comumente utilizadas em decisões que seguem essa linha.

Posteriormente, a decisão traz o entendimento de que não é razoável a conduta do banco e afirma que “de qualquer sorte, registra-se que a indenização por dano moral tem caráter propedêutico e possui como objetivos a reparação do dano e a pedagógica punição, adequada e proporcional ao dano”. Essa fundamentação, pautada no princípio

da razoabilidade, é argumento sólido, que poderia estar acompanhado pelo princípio da dignidade humana, dada a situação degradante a que o banco expunha pessoas com qualquer tipo de dificuldade de locomoção, seja permanente ou transitória. Também acertou o relator ao justificar o dano moral coletivo a partir das suas funções compensatória e punitiva.

O último acórdão analisado, cujo julgamento foi de procedência em relação à condenação ao pagamento de dano moral coletivo, é talvez o mais emblemático deles, por ser comentado na doutrina como o marco da mudança de posicionamento em relação à concessão do dano moral coletivo pelo STJ. Trata-se do Recurso Especial interposto pela Schering do Brasil, no caso que ficou conhecido como das “pílulas de farinha” do anticoncepcional Microvlar. No caso concreto, cartelas de comprimidos sem princípio ativo, utilizadas para teste de maquinário, acabaram atingindo consumidoras e não impediram a gravidez indesejada. Segundo a ementa do acórdão, o caso está vinculado à necessidade de respeito à segurança do consumidor, ao direito de informação e à compensação de danos morais sofridos.

O primeiro ponto importante a ressaltar a respeito dessa decisão é sobre a discussão acerca da natureza dos direitos envolvidos na demanda. A relatora sustenta que “o mesmo o mesmo fato pode ensejar ofensa tanto a direitos difusos, quanto a coletivos e individuais, dependendo apenas da ótica com que se examina a questão”. No que concerne aos danos morais, na inicial, o pedido refere-se justamente à coletividade, sem fazer qualquer referência a indivíduos especificados.

No entanto, em função do entendimento doutrinário vigente à época dos fatos, a relatora e o Ministro Castro Filho, em seu voto-vista, preocuparam-se em atrelar a concessão do dano moral coletivo aos direitos individuais homogêneos, em função da impossibilidade de se atrelar a noção de dor, de sofrimento psíquico à coletividade. Nota-se, dessa forma, um esforço interpretativo no sentido de inovar esse entendimento. Atualmente, não é de se estranhar a concessão do dano moral coletivo em ação que trate puramente de direitos coletivos em sentido estrito ou de direitos difusos, como é o caso do acórdão nº 2, em decisão de 2017.

Superada a análise das decisões que concederam o dano moral coletivo, passamos agora ao debate a respeito daquelas que não o fizeram, analisando seus

fundamentos. O acórdão nº 19 se refere a julgado recente, de 2018, em que se discute o cabimento de dano moral coletivo em um caso de ilegalidade da cobrança de tarifa de emissão de boleto (TEC). Um dos objetivos da análise do mérito é determinar se a ilegalidade verificada enseja a compensação por danos morais coletivos. Ao definir dano moral coletivo, a relatora acertadamente o descreveu como “categoria autônoma de dano”, ressaltando que não há qualquer relação com os tradicionais atributos da pessoa humana, “mas com a violação injusta e intolerável de valores fundamentais titularizados pela coletividade”.

Em seguida, o acórdão divide em três a funcionalidade do instituto, ao enumerar que o dano moral coletivo exerce função reparatória (compensar o dano), punitiva (sancionar o ofensor) e preventiva (inibir condutas futuras). A decisão segue afirmando que o dano moral coletivo “somente ficará caracterizado se ocorrer uma lesão a valores fundamentais da sociedade e se essa vulneração ocorrer de forma injusta e intolerável”. Ao decidir sobre o cabimento do dano moral coletivo, a decisão traz a seguinte resolução:

a violação verificada pelo Tribunal de origem – a exigência de uma tarifa bancária considerada indevida – não infringe valores essenciais da sociedade, tampouco possui os atributos da gravidade e intolerabilidade, configurando a mera infringência à lei ou ao contrato, o que é insuficiente para a caracterização do dano moral coletivo.

O acórdão reformou a sentença de segundo grau, que havia reconhecido a ocorrência de violação a interesses individuais homogêneos, de forma que considerou configurado o dever de indenizar. Por sua vez, o acórdão do STJ afastou a condenação. Apesar de reconhecer que o dano moral coletivo pode decorrer de ofensa a direitos individuais homogêneos, em razão da transindividualidade alcançada quando transcende os interesses particulares, considerou que, no caso concreto, tratou-se de mera infringência à lei ou ao contrato, não afrontando “valores essenciais da sociedade”<sup>102</sup>.

A decisão parece-nos equivocada, pois houve prática abusiva por parte da instituição bancária e, conforme art. 6º, IV, do CDC, é direito básico do consumidor a

---

<sup>102</sup> Veja-se a análise do acórdão nº 5, em que houve procedência do pedido de dano moral coletivo com base na cobrança de tarifa de emissão de cheque de baixo valor.

proteção contra práticas abusivas no fornecimento de produtos e serviços. Inclusive, no parágrafo 2º do art. 3º do CDC consta que “serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, **inclusive as de natureza bancária**, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista” (grifamos). Assim, se o dano moral é aferível *in re ipsa*, ou seja, dispensando a demonstração de efetivo abalo ou de prejuízos concretos, e não há dúvida de que se trata de direitos individuais homogêneos no caso em questão, o dano moral coletivo restou configurado e deveria ter sido confirmado (em terceiro grau) pelo STJ. O que poderia variar, levando em consideração a lesividade da conduta, é o valor da condenação.

O acórdão nº 20 também envolveu instituição financeira e foi prolatado pela mesma turma do acórdão anterior, inclusive com a mesma relatora, Ministra Nancy Andrighi. O caso concreto refere-se a ação civil pública em que o Ministério Público questionou a ocorrência de prática abusiva pela falta de encaminhamento dos boletos necessários para a quitação de dívida de consumidores em cujos domicílios não havia agência da instituição envolvida (Banco Bonsucesso), ocorrendo violação do art. 52, § 2º, do CDC). Ressalte-se que houve vários requerimentos dos interessados no sentido de obter os boletos.

A sentença de primeiro grau julgou procedentes o pedido, determinando o pagamento por danos morais coletivos, decisão reformada pelo acórdão de segundo grau, sob o fundamento de que não cabe concessão de dano moral coletivo em caso de direitos individuais homogêneos. Destacamos que o acórdão acrescentou que “ainda que superado esse óbice, não teria havido infração ao senso de comunidade das pessoas que contratam com o réu, estando caracterizado, assim, o mero aborrecimento”. Sobre essa questão, Leal; Penna e Silva; Verbicaro<sup>103</sup> muito bem alertam que quando o afastamento do dano moral se justifica pelo argumento do chamado “mero aborrecimento”, conclui-se que houve um ato ilícito, por um lado, e um interesse protegido violado por outro, porém, a violação não foi considerada grave o suficiente para ensejar a reparação. Os autores apontam que o grande problema dessa linha de

---

<sup>103</sup> LEAL, Pastora do Socorro; PENNA E SILVA, João Vitor; VERBICARO, Dennis. O Mito da Indústria do Dano Moral e a Banalização da Proteção Jurídica do Consumidor pelo Judiciário Brasileiro. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 114, p. 75-99, jan./fev. 2017, p. 95.

argumentação é que se estabelece uma espécie de gradação, ficando a cargo do juiz avaliar se a gravidade do dano é suficiente ou não, porém, “não há nenhum desenvolvimento legislativo nesse sentido. O sistema legal de responsabilidade civil não faz nenhuma ressalva aos danos morais, como se houvessem situações de violação de interesses protegidos que não são danos<sup>104</sup>”. Assim, em consonância com o pensamento dos autores, preferimos seguir a linha de argumentação de Benjamin; Marques; Bessa, segundo os quais “havendo dano, a reparação deverá ser a mais completa possível<sup>105</sup>”.

No acórdão de terceiro grau, a relatora reconheceu a existência da doutrina que não aceita o cabimento de dano moral coletivo em caso de direitos individuais homogêneos. No entanto, colocou-se como contrária a essa concepção, defendendo que estaria “equivocada a premissa de que os direitos individuais homogêneos são meros direitos individuais que apenas podem ser tratados processualmente de forma coletiva”. Acrescentou ainda a relatora que “a tutela de interesses individuais homogêneos corresponde à defesa de interesse social, não pelo significado particular de cada direito individual, mas pelo fato de a lesão deles, globalmente considerada, representar ofensa aos interesses da coletividade”.

Nesse sentido, parece-nos novamente equivocada a decisão de afastar a condenação por danos morais coletivos, pois, em primeiro lugar, de fato a ação civil pública trata de direitos individuais homogêneos. Além disso, a prática abusiva restou comprovada e reconhecida. Assim, é possível que cada consumidor prejudicado busque sua indenização particular, no que se refere à esfera individual, porém, é imprescindível que o dano moral coletivo seja concedido para exercer as suas funções, citadas pelo próprio acórdão: “a) proporcionar uma reparação indireta à lesão de um direito extrapatrimonial da coletividade; b) sancionar o ofensor; e c) inibir condutas ofensivas a esses direitos transindividuais”. O afastamento do dano moral coletivo com os fundamentos de que “não acarreta a violação de valores essenciais da sociedade o não envio dos boletos necessários à quitação do débito” e “não configura lesão intolerável a interesse individual homogêneo” aproxima o julgamento do linha doutrinária mais

---

<sup>104</sup> MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. Livro Eletrônico. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018. [ebook].

<sup>105</sup> BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 6 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 169.

subjetiva, em que conceitos como “intolerável”, “valores essenciais” surgem como embasamento da decisão. Assim como no acórdão anterior, defendemos que se houve lesão a interesses individuais homogêneos, o dano moral coletivo resta configurado, por sua natureza presumida, cabendo analisar sua lesividade no momento de determinar o valor da condenação.

O acórdão nº 21 se refere a um caso de prática de venda casada envolvendo a empresa C&A Modas. O Ministério Público ingressou com o recurso especial no sentido de ver revertida a decisão de segundo grau que afastou a condenação por dano moral coletivo sob o fundamento da não demonstração de efetivo prejuízo. No entanto, o Tribunal não proveu o recurso, pois a revisão da conclusão exigiria a reanálise dos fatos e provas, vedada pela Súmula 7 do STJ. Apesar de o STJ não ter entrado no mérito no caso em questão, preferimos manter esse acórdão no *corpus* analisado em função justamente da negativa em analisar a demanda. Isso porque se trata da terceira turma do STJ, que tem o entendimento já reiteradas vezes asseverado de que o dano moral é aferível *in re ipsa*, ou seja, prescinde de comprovação de efetivo abalo ou prejuízo.

Dessa forma, parece-nos que a revisão da decisão de segundo grau não demandaria revisão de fatos e provas, já que a prática abusiva de venda casada ficou comprovada: “na hipótese, correta a aplicação da teoria da aparência, pois o consumidor, com base em engano plenamente justificável pelas circunstâncias do caso concreto, acreditava que a estipulante, em verdade, era a própria seguradora”. Também restou demonstrado o relevante interesse social no caso concreto:

O STJ reconhece que o evidente relevo social da situação em concreto atrai a legitimação do Ministério Público para a propositura de ação civil pública em defesa de interesses individuais homogêneos. Verificação, no caso, da relevância dos interesses tutelados notadamente por tratar de relação de consumo em que atingido um número indeterminado de consumidores.

Assim, é contraditória a decisão do STJ, que tem como função a uniformização da jurisprudência, ou seja, nesse sentido, seria papel dessa corte superior rever a decisão que afasta o dano moral coletivo com base em entendimento superado.

O acórdão nº 22 trata de um caso em que a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro requereu a aplicação analógica do art. 54, §3º, do CDC<sup>106</sup>, previsto para contratos de adesão, no contexto dos anúncios publicitários de operadoras de telefonia. Ocorre que o STJ decidiu pela “inaplicabilidade da norma do art. 54, § 3º, do CDC ao contexto dos anúncios, sem prejuízo do controle da prática enganosa com base em outro fundamento”. Dessa forma, o pedido de dano moral coletivo restou prejudicado, não tendo sido analisado no acórdão. Optamos por manter esse acórdão no *corpus* em função das considerações que o relator faz a respeito do dano moral coletivo: “cumpre esclarecer, porém, que o tamanho reduzido da fonte pode tornar a publicidade enganosa, quando esse tipo de anúncio for capaz de induzir consumidor a erro”. Por fim, o relator defendeu que seria necessária a análise de cada anúncio em particular.

O acórdão nº 23 refere-se a um caso em que o Ministério Público Federal requereu a condenação por dano moral coletivo da Golden Cross, em função da falta de cobertura para lentes intraoculares em cirurgias de catarata. Ocorre que a cobertura, antes de 2008, as operadoras de plano podiam recusar a cobertura das lentes para contratos anteriores à edição da Lei 9.656/1998. Assim, por estar enquadrada nessa situação, a Golden Cross não praticou abusividade, a restrição contratual era possível diante do ordenamento jurídico da época. Dessa forma, o acórdão considerou descaracterizado o dano moral coletivo, pois “não houve intenção deliberada da demandada em violar o ordenamento jurídico com vistas a obter lucros predatórios em detrimento dos interesses transindividuais dos usuários de plano de saúde”.

Consideramos correto entendimento no sentido de negar a concessão do dano moral coletivo em função de que a recorrente atuava dentro do que permitiam as normas concernentes ao tema, sem infringência à lei ou a contrato. No entanto, ao debater sobre o dano moral coletivo, o acórdão demonstra adotar o entendimento mais subjetivo do tema, inclusive sem citar o caráter presumido do instituto e sem afastá-lo expressamente do conceito de dano moral individual:

---

<sup>106</sup> Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.

O dano moral coletivo, compreendido como o **resultado** de uma lesão à esfera extrapatrimonial de determinada comunidade, se dá quando a conduta agride, de modo **totalmente injusto e intolerável**, o ordenamento jurídico e os **valores éticos fundamentais** da sociedade em si considerada, a provocar **repulsa e indignação** na consciência coletiva (grifamos).

O acórdão nº 24 trata da exploração da atividade ilegal de bingos. No *corpus* deste trabalho, já tratamos de duas decisões que consideraram procedente o pedido de dano moral coletivo em casos de exploração de jogos de azar. No entanto, a decisão em questão tem uma peculiaridade que justifica a improcedência do pedido: “não ocorrência de dano moral coletivo na hipótese dos autos: associação civil sem fins lucrativos que realizou a conduta em questão (bingos e sorteio prêmios) com a finalidade de angariar fundos para o fomento do desporto local”.

Nesse contexto, não há como vislumbrar ofensa à coletividade ou lesão a direitos básicos dos consumidores, pois não se trata de atividade comercial. O acórdão, no entanto, novamente traz os conceitos de “profundo abalo negativo”, “tamanho desgosto e sofrimento”, que são noções subjetivas e equivocadamente aplicadas ao conceito de dano moral coletivo. Inclusive a doutrina adotada indica a necessidade de nexos causal entre a conduta e o dano causado, ou seja, desconsidera o caráter presumido do instituto.

O acórdão nº 25 refere-se a não adoção do método braille em contratos firmados pelo Banco Santander com consumidores com deficiência visual<sup>107</sup>. Em primeiro lugar, há o reconhecimento do cabimento da condenação por dano moral coletivo em caso de lesão a interesses individuais homogêneos. Em seguida, o acórdão conceitua dano moral coletivo, “como categoria autônoma de dano, a qual não se relaciona necessariamente com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico)”. No mérito, o acórdão assevera que:

Na hipótese, apesar de a forma de linguagem, por meio da leitura do contrato, não ser apta a exaurir a informação clara e adequada, não decorreram outras consequências lesivas além daquelas experimentadas por quem, concretamente, teve o tratamento

---

<sup>107</sup> Já foi examinado neste trabalho caso similar, em que o pedido de dano moral coletivo foi julgado procedente (acórdão nº 14).

embaraçado ou por aquele que se sentiu pessoalmente constrangido ou discriminado, haja vista que a instituição financeira seguiu as diretrizes emanadas pelo próprio Estado, conforme Resolução n. 2.878/2001 do Bacen.

Nesse caso, fica latente a necessidade de entendimento do dano moral coletivo como aferível *in re ipsa*, que não é adotado pelo relator, ao contrário do que ocorreu no resultado do acórdão nº 14. Após discorrer sobre a evolução da proteção da pessoa com deficiência no ordenamento jurídico brasileiro, bem como afirmar que a pessoa com deficiência é duplamente protegida, em função de sua condição de pessoa com deficiência e de consumidora, devendo haver uma forte proteção em função dessa hipervulnerabilidade, o relator asseverou que somente analisando o caso concreto haveria possibilidade de verificar se “o dever de informar positivamente do fornecedor está sendo realizado de forma clara, transparente, plena sobre produto e serviço, possibilitando a liberdade de escolha, a igualdade nas contratações, com respeito à dignidade”.

Além disso, o relator também afirmou que “a adequabilidade da linguagem e dos meios de comunicação ganham especial relevância quando se trata do consumidor deficiente visual”. Em seguida, o relator ressaltou que “tanto o magistrado de piso como o acórdão recorrido reconheceram a necessidade do uso do *Braille* pelas instituições financeiras”, posição com a qual coaduna. Posteriormente é apontado como precedente a ementa do referido acórdão nº 14.

No entanto, ao tratar do mérito em relação ao dano moral coletivo, o relator afirmou que discorda do entendimento da Terceira Turma (acórdão nº 14). Em primeiro lugar, o relator definiu dano moral coletivo, afastando-o do conceito de dano moral individual. Em seguida, afirmou que, não obstante isso, não havia violação ao direito do consumidor em função do fato do príncipe, “uma das formas de exclusão da responsabilidade do fornecedor, haja vista que, até então, a sua conduta advinha de fato atribuível a agente ou a órgão público, caracterizando-se como fato de terceiro”.

No entanto, o próprio relator sustentou em seguida que “não se pode olvidar, por outro lado, que a existência de normas imperativas do Estado, por si só, não isenta a responsabilidade do fornecedor”. Por fim, destacamos o posicionamento do relator:

Dessarte, **apesar de se reconhecer que a forma de linguagem, por meio da leitura do contrato, não é apta a exaurir a informação clara e adequada, com isonomia, transparência, boa-fé, com respeito ao sigilo, à intimidade e à dignidade do consumidor deficiente visual**, penso não decorreram outras consequências lesivas além daquelas experimentadas por quem, concretamente, teve o tratamento embaraçado ou por aquele que se sentiu pessoalmente constrangido ou discriminado, haja vista que a instituição financeira seguiu as diretrizes emanadas pelo próprio Estado (Resolução n. 2.878/2001 do Bacen).

O relator enumerou diversos direitos básicos do consumidor e até mesmo direitos fundamentais da pessoa humana, protegidos pelo art. 5º da Constituição Federal e ainda assim, em seu julgamento final, considerou não terem ocorrido maiores consequências lesivas a não ser em nível pessoal. Dessa forma, para o relator “não se vislumbra dano de ordem coletiva”. Nesse ponto, ressaltamos que a deficiência visual abarca um número expressivo de pessoas que são potencialmente consumidoras dos contratos bancários e não considerá-las em sua coletividade afronta o art. 81 do CDC.

O acórdão nº 26 se refere a um caso em que o Ministério Público requereu a condenação da Tam Linhas Aéreas ao pagamento de danos morais coletivos, com embasamento no não cumprimento do dever de informação, direito básico do consumidor constante no art. 6º do CDC. Na ementa, o acórdão traz o seguinte sobre o dano moral coletivo:

2. A condenação em reparar o dano moral coletivo visa punir e inibir a injusta lesão da esfera moral de uma coletividade, preservando, em *ultima ratio*, seus valores primordiais. Assim, o reconhecimento de dano moral coletivo deve se limitar às hipóteses em que **configurada** grave ofensa à moralidade pública, sob pena de sua banalização, tornando-se, somente, mais um custo para as sociedades empresárias, a ser repassado aos consumidores. 3. No caso concreto, **não restou configurada** a grave ofensa à moralidade pública a ensejar o reconhecimento da ocorrência de dano moral coletivo.

A Quarta Turma, nessa decisão de 2014, trouxe uma concepção de dano moral coletivo que tem como requisito a configuração do dano, ao passo que, conforme visto nas análises anteriores, o entendimento do STJ evoluiu a ponto de reconhecer a natureza presumida do dano moral coletivo, sem que seja necessária qualquer

comprovação do efetivo prejuízo. Essa é a primeira crítica que apontamos acerca da decisão.

O tema central do acórdão em questão é o não fornecimento de informações por escrito por parte da companhia aérea a respeito de atrasos e cancelamentos. O principal argumento da TAM se refere ao fato de que, ao tempo do ajuizamento da ação, ainda não havia a resolução da ANAC que obrigava a prestação de informações por meio escrito. No entanto, em seu voto, o relator discorreu acerca do dever de informação, ressaltando que se trata de um direito fundamental de terceira geração e que “quanto à referida resolução da Anac, é ponto incontroverso que o direito à informação é direito fundamental, consagrado em nosso ordenamento jurídico. Dessa forma, parece claro que não depende de regulamentação para ser cumprido”. Nesse mesmo sentido eram os argumentos das decisões de primeiro e segundo grau, que asseveravam que os canais de comunicação mantidos pela companhia eram insuficientes e não cumpriam adequadamente com o dever de informação. Segundo o relator, portanto, “ficou claramente configurado, no caso em julgamento, o abuso ao direito fundamental à informação”. Inclusive, em seu voto, apareceram como precedentes os acórdãos nº 16 e nº 17.

No entanto, o Ministro Raul Araújo pediu visto dos autos e apresentou manifestação contrária à do relator, alegando, especialmente, que é inaceitável que o Ministério Público exija o meio impresso como forma de comunicação a respeito dos atrasos e cancelamentos, alegando que

sob essa perspectiva, poderia o Parquet ingressar com ação civil pública diversa, requerendo, ao mesmo título, fossem os consumidores avisados oralmente no balcão da companhia, ou alertados por telefone ou alto-falantes acerca do atraso do voo, ou fosse enviada mensagem por celular, ou via e-mail.

Segundo o voto-vencedor, não era tema de debate se a companhia havia cumprido ou não com o dever de informação, mas sim se deveria cumprir conforme requeria o Ministério Público.

Posteriormente, o Ministro passou a apreciar a questão dos danos morais coletivos, sobre o que afirmou o seguinte: “não resta evidente, porém, consubstanciar a falta de entrega de formulário escrito a lesão a direito coletivo *lato sensu*”. Seguiu o voto

no sentido de afirmar que caberia dano moral coletivo pelos reiterados atrasos nos voos, mas não pela não entrega de declaração escrita a respeito dos mesmos. No entanto, a companhia aérea de fato afrontou o dever de informação, o que, no caso concreto, foi apurado e confirmado pelo tribunal de segundo grau. Informações orais no balcão da companhia não forneciam a segurança necessária ao consumidor, nem permitiam prova para que o consumidor pudesse procurar seus direitos posteriormente, ou seja, a companhia aérea, ao negar-se a prestar as informações por escrito abusou, sim, da sua posição privilegiada em relação ao consumidor. Outros canais de comunicação, como o *site* da empresa, também se mostraram ineficazes na prestação das informações. Ora, se o dever de informar é direito básico do consumidor, e se ficou comprovado descumprimento desse dever, então a empresa de fato deve ser condenada a pagar dano moral coletivo, pois o instituto tem a função de compensar a coletividade e de inibir as condutas futuras, conforme o próprio acórdão bem colocou. Parece equivocada a relação que o voto-vencedor faz entre o pedido referente à obrigação de fazer (relacionado à forma como a empresa deve cumprir o dever de informar) e o pedido referente ao dano moral coletivo (relacionado ao fato da empresa efetivamente ter desrespeitado um direito básico do consumidor de forma ampla, por meio da prestação deficiente de informações).

Em certo momento, o Ministro fez referência a consumidores que tenham perdido um entrevista de emprego, por exemplo, em função do atraso, e precisem da informação por escrito para prestarem contas. Nesse sentido, alegou que se trataria de direito individual. De fato, parece que, na situação hipotética prevista pelo Ministro, seria possível pugnar pela indenização individual em fase de execução de sentença. No entanto, o dano moral coletivo persistiria, ensejado pelo desrespeito a direito básico dos consumidores sujeitos aos cancelamentos e atrasos dos voos, sujeitos esses indetermináveis. Negar à coletividade o direito à informação clara e adequada, por si só, deve ensejar a condenação a dano moral coletivo, que deve ser entendido em sua natureza presumida, sendo dispensável a comprovação do prejuízo.

O acórdão nº 27 se refere à cláusula restritiva abusiva em plano de saúde, em que havia a cobrança por próteses indispensáveis a cirurgias de angioplastia, cujo valor girava em torno de R\$ 2.500,00. Em primeiro grau, o juiz declarou a nulidade da cláusula

abusiva, mas julgou improcedente o pedido indenizatório. Em segundo grau, a sentença foi reformada para conceder indenização pelos danos causados aos consumidores do plano (o que nesse ponto o acórdão chama de direitos individuais homogêneos) e manteve a improcedência quanto à indenização por dano moral coletivo (o que o acórdão chama de direitos coletivos e difusos).

Ressalta-se o entendimento ultrapassado no acórdão analisado, em que não se considera a possibilidade de dano moral coletivo a partir da lesão a direitos individuais homogêneos. Atualmente, tal argumento não prospera, pois já está pacificado o entendimento de que existe uma natureza coletiva nos direitos individuais homogêneos que perpassa os limites da individualidade para alcançar o interesse social, o que justifica sua tutela coletiva e o cabimento da condenação aos danos morais coletivos. Nesse sentido discorre a ementa: “a violação de direitos individuais homogêneos não pode, ela própria, desencadear um dano que também não seja de índole individual, porque essa separação faz parte do próprio conceito dos institutos”.

Segue a ementa, afirmando que

porém, na hipótese em julgamento, não se vislumbram danos coletivos, difusos ou sociais. Da ilegalidade constatada nos contratos de consumo não decorreram consequências lesivas além daquelas experimentadas por quem, concretamente, teve o tratamento embaraçado ou por aquele que desembolsou os valores ilícitamente sonogados pelo plano.

Em seu voto, o relator reconheceu a existência de diversas espécies de direitos, sustentando que

(a) há direitos individuais homogêneos referentes aos eventuais danos experimentados por aqueles contratantes que tiveram tratamento de saúde embaraçado por força da cláusula restritiva tida por ilegal; (b) há direitos coletivos resultantes da ilegalidade em abstrato da cláusula contratual em foco, a qual atinge igualmente e de forma indivisível o grupo de contratantes atuais do plano de saúde; (c) há direitos difusos, relacionados aos consumidores futuros do plano de saúde, coletividade essa formada por pessoas indeterminadas e indetermináveis.

Ao tratar do conceito de dano moral coletivo, o relator ressaltou o afastamento em relação ao dano moral individual, prescindindo o dano moral coletivo das categorias de

dor, sofrimento, etc. No entanto, o acórdão não trabalhou com a natureza presumida do dano moral coletivo, ou de nenhuma forma poderia ter negado o pedido, uma vez que reconheceu a existência da demanda em relação às três categorias de direitos coletivos, a saber, direitos individuais homogêneos, direitos coletivos em sentido estrito e direitos difusos. Assim, mesmo com o entendimento de que direitos individuais homogêneos não poderiam, por si só, ensejar a condenação ao dano moral coletivo (posição essa com a qual não concordamos), os direitos coletivos e difusos reconhecidos no caso estariam lesados apenas pela presença da cláusula abusiva, sem que fosse necessária configuração de efetivo abalo ou prejuízo e, por essa razão, estaria configurado o dano moral coletivo.

O acórdão nº 28 é um caso de direito ambiental, porém, consideramos adequado incluí-lo no *corpus* analisado neste trabalho em função de seu valor histórico, no sentido de que representa uma fase anterior da jurisprudência do STJ. O entendimento em questão vinculava a ocorrência do dano moral coletivo às noções de dor e sofrimento psíquico, que têm caráter individual e, portanto, incompatível com a transindividualidade.

O relator, que foi voto vencido, apresentou extensa doutrina a respeito do cabimento do dano moral coletivo em sede de direito ambiental, após a qual concluiu que

O dano moral ambiental caracterizar-se-á quando, além dessa repercussão física no patrimônio ambiental, sucede ofensa ao sentimento difuso ou coletivo - v.g.: o dano causado a uma paisagem causa impacto no sentimento da comunidade de determinada região, quer como v.g; a supressão de certas árvores na zona urbana ou localizadas na mata próxima ao perímetro urbano.

A partir desse entendimento, votou pelo provimento do Recurso Especial para condenar ao pagamento de dano moral coletivo.

No entanto, o Ministro Teori Zavascki pediu vista dos autos e proferiu o voto-vista que foi vencedor. Em seu voto, o Ministro defendeu que a vítima do dano moral é sempre uma pessoa e que seu conceito é incompatível com a transindividualidade, negando provimento ao pedido. Em voto-vista, a Ministra Denise Arruda afirmou que “comprovado o dano ambiental, buscou-se a reparação pela recomposição decorrente da obrigação de fazer. No entanto, no aspecto extrapatrimonial, não se procurou evidenciar a efetiva

existência do dano coletivo e difuso” e que não vislumbrou qualquer evidência de violação ao sentimento coletivo da comunidade local.

Em voto-vista, o Ministro Francisco Falcão colocou que “para a condenação em dano moral, faz-se impositiva a comprovação de que o estrago alcançou a órbita subjetiva de terceiros, atingindo *uti singuli* a pessoa, de forma a lhe causar desconforto de caráter individual”. Assim, por maioria, 3x2, a primeira turma negou provimento ao recurso, julgando improcedente o pedido de condenação por dano moral coletivo.

Embora o voto do relator, Ministro Luiz Fux, represente uma evolução no sentido do reconhecimento da possibilidade de ocorrência de dano moral coletivo, a discussão ainda se encerra, no acórdão analisado, nos requisitos do dano moral individual. Isso ocorre tanto no âmbito da busca pela identificação de sentimentos de dor e abalo psíquico, quanto no que se refere à necessidade de efetivo prejuízo para que esteja configurada a ocorrência do dano moral coletivo, entendimento esse que, conforme vimos ao longo dessa análise jurisprudencial, vai se modificar no sentido de separar conceitualmente dano moral individual e dano moral coletivo e no sentido de reconhecer a presumibilidade do dano moral coletivo a partir da mera lesão a direito transindividual.

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Julgamos, após a análise pormenorizada dos acórdãos selecionados, ter apresentado um panorama acerca do tratamento que o dano moral coletivo vem recebendo nos julgamentos realizados pelo Superior Tribunal de Justiça. O entendimento mais moderno, pelo que foi possível destacar da análise, é aquele que considera o dano moral coletivo como um instituto totalmente independente do dano moral individual, seja no que se refere ao conceito, seja no que concerne aos requisitos para sua configuração. O aspecto que mais diferencia os dois institutos e que nos parece o mais relevante em termos de reconhecimento desse instituto de forma plena pela jurisprudência se refere ao aspecto da sua presumibilidade.

No entanto, apesar dos contornos para um tratamento adequado do dano moral coletivo estarem delineados, parece-nos que há ainda muita oscilação tanto por parte da doutrina quanto por parte da jurisprudência na formação de um entendimento sólido do instituto frente ao ordenamento jurídico brasileiro e, mais especificamente, no que se refere ao direito de natureza consumerista.

Alguns doutrinadores sugerem que a dicotomia dano moral x dano patrimonial deve ser revista, acrescentando nesse rol o “dano social”. Nas palavras de Azevedo, “um ato, se doloso ou gravemente culposo, ou se negativamente exemplar, não é lesivo somente ao patrimônio material ou moral da vítima, mas sim, atinge a toda a sociedade, num rebaixamento imediato do nível de vida da população, causa dano social<sup>108</sup>”. O autor apresenta a definição dessa nova categoria da seguinte maneira:

Os danos sociais são lesões à sociedade, no seu nível de vida, tanto por rebaixamento do seu patrimônio moral - principalmente a respeito da segurança - quanto por diminuição de sua qualidade de vida. Os danos sociais são causa, pois, de indenização punitiva por dolo ou culpa grave, especialmente, repetimos, se atos que reduzem as condições coletivas de segurança, e de indenização dissuasória, se atos em geral de pessoa jurídica, que trazem uma diminuição do índice de qualidade de vida da população<sup>109</sup>.

---

<sup>108</sup> AZEVEDO, Antônio Junqueira. Por uma nova categoria de dano na responsabilidade civil: o dano social. In: *Novos Estudos e Pareceres em Direito Privado*. São Paulo: Saraiva, 2004, p. 380.

<sup>109</sup> AZEVEDO, Antônio Junqueira. Por uma nova categoria de dano na responsabilidade civil: o dano social. In: *Novos Estudos e Pareceres em Direito Privado*. São Paulo: Saraiva, 2004, p. 380.

No entanto, parece-nos que essa nova categoria não é exatamente nova, mas está abarcada na concepção de danos morais coletivos. O que varia, nesse ponto, é a espécie de direito envolvido, podendo ser, como visto, direitos individuais homogêneos, direitos coletivos em sentido estrito ou direitos difusos, sendo que no conceito de dano social, apenas essa última categoria parece estar incluída.

Assim, não nos opomos à nomenclatura dano moral coletivo, apesar de essa denominação receber críticas em função do conceito de dano moral individual conter os requisitos de dor, sofrimento e abalo psíquico, próprios da individualidade e incompatíveis com a transindividualidade. A jurisprudência tem demonstrado clareza na distinção dos institutos, de forma que não há mais decisões afastando a possibilidade de ocorrência do dano moral coletivo com base na incompatibilidade referida.

Outro ponto superado é a respeito dos direitos individuais homogêneos. Apesar de haver duas correntes doutrinárias, o STJ adotou aquela que defende que os direitos individuais homogêneos não são direitos meramente individuais que apenas recebem tratamento coletivo, mas sim direitos individuais que transcendem esse aspecto para receber relevo coletivo em função do interesse social que carregam. Assim, tanto direitos individuais homogêneos quanto direitos coletivos em sentido estrito e direitos difusos podem ensejar a condenação por danos morais coletivos.

Questão ainda controvertida e que aparece de forma oscilante na jurisprudência refere-se à presumibilidade do dano moral coletivo, que faz com que se torne dispensável a comprovação de efetivo prejuízo para que se configure o dever de indenizar por dano moral coletivo. No entanto, parece que a jurisprudência do STJ caminha nesse sentido, de forma que será necessário acompanhar as decisões futuras nesse ponto.

A natureza dupla ou tripla do dano moral coletivo também é característica recorrente na jurisprudência, de forma que as decisões do STJ reconhecem não só a característica compensatória, mas também, e talvez especialmente, a função inibitória, punitiva ou pedagógica, cujo objetivo é evitar ou reprimir condutas futuras. Nesse ponto, o instituto se aproxima do conceito de *punitive damage* próprio da *common law*, conforme discutido anteriormente neste trabalho.

A respeito do agente causador do dever de indenizar, parece-nos que a jurisprudência muitas vezes ainda se debruça sobre os conceitos de abalo moral, sofrimento coletivo, etc, o que pode ser questionável devido à alta carga de subjetividade que carregam esses conceitos. Assim, veja-se, por exemplo, as decisões da Terceira Turma do STJ analisadas neste trabalho. O acórdão nº 1, de 2017, julga procedente o pedido de danos morais coletivos em função do vício de quantidade no produto (sardinhas). Porém, a mesma turma, nos acórdãos nº 19, 20 e 21 julga improcedente o pedido de dano moral coletivo apesar de configuradas práticas abusivas similares a do acórdão nº 1, como venda casada, desrespeito ao direito de quitação do débito e cobrança de tarifa ilegal (emissão de boleto).

Resta mais incoerente ainda o cruzamento dessas três últimas decisões com as decisões da Quarta turma, referente à cobrança de tarifa de emissão de cheque de baixo valor, cujo pedido pela condenação a danos morais coletivos foi julgado procedente. Dois acórdãos também divergem a respeito do dano moral coletivo em relação ao não uso do método *braille* nos contratos bancários firmados com consumidores com deficiência visual, sendo que a Terceira Turma, em 2015, julgou procedente e a Quarta Turma, em 2016, julgou improcedente.

A respeito das decisões envolvendo companhias de telefonia móvel, temos duas decisões da Segunda Turma, de 2015, e uma de 2014 (acórdãos 12, 13 e 15), envolvendo prestação de serviço deficiente e prática de venda casada, uma decisão da Terceira Turma, de 2012, envolvendo falha no dever de informação (acórdão nº 16), todas julgando procedente do pedido por dano moral coletivo. Dessa forma, parece que quando se trata de ações civis públicas envolvendo esse tipo de empresa, o STJ tem entendimento mais sólido quanto ao dever de indenizar a coletividade.

Sobre as companhias aéreas, temos duas decisões conflitantes: o acórdão nº 7, da Segunda Turma, e o acórdão nº 26, da Quarta Turma, ambas de 2014. Resta bastante questionável a decisão da Quarta Turma, conforme discorreremos neste trabalho. Essa oscilação, em nossa opinião, decorre justamente da tentativa, por parte dos julgadores, de identificar o sentimento coletivo de repulsa, sofrimento, etc. Parece-nos um critério muito mais objetivo a identificação de lesão, de natureza indivisível, a direito básico do consumidor. Esse critério se justifica a partir das funções do dano moral coletivo,

conforme dito, compensar a coletividade, por um lado, e, por outro, inibir condutas futuras. Assim, tanto a ilegalidade na cobrança por emissão de cheque de baixo valor, quanto a ilegalidade na cobrança por emissão de boleto, atingem igualmente os consumidores, por se tratar de prática abusiva, sendo necessária tanto a compensação pela conduta já praticada quanto a prevenção da repetição da conduta, seja por parte do banco envolvido, seja por parte de qualquer outra instituição financeira.

Não restam dúvidas de que o tema abordado não se esgota a partir da análise realizada ao longo deste trabalho, seja no que se refere à doutrina e à evolução do conceito de dano moral coletivo, seja no que concerne ao tratamento que esse instituto vem recebendo na jurisprudência do STJ. No entanto, tentamos demonstrar que o direito do consumidor goza de status constitucional e que sua evolução como direito coletivo é realidade no ordenamento jurídico brasileiro contemporâneo, bem como tentamos elaborar um panorama acerca do dano moral coletivo em sua concepção doutrinária e jurisprudencial, posicionando-nos criticamente a respeito da sua concessão e tentando estabelecer os critérios para a sua configuração.

Marques e Miragem ensinam que existe uma tendência de humanização do direito, “a volta de uma certa emocionalidade no discurso jurídico<sup>110</sup>”, e apontam diversos pensamentos acerca do princípio da solidariedade. Destacamos aqui o pensamento de Lorenzetti, que, segundo os autores, “defende o direito dos grupos, mais do que somatória ou exercício associativo de direitos individuais<sup>111</sup>” como uma tendência do direito privado. O direito do consumidor, como ramo do direito público que regula a relação entre privados em pé de desigualdade, deve se beneficiar dessa tendência. Não restam dúvidas que o direito do consumidor pode e deve se revestir de uma natureza coletiva sempre que estiverem em jogo direitos coletivos, sejam eles direitos difusos, direitos coletivos em sentido estrito ou direitos individuais homogêneos, no sentido de tutelar a coletividade frente aos abusos cometidos contra a ordem consumerista. Nesse sentido, o instituto do dano moral coletivo deve ser reconhecido em sua natureza

---

<sup>110</sup> MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 207-208.

<sup>111</sup> MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 207.

presumida como poderosa arma de proteção, frente à vulnerabilidade da coletividade, que se encontra à mercê da sociedade de consumo.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALEXY, Robert. *Teoria dos direitos fundamentais*. 2. ed. São Paulo : Malheiros, 2011.
- ANDERLE, Andressa Espindola; SQUEFF, Tatiana de A. F. R. Cardoso. (IN)Aplicabilidade da arbitragem nas relações de consumo. In: CARVALHO, Diógenes Faria de; FERREIRA, Vitor Hugo do Amaral; SANTOS, Nivaldo dos. (Org.). *Sociedade de consumo: pesquisas em direito do consumidor: homenagem para Claudia Lima Marques*. Goiânia: Espaço Acadêmico, 2017. v. 3, p. 71-104.
- ARENHART, Sérgio. *A tutela coletiva de interesses individuais: para além da proteção dos interesses individuais homogêneos*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. [ebook]
- AZEVEDO, Antônio Junqueira. Por uma nova categoria de dano na responsabilidade civil: o dano social. In: *Novos Estudos e Pareceres em Direito Privado*. São Paulo: Saraiva, 2004 (p. 377-384).
- BENJAMIN, Antônio Herman V. Oferta e Publicidade. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 6 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 235-273.
- \_\_\_\_\_. “Ação coletiva”. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 6 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 472-509.
- BESSA, Leonardo Roscoe. Dano Moral Coletivo. *Revista da Direito e Liberdade*, Mossoró, v. 7, n. 3, p. 237 – 274, jul./dez. 2007.
- BITTAR FILHO, Carlos Alberto. Do Dano Moral Coletivo no Atual Contexto Jurídico Brasileiro. *Revista de Direito do Consumidor*, SP, v. 12, out./dez.,1994. DTR\1994\399.
- BOBBIO, Norberto. *A Era dos Direitos*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- BONAVIDES, Paulo. *Curso de direito constitucional*. 32. ed. atual. São Paulo: Malheiros, 2017.
- \_\_\_\_\_. A quinta geração de direitos fundamentais. In: *Direitos Fundamentais e Justiça*, Porto Alegre, n 3, p. 82-93, abr.-jun., 2008.

BRITO, Igor Rodrigues; FERRAÇO, André Augusto Giuratto. Danos Morais no Direito do Consumidor e *Punitive Damages*: Pedagogia para o Judiciário. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 110, p. 117-137, mar./abr. 2017.

BULOS, Jaime Leandro; MORENO, Jamile Coelho. Do Dano Moral Coletivo e sua Efetividade no Ordenamento Jurídico Brasileiro. In: GONÇALVES, Everton das Neves; STELZER, Joana; POZZETTI, Valmir César (coord.). *Direito civil contemporâneo II* [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/UdelaR/Unisinos/URI/UFSM/Univali/UPF/FURG; Florianópolis:CONPEDI, 2016. p. 99-116.

CAVALCANTI, Roberto Flávio. A aplicação do Código de Defesa do Consumidor às emissoras de TV aberta. *Revista Jus Navigandi*, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 19, n. 3909, 15 mar. 2014. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/26926>>. Acesso em: 10/12/2018.

CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de direito do consumidor*. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

DE TEFFÉ, Chiara; MARTINS, Guilherme. A indenização por dano moral coletivo nas relações de consumo. *XXI Congresso Nacional do CONPEDI*, 2012. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=78d69f40906679a9>>. Acesso em: 08/10/2018.

DIDIER JUNIOR, Fredie; ZANETI JUNIOR, Hermes. *Curso de direito processual civil*. Vol. 4, 5. ed. Salvador: Podium, 2010.

FREITAS FILHO, Roberto; LIMA, Thalita Moraes. Indenização por Dano Extrapatrimonial com Função Punitiva no Direito do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, vol. 87, p. 93 - 122, maio/Jun. 2013. DTR\2013\346.

GOMES, Orlando. *Transformações gerais do direito das obrigações*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1980.

GUEDES, Ana Paula Quadros. A possibilidade de configuração do dano moral coletivo no ordenamento jurídico brasileiro. In: SANTOS, Claiz Maria Pereira Gunça dos; SILVA, Joseane Suzarte Lopes. *Tutela processual coletiva do consumidor*. Salvador: Paginae, 2012, p. 118-130.

LEAL, Pastora do Socorro; PENNA E SILVA, João Vitor; VERBICARO, Dennis. O Mito da Indústria do Dano Moral e a Banalização da Proteção Jurídica do Consumidor pelo

Judiciário Brasileiro. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 114, p. 75-99, jan./fev. 2017.

MARQUES, Claudia Lima. Estudo sobre a vulnerabilidade dos analfabetos na sociedade de consumo: o caso do crédito consignado a consumidores analfabetos. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, vol. 95, p. 99-145, set./out. 2014.

\_\_\_\_\_. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

\_\_\_\_\_. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

\_\_\_\_\_. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

\_\_\_\_\_. ; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

MAZZILLI, Hugo Nigro. *A defesa dos interesses difusos em juízo: meio ambiente, consumidor, patrimônio cultural, patrimônio público e outros interesses*. 30. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

MEDEIROS NETO, Xisto Tiago de. O dano moral coletivo e o valor da sua reparação. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, Brasília, v. 78, p. 288-304, n 4, out./dez. 2012.

MELLO, Fernando de Paula Batista. O Dano não Patrimonial Transindividual. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 96, p. 41 - 74, nov./dez. 2014. DTR\2014\18741

MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. Livro Eletrônico. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018. [ebook].

\_\_\_\_\_. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

\_\_\_\_\_. *Direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

PASQUALOTTO, Adalberto. Publicidade Abusiva de Tabaco: violação do princípio da identificação em relação às crianças. *Comentários ao Recurso Especial 1.101949-DF*. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 109, p. 503-568, .jan./fev. 2017.

\_\_\_\_\_. Dignidade do Consumidor e Dano Moral. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 110, p. 79-115, mar./abr. 2017. DTR\2017\779.

RAMOS, André de Carvalho. Ação Civil Pública e o Dano Moral Coletivo. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 25, p. 80-98, jan./mar. 1998. DTR\1998\642.

REHBEIN, Veridiana Maria. Soluções Consensuais nas Relações de Consumo. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 112, p. 397-433, jul./ago. 2017.

SANTANA, Héctor Valverde. *Dano Moral no Direito do Consumidor*. 1. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. [ebook]

SARLET, Ingo Wolfgang. *A eficácia dos direitos fundamentais: uma teoria geral dos direitos fundamentais na perspectiva constitucional*. 11 ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

ZAVASCKI, Teori Albino. *Processo coletivo: tutela de direitos coletivos e tutela coletiva de direitos*. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.