

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS**  
**FACULDADE NACIONAL DE DIREITO**

**CONFIGURAÇÃO DO DANO MORAL EM COBRANÇAS INDEVIDAS: uma  
análise à luz do Direito do Consumidor.**

**AUGUSTO SALLES LEÃO**

**RIO DE JANEIRO**  
**2022**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS**  
**FACULDADE NACIONAL DE DIREITO**

**CONFIGURAÇÃO DO DANO MORAL EM COBRANÇAS INDEVIDAS: uma  
análise à luz do Direito do Consumidor**

Monografia apresentada como trabalho de conclusão do Curso de Graduação em Direito na Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito obrigatório à obtenção do título de Bacharel em Direito.

**AUGUSTO SALLES LEÃO**

**Orientadora: JULIANA DE SOUSA GOMES LAGE**

**RIO DE JANEIRO**  
**2022**

## CIP - Catalogação na Publicação

L437c Leão, Augusto Salles  
Configuração do dano moral em cobranças indevidas:  
uma análise à luz do direito do consumidor / Augusto  
Salles Leão. -- Rio de Janeiro, 2022.  
48 f.

Orientadora: Juliana de Sousa Gomes Lage.  
Trabalho de conclusão de curso (graduação) -  
Universidade Federal do Rio de Janeiro, Faculdade  
Nacional de Direito, Bacharel em Direito, 2022.

1. Direito do Consumidor. 2. Dano Moral. 3.  
Cobrança Indevida. 4. Responsabilidade Civil. I.  
Lage, Juliana de Sousa Gomes , orient. II. Título.

Dedico esse trabalho aos meus colegas de curso que encerram junto comigo essa etapa difícil da vida acadêmica (Gabriela Barros, Lucas Oliveira e Ana Paula Soares), aos meus pais (Marta Maria Pereira Salles Santos e Mauricio Leão Santos) que, com muito suor, esforço e amor, sempre fizeram todo o possível pra que eu tivesse a melhor educação possível, aos meus familiares (em especial aos meus avós Maria Bernardete Pereira Salles, Francisco Antônio Salles Filho, Leda Leão Santos e Tarcisio Adalto) que sempre se demonstraram interessados em saber sobre como eu estava e se precisava de alguma coisa, e a todo o curso do Direito, corpo docente e discente, aos quais fico lisonjeado por ter feito parte.

Não posso deixar de lado duas amigas com as quais compartilhei essa caminhada desde o ensino médio no Colégio Pedro II, Ana Carolina de Freitas e Sabrina Ribeiro, que até hoje se colocam à disposição para lidar com o que quer que seja e compartilhar das dores e alegrias.

Além deles, agradeço aos amigos Mauricio Dias, Ana Carolina Dias, Andressa Ribeiro, Amanda Moura, Gabriel Alcantara, Julyane Veiga, Alex Ribeiro e Isabela Lomba, que fizeram com que essa jornada fosse mais leve de certa forma.

Por fim, o mais importante: Deus. O responsável por permitir que até aqui eu chegasse. Sou muito grato ao Pai que em tudo me guarda e ilumina, e que apesar das minhas falhas, medo, fraqueza e desobediência, não cansa de me perdoar e derramar sua misericórdia sobre mim. Muito obrigado por tudo! Que eu possa sempre me decidir por permanecer junto de Ti e de nossa mãezinha, Maria, que intercede com muito amor e zelo por mim junto a Ti.

E é claro que no decorrer de toda essa jornada muitas outras pessoas passaram, e cada uma delas já faz parte da minha história e sou muito grato por isso, afinal, independente de se a experiência foi boa ou ruim, isso colaborou para que eu hoje aqui esteja.

“todas as coisas concorrem para o bem daqueles que amam a Deus” Romanos 8:28

## **RESUMO**

A monografia tem como objetivo analisar a configuração do dano moral nos casos de cobrança indevida. Partindo-se do pressuposto que o consumidor é vulnerável em diversos âmbitos dentro de uma relação de consumo e entendendo de que modo ocorrem as cobranças de valores que dizem sobre bens e serviços nunca adquiridos ou contratados pelo consumidor, busca-se demonstrar se a doutrina e jurisprudência se posicionam no sentido de resguardar esse lado mais exposto ou não. A partir disso, faz-se uma crítica, com base na doutrina apresentada e na caracterização do consumidor no ordenamento jurídico brasileiro, apontando se a proteção constitucional a essa figura está sendo garantida nesse contexto.

**Palavras-chave:** consumidor; cobrança indevida; dano moral;

## **ABSTRACT**

The monograph aims to analyze the configuration of moral damage in cases of improper collection. Starting from the assumption that the consumer is vulnerable in several areas within a consumption relationship and understanding how the charges of values that say about goods and services never acquired or contracted by the consumer occur, it is sought to demonstrate whether the doctrine and jurisprudence are positioned to protect this more exposed side or not. From this, a critique is made, based on the doctrine presented and on the characterization of the consumer in the Brazilian legal system, pointing out whether the constitutional protection to this figure is being guaranteed in this context.

**Keywords:** consumer; improper billing; moral damage;

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	1
<b>1. CONCEITOS BÁSICOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR</b> .....	4
1.1. Histórico do Direito do Consumidor.....	4
1.2. O conceito jurídico de consumidor.....	7
<b>2. CONCEPÇÕES SOBRE COBRANÇA INDEVIDA E PREVISÕES DO CÓDIGO DO CONSUMIDOR</b> .....	11
2.1. A cobrança indevida dentro das relações de consumo.....	11
2.2. O Código do Consumidor e a cobrança indevida.....	14
<b>3. RESPONSABILIDADE CIVIL E DANO MORAL À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR</b> .....	18
3.1. Pressupostos Gerais da Responsabilidade Civil.....	18
3.2. A responsabilidade civil no Código do Consumidor.....	20
3.3. Dano Moral nas relações de consumo.....	23
3.3.1. Conceito Geral.....	23
3.3.2. Aplicação do dano moral nas relações de consumo.....	24
<b>4. AS COBRANÇAS INDEVIDAS, REPETIÇÃO DE INDÉBITO E O DANO MORAL</b> .....	26
4.1. Contextualização acerca da repetição, em dobro ou não, do indébito.....	26
4.2. O dano moral nas cobranças indevidas.....	30
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	36
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	39

## INTRODUÇÃO

A sociedade é feita de relações. Essas estão em todas as searas e aspectos da vida de um indivíduo e o acompanham desde o momento de seu nascimento, até o último suspiro realizado por seu corpo e seguem gerando efeitos até mesmo após a morte, principalmente quando existe espólio a ser dividido.

Em algumas dessas relações, há equilíbrio. O indivíduo não precisa se preocupar em ter acesso à informação que o outro detém, em ser ou não enganado por quem está do outro lado ou, caso isso aconteça, sabe que terá a perfeita liberdade de, conforme seus valores, agir no sentido que entende mais correto.

No entanto, em outros momentos, esse indivíduo está em natural desvantagem que surge apenas pela posição em que ocupa. Diz-se assim, das relações em que figura o Estado e uma pessoa humana – tendo em vista que o primeiro detém de toda máquina estatal para agir – patrão, como detentor dos meios de produção, e empregado, como aquele que vende sua força de trabalho e, também, credor, utilizado aqui no sentido de fabricante, importador, fornecedor e o devedor.

Quando está figurando como devedor nas relações, o indivíduo deixa de ter acesso a determinados fatos que poderiam levar equilíbrio a esse negócio. Não se trata de um conceito valorosamente ruim, é apenas o resultado que a relação, como se perfaz na realidade, provoca.

Todavia, sabendo-se que as relações de consumo não configuram equilíbrio, pendendo, sempre, para o favorecimento do credor, surgiu-se a necessidade de oferecer ao consumidor ferramentas que possibilitassem sua proteção. Que não são capazes de retirá-lo dessa condição de vulnerabilidade, mas que criam muros ao redor delas, para que eventual injustiça não chegue a ele.

O Direito do Consumidor é voltado para equilibrar as relações de consumo que intrinsecamente são mais favoráveis aos fornecedores. Nessa seara, princípios, regras e institutos são previstos dentro do Código de Defesa do Consumidor, com o intuito de suprir determinadas vulnerabilidades que essa figura possui, permitindo a ele que tenha asseguradas as garantias constitucionais da liberdade, dignidade, dentre outras.

Na presente monografia, um desses regramentos foi escolhido como objeto de estudo. Partindo do pressuposto que cobranças excessivas existem e são elas consideradas indevidas, por violarem a privacidade, a intimidade, o descanso, dentre outros direitos do

consumidor, analisa-se como a doutrina e a jurisprudência se posicionam quanto à contraprestação negativa de violar a conduta da cobrança que deve ser permeada de razoabilidade.

Para isso, no primeiro capítulo, apresentou-se o histórico do Direito do Consumidor, na intenção de demonstrar ao leitor qual é o objetivo-fim desse importante ramo do Direito, seguido da explicação do conceito jurídico de consumidor. Assim, delimitou-se detalhadamente quem é a figura protegida por esse regramento jurídico.

Em seguida, no capítulo dois, a cobrança indevida foi introduzida, com descrições e conceitos de doutrinadores quanto às possibilidades de ocorrência dentro das relações de consumo. Outro ponto abordado pelo capítulo foi a cobrança indevida dentro do Código de Defesa do Consumidor, pois, como legislação consumerista brasileira principal, é de extrema importância entender a maneira como lida com essa abusividade.

No capítulo três, fez-se um aparato de explicações quanto à responsabilidade civil. Os pressupostos gerais dessa previsão foram explanados, seguidos da aplicação dentro do Direito do Consumidor, desse instituto que, inicialmente, adveio do Direito Civil. Com isso, o leitor poderá delimitar conceitualmente o que é e como se aplica nas relações de consumo as ideias de responsabilidade do ordenamento jurídico brasileiro.

Por fim, no capítulo quatro, apresentou-se o dano moral nos casos de cobranças indevidas. Para isso, foi preciso primeiro realizar uma contextualização acerca da repetição de indébito e a previsão da punição ao fornecedor de ter que pagá-la em dobro. O posicionamento de autores e magistrados foi apresentado, demonstrando a divergência de entendimentos.

Por último, realizou-se a exposição quanto ao dano moral nas cobranças indevidas, com a posição do Superior Tribunal de Justiça e, após, como os Tribunais pátrios respondem a esse entendimento. Em seguida, analisou-se essa posição em contraponto com a vulnerabilidade intrínseca ao consumidor.

Para o desenvolvimento do trabalho, foram elaborados os seguintes objetivos de cunho geral e específicos: o primeiro é entender como – e se existe – a configuração de danos morais nos casos de cobranças indevidas.

No que diz respeito aos objetivos específicos, foram: i) levantamento histórico por meio de bibliografia sobre o surgimento do Direito do Consumidor; ii) levantamento doutrinário sobre consumidor, responsabilidade civil e dano moral; iii) análise de

jurisprudência quanto ao posicionamento dos tribunais sobre repetição do indébito e dano moral em cobranças indevidas; iv) crítica, com base nos estudos anteriores, desse posicionamento.

Para isso, foi feita a leitura e análise de conceitos postos por doutrinadores, bem como da letra codificada no Código de Defesa do Consumidor, além das jurisprudência devidamente citadas no trabalho.

## 1. CONCEITOS BÁSICOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR

### 1.1. Histórico do Direito do Consumidor

As relações de consumo na sociedade contemporânea, apresentam-se como naturais a todos os indivíduos, não importando a classe social, nacionalidade ou qualquer outra especificidade a que pertença o chamado consumidor. Faz-se presente em termos básicos – com itens indispensáveis a sobrevivência – até a aquisição de objetos que tenham o único objetivo de satisfazer desejos não-essenciais.

Assim, trata-se de um dos mais antigos meios de relação entre humanos que se tem ciência e a primeira forma conhecida de controle sobre a relação de consumo foi o Código de Hamurabi. Ainda que de maneira indireta, o Código possuía certas regras que protegiam o consumidor, como construções deficientes e possíveis desabamentos serem de responsabilidade do responsável pela obra<sup>1</sup>.

Essa preocupação com a proteção dos hipossuficientes (consumidores) na relação consumerista tomou força com o decorrer dos anos e diante da insuficiência do Direito Civil para tratar dessas relações, estudos específicos começaram a ser valorizados. Foi nesse contexto que ramificações como as de Direitos Humanos, Direito Ambiental e o próprio Direito do Consumidor surgiram<sup>2</sup>.

A França, em uma de suas primeiras legislações modernas, favorecia a proteção do ato negocial, pontuando regras para a intervenção do Estado dentro da relação consumidor-fornecedor. Estas regras estavam colocadas, por exemplo, sobre vendas a prestação, cláusulas abusivas, abuso do poder econômico, fraudes, dentre outros<sup>3</sup>.

Ainda no continente Europeu, Itália (com a lei Royer em 1973), Espanha (lei de 1984) e, no continente Americano com o movimento de defesa do consumidor nos Estados Unidos, no fim do Século XIX, nota-se o registro de o início de uma evolução em benefício do consumidor.

Essa inserção ocorre em resposta ao crescimento dos contratos de consumo que exigiram a defesa do consumidor como garantia fundamental a se fazer presente em diversas nações. Nesse ínterim, o Estado passa a garantir a liberdade do consumidor e sua

---

<sup>1</sup> SPRÉA, 2015, p. 2.

<sup>2</sup> WESTPHAL, 2013, p. 12

<sup>3</sup> AGUIAR JR, 2004, p. 55

segurança para que seja assistido em problemas nessa relação, bem como ter a certeza de que, dentro da relação consumerista, os requisitos serão cumpridos<sup>4</sup>.

Órgãos internacionais como a ONU também passaram a se preocupar com o tema, tendo este aprovado, em 1969, a Resolução nº 2.542 que proclamou a Declaração das Nações Unidas sobre o progresso e desenvolvimento social. Em 1985, o mesmo órgão editou a Resolução nº 39/248 de 16 de abril, tratando de normas de proteção ao consumidor, de maneira a diminuir o desequilíbrio entre eles<sup>5</sup>.

Quanto ao Brasil, durante a colonização, a metrópole portuguesa não tinha interesse econômico e social, pois pretendia, apenas, pôr em prática atividades de fiscalização que garantissem recursos para Portugal. No entanto, Berquó<sup>6</sup> afirma que havia uma preocupação com os consumidores, uma vez que o comércio praticado trazia muitas mazelas, preços excessivos impostos à população, dentre outras problemáticas.

O mesmo autor<sup>7</sup> segue expondo que, na primeira metade do século XX, a intervenção portuguesa nas relações de consumo não era feita de maneira direta, apenas existiam poucas regras que se aplicavam muito mais à economia e acabavam por, ao fim, beneficiar consumidores. Esse benefício indireto, todavia, não era suficiente para suprir as carências dos consumidores em relação aos vendedores e Westphal<sup>8</sup> afirma que os meios de defesa e proteção ao consumidor brasileiro começaram tardiamente e de forma tímida<sup>9</sup>.

O autor aponta que, em termos abertos, a relação de consumo – no sentido de defender o consumidor – só foi discutida a partir dos anos 70, com a criação de associações e entidades voltadas para esse fim. Dentre elas, podem ser citadas a Associação de Proteção ao Consumidor (Porto Alegre), Associação de Defesa e

---

<sup>4</sup> WESTPHAL, 2013, p. 12

<sup>5</sup> ALCARÁ, 2013, p. 8

<sup>6</sup> s/d, p. 72

<sup>7</sup> Ibidem, p. 73

<sup>8</sup> 2013, p. 17

<sup>9</sup> No Brasil, as primeiras normas de cunho protecionistas surgiram na década de 30, com a Constituição de 1934, que versava sobre uma ordem econômica voltada para existência digna de todos. Outras normas nesse sentido foram surgindo, como a Lei de Economia Popular de 1951, a Lei de Repressão ao Abuso do Poder Econômico (Lei nº. 4.137/1962 – impulsionada pelo discurso do Presidente americano em 15 de março do mesmo ano), e a Lei da Ação Popular – Lei 4.717/1965. A partir da década de 70 é que houve o boom do direito do consumidor no âmbito jurídico brasileiro, época em que foram criados os primeiros órgãos protecionistas (SOUZA, 2010). (OLÍMPIO, T. S.; MORONG, F. F.; CANZIANI, E. Breves apontamentos históricos e da evolução jurídica do Direito do Consumidor no Brasil. *Colloquiu Socialis*, v. 01, n. Especial, p. 222-228, Presidente Prudente, 2017).

Orientação do Consumidor (Curitiba) e o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor (São Paulo)<sup>10</sup>.

Com o advento da Constituição Federal de 1988, tornou-se claro que o Estado possui o dever intrínseco de promover a defesa do consumidor como direito fundamental<sup>11</sup>.

Dessa maneira, ainda que tardio, foi sancionado o Código de Defesa do Consumidor (CDC), em 1990, passando a estar em vigor em 1991, com a finalidade de garantir os direitos dos consumidores nas relações de consumo de acordo com a realidade da época. O Código reavaliou o que era delimitado pelo ordenamento jurídico clássico, garantindo a proteção das vítimas de acidentes de consumo que, conforme aumentava as relações consumeristas, também cresciam<sup>12</sup>.

Nesse mesmo sentido, lição de Almeida<sup>13</sup>:

Pode-se adiantar que hoje o consumidor brasileiro está legislativamente bem equipado, mas ainda se ressentido de proteção efetiva, por falta de vontade política e de recursos técnicos e materiais. Mesmo assim, há que ser festejado o grande avanço experimentado nos últimos anos, que alçou o País, nessa área, e em termos legislativos pelo menos, ao nível das nações mais avançadas do Planeta.

Ou seja, apesar da promulgação tardia, o Código se deu de forma célere e foi baseado em legislações modernas de outros países, fazendo com que fossem consideradas as experiências legislativas de terceiros, de maneira que a evolução em relação ao tema foi tipificada de maneira ampla. Ainda, essa temática não permanece parada no tempo, pois a sociedade, de maneira geral, performa mudanças que exigem adaptação e readequação às legislações consumeristas.

---

<sup>10</sup> OLÍMPIO, MORONG E CANZIANI, 2017, p. 224

<sup>11</sup> Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

I - soberania nacional;

II - propriedade privada;

III - função social da propriedade;

IV - livre concorrência;

V - **defesa do consumidor**;

(grifou-se)

<sup>12</sup> SPRÉA, 2015, p. 15

<sup>13</sup> 2000, p. 10

## 1.2. O conceito jurídico de consumidor

O consumidor é visto frequentemente como o principal agente da vida econômica, uma vez que é para ele e pensando nele que se produz. Para ele se vendem os produtos e serviços e até mesmo a publicidade é voltada à sua conquista. No entanto, embora seja uma categoria reconhecida em sua existência, é preciso se concordar que nem todos os consumidores são iguais em suas necessidades e expectativas.

A partir do reconhecimento dessa realidade é que se percebe existir vários subsistemas socioeconômicos voltados para as experiências peculiares que as diferentes classes de consumidores requerem. Doutrinariamente, os consumidores são subdivididos em dois setores: moderno, que se utiliza de métodos avançados de produção e com membros de níveis elevados de consumo, e tradicional, com métodos ultrapassados de produção e vivendo, quase sempre, ao nível da subsistência<sup>14</sup>.

Isso implica diretamente na construção de um Direito voltado para as relações de consumo, tendo em vista que, por possuírem graus econômicos e sociais totalmente diferentes, é necessária a criação de graus de proteção que não devem ser os mesmos para cada grupo.

Contudo, antes de se pensar em métodos específicos para os diferentes grupos de consumidores, é preciso determinar a conceituação geral deles.

Westphal<sup>15</sup>, aponta que, sociologicamente, conceituou-se consumidor como qualquer indivíduo que frui bens e serviços e pertence a uma determinada categoria ou classe social<sup>16</sup>. Ou seja, se categoriza o sujeito por meio de análise de dados estatísticos, geográficos ou históricos.

---

<sup>14</sup> BENJAMIN, 1988, p. 4

<sup>15</sup> 2013, p. 19

<sup>16</sup> Ainda no campo da Sociologia, pode-se extrair desta ciência uma análise da conceituação de consumidor por diversos ângulos, ou seja,

“Os sociólogos analisam o consumidor de acordo com suas escolhas, seu comportamento, seu nível cultural ou, ainda mais amplamente, de acordo com as variações de país a país, em termos internacionais. Constatam, enfim, que a sua conceituação não é uma tarefa das mais fáceis, podendo, por vezes, o ato de aquisição encontrar-se unido ao ato de consumo, e noutras vezes, o comprador não se identificando ao consumidor (DONATO, 1994, p. 44).”

Conforme se pode observar, a visão sociológica de consumidor ocorre mediante a categorização deste sujeito através da análise de dados estatísticos, geográficos ou históricos. (WESTPHAL, Stephen Klaus. A COBRANÇA INDEVIDA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: UMA ANÁLISE DA SANÇÃO PREVISTA EM PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DA LEI Nº. 8.078/90 À LUZ DA BOA-FÉ OBJETIVA. Monografia – Centro de Ciências Jurídicas, Universidade Federal de Santa Catarina, 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/114963>. Acesso em 20. Jul. 2022, p. 19).

Entretanto, juridicamente não se pode analisar dessa maneira e Donato<sup>17</sup>, em sua preciosa lição, aponta:

[...] o estudo do “consumidor” possui basicamente dois escopos: um, que considera o consumidor enquanto categoria, e por isso merecedor da tutela jurídica; e o outro, que considera o seu microorganismo, ou seja, o consumidor enquanto um dos participantes de uma relação jurídica de consumo. Dessa maneira, em sua macroacepção, o estudo na ciência jurídica estará dirigido para a análise do consumidor em sua amplitude mor: enquanto categoria social que tem direito à saúde, à informação, à segurança, à proteção contra a publicidade enganosa etc. O consumidor, considerado como microorganismo dessa mesma categoria, é estudado pela ciência do direito como um dos participantes da relação jurídica de consumo que, visando precipuamente a circulação daqueles bens protegidos à categoria, quer através de contratos ou outras espécies de relações jurídicas, tem nele o seu endereço final

Assim, pode-se estabelecer quem estará no grupo a ser protegido juridicamente para que seja possível fixar as limitações de aplicabilidade do direito nas relações de consumo.

Benjamin<sup>18</sup>, aponta diferentes conceitos de consumidor de acordo com algumas teorias. No conceito econômico, consumidores são agentes econômicos responsáveis pelo consumo de bens e serviços, podendo ser instituições, indivíduos e grupos de indivíduos.

No conceito jurídico, o autor aponta que existe grande dificuldade em se encontrar uma definição uma, mas que pode se considerar o consumidor como aquele que utiliza, para seu uso privado, no fim da cadeia de produção, de bens de consumo ou serviços públicos ou privados<sup>19</sup>. Além disso, pode ser definido por meio da oposição, da mesma

---

<sup>17</sup> 1994, p. 44

<sup>18</sup> 1988, p. 5 e seguintes

<sup>19</sup> O Direito não define consumidor sem dificuldades. No terreno jurídico a conceituação de consumidor ainda se faz com os olhos voltados para o modelo legal tradicional. A visão eminentemente técnica — especialmente a de origem econômica — nem sempre é inteiramente transferida e aceita pelo Direito, vez que considerações políticas atuam no sentido de ampliar ou restringir este ou aquele conceito. É que, conforme seja a solução adotada pela lei ou pela jurisprudência, maiores ou menores serão os desvios do Direito tradicional, e mais agudos os rompimentos no arcabouço legal que circunda o mercado de consumo. É a definição de consumidor que estabelecerá a dimensão da comunidade ou grupo a ser tutelado e, por esta via, os limites de aplicabilidade do Direito especial. Conceituar consumidor, em resumo, é analisar o sujeito da relação jurídica de consumo tutelada pelo Direito do Consumidor.

Originalmente, consumo, consumidor e produtor eram conceitos meramente econômicos. Em termos estritamente econômicos, o produtor também é consumidor, já que, no processo de produção, se utiliza de produtos e até de serviços fornecidos por outros. Contudo o conceito jurídico de consumidor não aceita tal amplitude e se prende a limites mais restritos.

Em outras palavras, consumidor seria aquele a quem os alemães denominam de Endverbraucher. Em linhas gerais poder-se-ia dizer, que "todos. nós somos consumidores". Tal conceituação, contudo, pela sua largueza, não se presta à análise jurídica do consumo, assim como dizer que "todos somos trabalhadores" não coopera na definição de trabalhador para fins de Direito do Trabalho. (BENJAMIN, Antonio Herman

maneira que trabalhador é o contraste de empregador, consumidor seria o oposto ao produtor.

Ainda, podem ser apresentados os conceitos de consumidor que as escolas de pensamento adotavam.

Andrighi<sup>20</sup>, ao discorrer sobre a escola subjetiva, ensina que para eles pouco importa se o bem ou serviço adquirido será revendido ao consumidor ou agregado a um estabelecimento comercial. O conceito de consumidor deve ser subjetivo, estando sobre sua qualidade não-profissional em relação ao fornecedor profissional, e permeado por um critério econômico.

Para a escola objetiva, conforme pontua a mesma autora<sup>21</sup>, considera que a aquisição ou uso de bens ou serviços como destinatário final caracteriza a relação de consumo. Para eles, o conceito é de índole objetiva, a demonstração de que o bem ou serviço foi adquirido para destinação final é o requisito necessário para definir consumidor e a finalidade desse ato de consumo não interfere na definição.

Westphal<sup>22</sup>, sobre a definição de consumidor dentro do Código de Defesa do Consumidor, leciona:

Assim, a partir da análise do CDC, podem-se observar quatro diferentes dispositivos responsáveis por conferir a definição legal de consumidor como sujeito a ser tutelado, salientando-se suas diferentes modalidades: (i) no artigo 2º, onde se descreve como “[...] toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”; (ii) no parágrafo único do artigo 2º, onde se equipara ao consumidor “[...] a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”; (iii) no artigo 17, o qual equipara aos consumidores todas as vítimas decorrentes de acidentes relacionados a fato do produto e/ou do serviço; e (iv) no artigo 29, que também equipara aos consumidores todas as pessoas, sejam elas determináveis ou não, que estejam expostas às práticas comerciais observadas nos capítulos V e VI, do Título I, do Código.

Portanto, o conceito de consumidor ultrapassa a ideia individualista, pois possui valores de defesa que devem ser observados sob a ótica transindividual. O Código de Defesa do Consumidor brasileiro atendeu prontamente a essa exigência natural da classe,

---

de Vasconcellos et al. O conceito jurídico de consumidor. Revista dos tribunais, v. 628, p. 69-79, 1988, p. 6)

<sup>20</sup> 2004, p. 1

<sup>21</sup> Ibidem, p. 6

<sup>22</sup> 2013, p. 20

pois estendeu esse conceito para que pudesse ser aplicado a uma coletividade de pessoas, ainda que se tratem de sujeitos de grupos indetermináveis.

Ainda, a conceituação legal de consumidor também não se limita à pessoas físicas, uma vez que, no artigo 2º, o CDC deixou expressa a extensão da definição para alcançar as pessoas jurídicas, quando se encontrarem na posição de destinatárias finais do produto ou serviço.

## 2. CONCEPÇÕES SOBRE COBRANÇA INDEVIDA E PREVISÕES DO CÓDIGO DO CONSUMIDOR

### 2.1. A cobrança indevida dentro das relações de consumo

As relações jurídicas de consumo, ainda que tenham sido iniciadas séculos atrás e, desde então, previstas e reguladas pelo Estado, estão, em razão do desenvolvimento tecnológico e científico que teve lugar nos últimos anos, em constante transformação, exigindo do Direito que se renove e alcance essas previsões, para que não exista descompasso entre o social e o jurídico.

Principalmente com o surgimento da era da tecnologia, que inovou as situações concretas, verificaram-se demandas que não possuíam previsão legislativa antes e o Direito precisou estudar e analisar, para, então, prever regramentos para esses novos questionamentos.

Em que pese essas mudanças tenham ocorrido, a verdade que o fornecedor e o consumidor estão em uma relação de desequilíbrio, na qual o primeiro dita e impõe suas próprias regras enquanto o segundo tem em risco sua integridade econômica permanece como realidade nesses negócios<sup>23</sup>.

Com o advento da publicidade, o desequilíbrio nas relações de consumo aumenta cada vez mais, pois as propagandas, que são veiculadas pelos meios de comunicação, criam hábitos, costumes e até mesmo necessidades. Dessa maneira, as pessoas aumentem a quantidade de produtos e serviços que adquirem, ainda que não possuam poder de compra o suficiente para garantir que terão como quitar tais valores<sup>24</sup>.

Assim, conforme aponta Marques<sup>25</sup>, a antiga ideia de um vínculo consumerista que estaria centrado na ideia de vontade como elemento e fonte principal para legitimar as obrigações e direitos que surgiriam daquela relação contratual não é a mais adequada para reger as atuais conexões contratuais.

Isso ocorre porque existe, atualmente, a predominância da uma massa de consumidores vulneráveis, que buscam qualidade de vida e precisam, por meio de uma proteção efetiva, serem colocados, juridicamente, em equilíbrio com os credores. Essa

---

<sup>23</sup> BITTAR, 1992, p. 238

<sup>24</sup> Ibidem, p. 239

<sup>25</sup> 1992, p. 17

massificação das relações, característica da sociedade de consumo, possibilita a ocorrência de práticas abusivas, dentre elas, a cobrança indevida.

O Direito do Consumidor nasceu da necessidade desse regime jurídico diferenciado que os fatores descritos acima reivindicaram para solucionar as situações emergentes e reequilibrar essa relação, tendo sido criado com o intuito de se reestabelecer uma igualdade jurídica. Com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, em 1990, as demandas judiciais entre consumidores e fornecedores cresceram, demonstrando que, de fato, a criação de um Direito voltado para essa matéria era imprescindível.

Fixado o entendimento de que não há equilíbrio na relação entre credor e devedor, insta salientar que dentro da celebração de um negócio jurídico, é dever do consumidor cumprir a obrigação de pagar que lhe é imposta e, por conseguinte, ao credor nasce o direito de cobrar do inadimplente a contraprestação. Em consonância com essa garantia, o ordenamento jurídico brasileiro, estabelece vias judiciais e extrajudiciais pelas quais o credor pode buscar a satisfação do crédito em detrimento do patrimônio do devedor.

Judicialmente, por exemplo, o credor tem a possibilidade de exercer seu direito ao recebimento do crédito com a posse de um título executivo judicial, artigo 515 do Código de Processo Civil<sup>26</sup>, ou por meio de ação de execução de títulos executivos extrajudiciais, conforme artigo 784 do mesmo diploma legal<sup>27</sup>. Ainda, pode o credor negativar o nome do devedor junto aos órgãos de proteção ao crédito, tornando público o débito em aberto.

---

<sup>26</sup> Art. 515. São títulos executivos judiciais, cujo cumprimento dar-se-á de acordo com os artigos previstos neste Título:

- I - as decisões proferidas no processo civil que reconheçam a exigibilidade de obrigação de pagar quantia, de fazer, de não fazer ou de entregar coisa;
- II - a decisão homologatória de autocomposição judicial;
- III - a decisão homologatória de autocomposição extrajudicial de qualquer natureza;
- IV - o formal e a certidão de partilha, exclusivamente em relação ao inventariante, aos herdeiros e aos sucessores a título singular ou universal;
- V - o crédito de auxiliar da justiça, quando as custas, emolumentos ou honorários tiverem sido aprovados por decisão judicial;
- VI - a sentença penal condenatória transitada em julgado;
- VII - a sentença arbitral;
- VIII - a sentença estrangeira homologada pelo Superior Tribunal de Justiça;
- IX - a decisão interlocutória estrangeira, após a concessão do exequatur à carta rogatória pelo Superior Tribunal de Justiça;

<sup>27</sup> Art. 784. São títulos executivos extrajudiciais:

- I - a letra de câmbio, a nota promissória, a duplicata, a debênture e o cheque;
- II - a escritura pública ou outro documento público assinado pelo devedor;
- III - o documento particular assinado pelo devedor e por 2 (duas) testemunhas;
- IV - o instrumento de transação referendado pelo Ministério Público, pela Defensoria Pública, pela Advocacia Pública, pelos advogados dos transatores ou por conciliador ou mediador credenciado por tribunal;
- V - o contrato garantido por hipoteca, penhor, anticrese ou outro direito real de garantia e aquele garantido por caução;

Todavia, quando se trata desse tipo de cobrança apontada pelo Código de Consumidor, pressupõe-se que se tratam de dívidas que de fato existam e tenham sido contraídas pelo consumidor apontado como devedor. Entretanto, existe a possibilidade de que essa cobrança não seja correta.

Nesse sentido, deixa de se analisar o aspecto da forma da cobrança – que as caracteriza em abusivas ou não abusivas – e se passa a análise da questão substancial – se o que é cobrado, de fato, deveria estar sendo<sup>28</sup>.

As cobranças indevidas são diversas e podem ser em decorrência de falha humana, dos sistemas utilizados para essa ação ou, até mesmo, por má-fé. Comumente, tem-se as cobranças de dívidas já pagas, débitos automáticos não autorizados, cobranças de serviços não solicitados, tarifas bancárias ou de serviço e fraudes, bem como outros meios que, embora tenham objetos diferentes um dos outros, conservam o essencial na cobrança indevida: o fato de que aquela dívida é ou deveria ser inexistente.

Silva Neto<sup>29</sup>, leciona:

(...) cobrança é qualquer tentativa de recebimento de valores, podendo ocorrer por meio de emissão de documento, mensagens escritas ou eletrônicas, telefonemas, entre outros. A fatura de cartão de crédito na qual consta despesa indevida é cobrança, uma vez que consiste em inequívoca tentativa de recebimento. O envio de carta mencionando a existência de débito e solicitando contato é forma de cobrança. O envio de notificação do administrador do banco de dados (art. 43) avisando o consumidor de sua iminente inserção no cadastro restritivo de crédito é forma de cobrança, porque também visa que o consumidor pague o alegado débito.

Diante disso, é certo que o Direito do Consumidor teve a necessidade de, em constantes atualizações, abranger essa possibilidade e estabelecer regras para que o consumidor tivesse seu direito protegido e comportamentos abusivos e descuidados nas

---

VI - o contrato de seguro de vida em caso de morte;

VII - o crédito decorrente de foro e laudêmio;

VIII - o crédito, documentalmente comprovado, decorrente de aluguel de imóvel, bem como de encargos acessórios, tais como taxas e despesas de condomínio;

IX - a certidão de dívida ativa da Fazenda Pública da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, correspondente aos créditos inscritos na forma da lei;

X - o crédito referente às contribuições ordinárias ou extraordinárias de condomínio edilício, previstas na respectiva convenção ou aprovadas em assembleia geral, desde que documentalmente comprovadas;

XI - a certidão expedida por serventia notarial ou de registro relativa a valores de emolumentos e demais despesas devidas pelos atos por ela praticados, fixados nas tabelas estabelecidas em lei;

XII - todos os demais títulos aos quais, por disposição expressa, a lei atribuir força executiva.

<sup>28</sup> BETTI JUNIOR, s/d, p. 5.068

<sup>29</sup> 2013, p. 574

cobranças fossem evitados. As consequências podem ir de devolução do valor em dobro até indenização por danos morais, a depender das circunstâncias concretas do caso.

## 2.2. O Código do Consumidor e a cobrança indevida

O Código de Defesa do Consumidor, embora reconheça o direito do credor de realizar a cobrança, impõe a demarcação do exercício dessa previsão e, além disso, estabelece a regra legal de que o utilizador do serviço não será cobrado por uma dívida que não fez.

Assim é expresso no artigo 42, do CDC:

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. **O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.** (grifou-se)

O diploma legal estabelece, portanto, que para que haja a punibilidade do credor deve a) haver a cobrança de valores indevidos e b) se tratar de relação de consumo. E, mesmo com essa certa limitação que a regra impõe, ainda se trata de prática recorrente pelos credores, como pontua Biazzi<sup>30</sup> em notícia publicada no Jornal Hoje:

O Procon de São Paulo registrou, no primeiro semestre de 2013, quase 45 mil reclamações, 16% a mais que no mesmo período do ano passado. As operadoras de telefonia móvel lideram o número de registros. As principais queixas são a migração da conta de pré para pós-pago e o aumento do valor do plano sem autorização do cliente. Também são alvos de insatisfação TVs por assinatura, bancos e empresas de cartão de crédito. A reclamação mais comum contra eles é a cobrança de tarifas por serviços que o cliente não pediu.

Ao prever a regra do artigo 42, o Código do Consumidor compreende a responsabilidade do credor dentro de sua profissão, como afirma Marques<sup>31</sup>, a “cobrança é risco profissional do fornecedor, que deve realizá-la de forma adequada, clara e correta”, em razão dos deveres de cuidado e proteção impostos ao dono do crédito.

Além do artigo acima referenciado, o Código do Consumidor também prevê no artigo 71 o seguinte:

---

<sup>30</sup> 2013

<sup>31</sup> 2005, p. 541

Art. 71. **Utilizar, na cobrança de dívidas**, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, **afirmações falsas incorretas ou enganosas** ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer:

**Pena Detenção de três meses a um ano e multa.**

(grifou-se)

Da leitura do dispositivo, nota-se que a utilização de afirmações falsas, incorretas ou enganosas na cobrança de dívidas é proibido pelo Código do Consumidor, ou seja, incluem-se as cobranças que não deveriam existir dentro dessa proibição, uma vez que se encaixam nas definições de afirmações falsas, atribuindo ao consumidor serviço que nunca foi contratado e que culmina em dívida que nunca foi por ele assumida.

Assim, quebra-se o esperado das relações contratuais de consumo: que obedeçam ao princípio da boa-fé, um verdadeiro norteador da ordem jurídica que colabora para a proteção dos direitos do consumidor e a preservação da segurança jurídica. Fernandes Neto<sup>32</sup> afirma que “a boa-fé no direito do consumidor consolida-se, [...], não em um mero princípio contratual, mas em um princípio geral pertinente às relações de consumo, as quais, [...], são gênero”.

Portanto, ao imputar ao consumidor uma dívida que não contraiu, o credor viola não um mero princípio contratual, mas uma norma norteadora de diretrizes até mesmo do juízo valorativo do magistrado, utilizado para decidir dentro dos casos concretos de relações de consumo.

Apesar de apenas o fato de cobrar já caracterizar a quebra do princípio da boa-fé, existe discordância doutrinária e jurisprudencial quanto à necessidade de se concretizar ou não o efetivo pagamento dos valores indevidamente cobrados para definir se o consumidor tem ou não direito à repetição do indébito, pois o parágrafo único do artigo 42 do CDC não expressa em que momento se deve punir o credor por essa atitude.

Para Sérgio Cavalieri Filho<sup>33</sup> “o consumidor, todavia, só terá direito à devolução em dobro daquilo que efetivamente tiver pago em excesso, não bastando a simples cobrança, como no regime civil”. Esse é, também, o entendimento de Rizzato Nunes<sup>34</sup> ao afirmar que “a lei não pune a simples cobrança [...] para ter direito a repetir em dobro, é preciso que a cobrança seja indevida e que tenha havido pagamento pelo consumidor”.

---

<sup>32</sup> 1999, p. 81

<sup>33</sup> 2011, p. 203-204

<sup>34</sup> 2005, p. 631

Nesse mesmo sentido, tem-se decisão do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina:

**RESPONSABILIDADE CIVIL. TELEFONIA. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. COBRANÇA INDEVIDA E PAGAMENTO DE VALORES EM EXCESSO. RESTITUIÇÃO DEVIDA. ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC. A partir do momento em que restou comprovado o fato de que a empresa de telefonia cobrou por serviços não solicitados e que o consumidor pagou por eles, a restituição dos valores pagos indevidamente deve ser realizada nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. CORREÇÃO MONETÁRIA E JUROS DE MORA INCIDENTES SOBRE OS VALORES REFERENTES À REPETIÇÃO DE INDÉBITO. ÍNDICES. FIXAÇÃO DE OFÍCIO. Sobre o valor a ser restituído deverá incidir correção monetária pelo INPC, a contar da data do desembolso, até a data da citação, quando então deverá ser aplicada apenas a Taxa Selic, que compreende tanto os juros como a correção monetária. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA EM PARTE REFORMADA. RECURSO EM PARTE PROVIDO PARA EXCLUIR DA CONDENAÇÃO A REPETIÇÃO DE INDÉBITO DOS VALORES QUE A AUTORA NÃO COMPROVOU A QUITAÇÃO. FIXAÇÃO, DE OFÍCIO, DOS ÍNDICES DOS ENCARGOS DE MORA.<sup>27</sup> (Apelação Cível n. 2011.090489-8, de Joaçaba, rel. Des. Francisco Oliveira Neto, j. 04-09-2012) (grifou-se).**

Por outro lado, Silva Neto<sup>35</sup>, afirma que:

Exigir o pagamento daquilo que é indevido (e não justificável [...]) como condição prévia para que o fornecedor que pratica ato ilícito seja penalizado seria conceder excessiva e indevida proteção a este, ao mesmo tempo que colocaria o consumidor em situação complicada, uma vez que já está sendo objeto de cobrança ilícita.

Dessa forma, colocar o fornecedor em posição de vantagem desproporcional, situação que, á toda evidência, não se coaduna com o espírito do Código, não é a melhor solução. É claro que, não havendo pagamento, não há falar em “devolução”, mas sim no pagamento indenizatório de soma igual ao indevidamente cobrado (SILVA NETO, 2013, p. 574).

Westphal<sup>36</sup> afirma que o entendimento pela necessidade da cobrança para a sanção enfraquece sobremaneira a sistemática de defesa do consumidor, na medida em que se facilita que fornecedores, de má-fé ou irresponsavelmente, lancem mão de cobranças indevidas por diversas formas, aproveitando a brecha de que, caso o consumidor não pague ou pague e não perceba a procedência do valor, não será em nada responsabilizado.

Essa discussão, no entanto, apesar de notavelmente importante, não entra no objeto de estudo da presente monografia – na qual se parte do pressuposto que o

---

<sup>35</sup> 2013, p. 574

<sup>36</sup> 2013, p. 56-57

consumidor pagou efetivamente o valor indevido – e, por isso, não se poderá concluir, nesse trabalho, qual das duas correntes deve ser seguida, tendo se citado apenas para fins informação.

### **3. RESPONSABILIDADE CIVIL E DANO MORAL À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

#### **3.1. Pressupostos Gerais da Responsabilidade Civil**

O termo responsabilidade, quando utilizado na seara do Direito, remonta à ideia da existência de uma lesão a um determinado bem jurídico. Ela seria provocada por comportamento de ação ou omissão e que enseja um dever de reparação por parte daquele que causou a lesão ao indivíduo por ela prejudicado.

Essa lesão pode ser provocada por qualquer pessoa, seja física ou jurídica, pública ou privada. Nas palavras de Sérgio Cavalieri Filho<sup>37</sup>: “a essência da responsabilidade está ligada à noção de desvio de conduta, ou seja, foi ela engendrada para alcançar as condutas praticadas de forma contrária ao direito e danosas a outrem”.

No Direito Civil Brasileiro, em que pese a diferenciação entre responsabilidade contratual e extracontratual<sup>38</sup>, nos dois casos o requisito para configurar a responsabilidade é a existência de dano, de um ato ilícito e do nexo de causalidade entre os dois primeiros, que justifica àquele que agiu ilicitamente a imposição à compensar quem sofreu o dano<sup>39</sup>.

Por esse motivo, a partir desse momento se buscará fixar o conceito dos três pontos necessários para a responsabilização civil, de maneira que o trabalho tenha base suficiente para ser entendido.

Assim, o ato ilícito se define como a conduta, comissiva ou omissiva, que é praticada em confronto com uma determinada ordem legal. Gonçalves<sup>40</sup> aponta que esse ato está intimamente relacionado com a ideia de culpa, motivo pelo qual, via de regra, aponta-se a necessidade de comprovação de que concorreu com culpa ou dolo para a consequência danosa, ou seja, analisa-se a responsabilidade de maneira subjetiva.

Dessa maneira o Código Civil Brasileiro expressa, no artigo 186:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

---

<sup>37</sup> 2015, p. 16

<sup>38</sup> Explica Flávio Tartuce (2018) que a primeira decorre do inadimplemento das obrigações, estando disciplinada nos artigos 389 a 420 do Código Civil, enquanto a extracontratual se resume na responsabilidade por ato ilícito ou por abuso de direito, sendo tratada especialmente nos artigos 927 a 954 do referido diploma legal.

<sup>39</sup> GONÇALVES, 2016, p. 63

<sup>40</sup> Ibidem, p. 65

Portanto, a conduta deve ser voluntária, o que não significa necessariamente a vontade de causar prejuízo, mas sim a consciência da ação cometida.

O dano, também requisito essencial para a existência da responsabilidade em qualquer das espécies, é uma diminuição do patrimônio ou a subtração de um bem jurídico que abrange a honra, a saúde, a vida e outros direitos<sup>41</sup>. Com esse conceito, percebe-se que o dano a ser reparado independe de sua natureza – a obrigação de compensar ultrapassa sua materialidade ou imaterialidade.

Em relação aos danos materiais, são aqueles causados ao bem jurídico que possui valor econômico, possibilitando ao judiciário, no momento da compensação, fixar o montante a ser indenizado na medida que o bem possuía antes de receber o dano provocado pelo ato ilícito. Nessa categoria se enquadram os danos emergentes<sup>42</sup> e os lucros cessantes<sup>43</sup> e, ainda, a indenização por perda de uma chance<sup>44</sup>, que possui suas características específicas e que não serão detalhadas nessa monografia.

O dano imaterial, por sua vez, não está ligado ao patrimônio da vítima, mas sim a todos os direitos de personalidade que estão sob a esfera de proteção da Constituição, elencados em seu artigo 5º, incisos V e X:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

[...]

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

---

<sup>41</sup> GONÇALVES, 2018, p. 95

<sup>42</sup> Os danos materiais se dividem em espécies e uma delas se classifica como os danos emergentes. São conceituados como o valor direto da reparação que busca levar à vítima à circunstância em que ela se encontrava antes de sofrer o dano (Cavaliari Filho, Sergio, Programa de Responsabilidade Civil, Ed. Atlas, 2008 p.72).

<sup>43</sup> Também uma das espécies de dano material, que busca indenizar o que a pessoa que sofreu o dano deixa de ganhar em decorrência do ato lesivo que sofreu. O exemplo clássico para explicar de maneira mais clara a situação é em uma hipótese onde o dono de um táxi sofre um acidente e enquanto o carro está sendo reparado é certo que não ganhará os rendimentos que teria exercendo sua profissão. Os lucros cessantes são justamente esses valores que deixou de receber.

<sup>44</sup> A indenização por perda de uma chance ocorre nas situações em que a responsabilidade existe em razão de lucros que poderiam ser auferidos futuramente, não se tratando de danos imaginários ou meras hipóteses, mas casos concretos onde se comprove que o ato impediu o recebimento de vantagens ao lesionado.

Gagliano e Stolze<sup>45</sup> ensinam que se trata de um dano ou lesão cujo o conteúdo não é pecuniário, uma vez que não se relaciona com o patrimônio da vítima, mas sim a sua imagem e reputação, ou seja, a maneira como ela é vista em sociedade e de que forma o ato ilícito alterou negativamente esse fato. Essa é a categoria que se insere o dano moral.

E, por fim, o último requisito para a caracterização da responsabilidade ensejadora de indenização é o nexo causal, justificado pelo fato de que, ainda que o ato ilícito exista, se o dano apontado não foi causado por ele, não se pode atribuir a responsabilidade de reparar prejuízo que não provocou.

Para Gagliano e Stolze<sup>46</sup> só há uma relação de causalidade adequada entre o fato e o dano quando o ilícito praticado pelo agente seja suficiente para provocar o dano sofrido pela vítima para além do curso normal das coisas e a experiência comum da vida.

Ou seja, teoricamente, entende-se que é preciso que o ilícito praticado pelo agente tenha a capacidade de provocar o dano para além do que se chama, jurisprudencialmente, de “mero aborrecimento”.

### **3.2. A responsabilidade civil no Código do Consumidor**

É certo que o campo de incidência da responsabilidade civil se ampliou de maneira considerável ao ponto de estar em todos os âmbitos da vida na sociedade. Nesse sentido, estudos específicos sobre como esse instituto – originalmente do Direito Civil – estaria presente em outras áreas do Direito, como nas relações de consumo.

Stolze<sup>47</sup> afirma que para conseguir enfrentar as novas estruturas dentro das relações de consumo, o Código do Consumidor precisou por em prática um novo sistema de responsabilidade civil que atendesse às necessidades dessas relações. Os fundamentos e princípios da responsabilidade originária não se mostravam suficientes para alcançar a proteção do consumidor.

Pereira<sup>48</sup>, aponta que, na ótica da sociedade de consumo, é preciso ter especial atenção, pois mesmo com a diligência na produção ou prestação de serviços, alguns entram no comércio com defeitos que podem causar lesão à saúde, à segurança e ao patrimônio do usuário.

---

<sup>45</sup> 2011, p. 86

<sup>46</sup> Ibidem, p. 130.

<sup>47</sup> 2017, p. 2

<sup>48</sup> 2005, p. 573

Dentro do assunto abordado nessa monografia, tem-se que, o descuido ou até mesmo a má-fé nas cobranças podem imputar ao consumidor, dívida que ele não contraiu. Isso interfere na esfera da vida privada do usuário, além de o expor a constrangimentos e aborrecimentos na tentativa de compreender e contestar o gasto não realizado.

Ferreira e Corrêa de Paula<sup>49</sup>, afirmam que, dentre as teorias que abrangem as diversas modalidades de risco, a mais aceita dentro do Direito do Consumidor foi a teoria do risco criado. Nela se entende que fica civilmente obrigado a reparar o dano todo aquele que exerce a atividade, expondo alguém a um risco.

Ou seja, parte-se do pressuposto que quem fornece um serviço possui – ou deve possuir – recursos e conhecimentos que superam o do consumidor sobre aquele processo. Isso coloca o usuário de um produto ou serviço em vulnerabilidade técnica, jurídica, fática e informacional<sup>50</sup>.

Nessa ótica, deverá ser comprovado apenas o nexo causal existente entre o fato e o prejuízo, uma vez que a análise de culpa não é presente na seara consumerista, exceto em casos excepcionais.

Stolze<sup>51</sup>, quanto à teoria da responsabilidade adotada dentro das relações de consumo, ensina:

Pela teoria do risco do empreendimento, **todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa.** Este dever é imanente ao dever de obediência a normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer em relação aos bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. **A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos produtos e serviços oferecidos no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos.**

O consumidor não pode assumir os riscos das relações de consumo, não pode arcar sozinho com os prejuízos decorrentes dos acidentes de

---

<sup>49</sup> 2013, p. 3

<sup>50</sup> CONSUMIDOR. DEFINIÇÃO. ALCANCE. TEORIA FINALISTA. REGRA. MITIGAÇÃO. FINALISMO APROFUNDADO. CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO. VULNERABILIDADE. 4. A doutrina tradicionalmente aponta a existência de três modalidades de vulnerabilidade: técnica (ausência de conhecimento específico acerca do produto ou serviço objeto de consumo), jurídica (falta de conhecimento jurídico, contábil ou econômico e de seus reflexos na relação de consumo) e fática (situações em que a insuficiência econômica, física ou até mesmo psicológica do consumidor o coloca em pé de desigualdade frente ao fornecedor). Mais recentemente, tem se incluído também a vulnerabilidade informacional (dados insuficientes sobre o produto ou serviço capazes de influenciar no processo decisório de compra). REsp 1195642/RJ, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe 21/11/2012

<sup>51</sup> 2017, p. 7

consumo, ou ficar sem indenização. Tal como ocorre na responsabilidade do Estado, os riscos devem ser socializados, repartidos entre todos, já que os benefícios são também para todos. E cabe ao fornecedor, através dos mecanismos de preços, proceder a essa repartição de custos sociais dos danos. É a justiça distributiva, que reparte equitativamente os riscos inerentes à sociedade de consumo entre todos, através dos mecanismos de preços e dos seguros sociais, evitando, assim, despejar esses enormes riscos nos ombros do consumidor individual (grifou-se)

Dessa forma estabelece o Código do Consumidor nos artigos 12 e 14. Vejamos:

**Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.**

[...]

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador **só não será responsabilizado quando provar:**

- I - que não colocou o produto no mercado;
- II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexistente;
- III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

**Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.**

[...]

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

(grifou-se)

O Código de Defesa do Consumidor coloca a responsabilidade dos atos no fabricante, produtor, construtor ou importador, exceto se restar provado culpa exclusiva de terceiro, que pode ser o consumidor, que não foi responsável por colocar o produto no mercado ou, ainda, que o defeito na realidade, não existe. Dessa forma, é pacificada uma responsabilidade objetiva, que só é afastada se o próprio credor provar o contrário – tendo-se a inversão do ônus da prova.

Com a análise supracitada, resta comprovado, portanto, que a legislação consumerista optou pela adoção da teoria do risco da atividade ou do empreendimento no direito do consumidor.

### **3.3. Dano Moral nas Relações de Consumo**

#### **3.3.1. Conceito Geral**

Não existe um conceito unificado para o que seria dano moral, mas isso não impede que este seja compreendido. A doutrina possui concordância quanto a se tratar de lesão que alcance o íntimo do indivíduo que a sofre, de maneira que sinta dor, sofrimento, constrangimento ou angústia (Oliveira, 2011, p. 23).

Machado<sup>52</sup>, sobre o dano moral, expressa:

A maior parte da doutrina acredita que o melhor método para constatar a ocorrência de um dano moral é o critério da exclusão, ou seja, será considerado dano moral quando não ocorrer a diminuição patrimonial da vítima, Diniz (2005) citada por Santana (2014, p. 129) informa que “o dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais da pessoa física ou jurídica, provocada pelo ato lesivo”. Existem diversos conceitos sobre o tema em questão, mas segundo Carlos Roberto Gonçalves (2009) que faz parte daqueles que concordam com o critério da exclusão e ensina que, “dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, intimidade, a imagem, o bom nome, etc., como se infere dos art. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação.”.

No entanto, tal posição não é predominante e o mesmo autor aponta que esse critério não seria suficiente:

[...] acreditam que sua existência deve ser verificada com base nos fundamentos importantes para a dignidade humana, como por exemplo, a ofensa aos bons costumes, à honra, crença, liberdade de escolha etc. Um dos adeptos desta teoria é o doutrinador Cavalieri Filho (2008) citado por Santana (2014, p.130) que diz ser dano moral qualquer atentado à dignidade e, “foi justamente por considerar a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem corolário do direito à dignidade que a Constituição inseriu em seu art. 5º, V e X, a plena reparação do dano moral”.

Por isso, verifica-se que o dano moral tem início em uma lesão que atinge a essência do ser humano, de maneira que seja capaz de causar sofrimento,

---

<sup>52</sup> 2017, p. 39

constrangimento, dor, dentre outras mazelas e, por isso, está constitucionalmente prevista sua reparação.

### 3.3.2. Aplicação do dano moral nas relações de consumo

O dano moral nas relações de consumo é cabível sempre que houver um ato ilícito que gere dano, conforme a, já pontuada, teoria do risco do empreendimento, adotada pelo Código de Defesa do Consumidor. Dentro do referido diploma legal, a indenização por danos morais aparece com origem contratual ou extracontratual, sempre que houver ofensa a um direito com reflexos nos direitos de personalidade<sup>53</sup>.

É nesse entendimento que está sedimentado o artigo 6º, inciso VI do CDC. *In verbis*:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Dentro do Código do Consumidor, o dano moral assume o caráter punitivo e compensatório, como aponta Oliveira<sup>54</sup>:

É no Código do Consumidor que está previsto o ressarcimento de danos morais decorrentes da dor, angústia, sofrimento, constrangimento, por bens e serviços fornecidos de forma abusiva ou de forma defeituosa. **A partir destes argumentos, surge a idéia de que o conceito de indenização de dano moral se justifica por duas razões: o caráter punitivo, para não passar impune o ato ilícito cometido e para não haver novas abusividades; e o caráter compensatório para que a vítima receba uma quantia pela ofensa que sofreu.** (grifou-se)

Portanto, ante a vulnerabilidade inerente ao consumidor pela posição que ocupa, observa-se que o Código de Defesa do Consumidor busca abranger a proteção e, também, a reparação, quando os danos não puderem ser evitados. Isso demonstra que houve preocupação por parte de quem elaborou a Lei em proteger dois valores diferentes: o do dano em si, sofrido por terceiro, e o valor da esfera de prevenção, ante a punição que o credor está passível de sofrer.

---

<sup>53</sup> OLIVEIRA, 2011, p. 42

<sup>54</sup> *Ibidem*, p. 45

Quando o legislador opta por seguir nesse caminho, denota-se que, não se constitui apenas uma reparação pelo dano sofrido, mas sim um caráter compensatório e punitivo da norma.

## 4. AS COBRANÇAS INDEVIDAS, REPETIÇÃO DE INDÉBITO E O DANO MORAL

### 4.1. Contextualização acerca da repetição, em dobro ou não, do indébito

A cobrança indevida já tem sua punição devidamente expressa no Código do Consumidor: o credor que assim agir, deverá o credor restituir, em dobro, a quantia paga indevidamente. Essa cobrança pode ocorrer pela via judicial ou extrajudicial.

Em que pese não ser o objeto da presente monografia, insta comentar que, no que se refere à necessidade de se concretizar ou não o efetivo pagamento do valor indevidamente cobrado para que o consumidor tenha direito à repetição do indébito, a jurisprudência e doutrina se dividem<sup>55</sup>.

O Código de Defesa do Consumidor não é claro de maneira expressa quanto à hipótese em que deve ser pago o dobro do valor da cobrança posta indevidamente. Escreve a legislação no parágrafo único do artigo 42, apenas, que esse consumidor tem direito ao montante dobrado, tendo em vista que o credor infringiu norma definida no caput do referido dispositivo.

Cavaliere Filho<sup>56</sup> afirma que o consumidor só terá direito à devolução em dobro do que tiver, efetivamente, pago em excesso. Ou seja, apenas a cobrança não ensejaria a punição do parágrafo único do artigo 42 do CDC.

No mesmo sentido, Rizzato Nunes<sup>57</sup> expõe:

**Para a configuração do direito à repetição do indébito em dobro por parte do consumidor, é necessário o preenchimento de dois requisitos objetivos:**

**a) cobrança indevida;**

**b) pagamento pelo consumidor do valor indevidamente cobrado.**

A norma fala em pagar “em excesso”, dando a entender que existe valor correto e algo a mais (excesso). Mas é claro que o excesso pode ser tudo, quando o consumidor nada dever. Então, trata-se de qualquer quantia cobrada indevidamente. Mas a lei não pune a simples cobrança (com as exceções que na sequência exporemos). Diz que há ainda a necessidade de que o consumidor tenha pago. Isto é, para ter direito a repetir o dobro, é preciso que a cobrança seja indevida e que tenha havido pagamento pelo consumidor. A hipótese legal soa estranho, uma vez que (excesso). Mas é claro que o excesso pode ser tudo, quando o consumidor nada dever. Então, trata-se de qualquer quantia cobrada indevidamente. **Mas a lei não pune a simples cobrança** (com as exceções que na sequência exporemos). **Diz que há ainda a**

<sup>55</sup> WESTPHAL, 2013 p. 55

<sup>56</sup> 2011, p. 204

<sup>57</sup> 2021, p. 1153

**necessidade de que o consumidor tenha pago. Isto é, para ter direito a repetir o dobro, é preciso que a cobrança seja indevida e que tenha havido pagamento pelo consumidor. (grifou-se)**

Em sentido contrário, Silva Neto<sup>58</sup>, assim defende:

Exigir o pagamento daquilo que é indevido [...] como condição prévia para que o fornecedor que pratica ato ilícito seja penalizado seria conceder excessiva e indevida proteção a este, ao mesmo tempo que colocaria o consumidor em situação complicada, uma vez que já está sendo objeto de cobrança ilícita. Dessa forma, colocar o fornecedor em posição de vantagem desproporcional, situação que, á toda evidência, não se coaduna com o espírito do Código, não é a melhor solução. É claro que, não havendo pagamento, não há falar em “devolução”, mas sim no pagamento indenizatório de soma igual ao indevidamente cobrado.

Westphal<sup>59</sup>, em consonância com o entendimento afirma:

Contudo, este último entendimento, pelo qual **somente o efetivo pagamento do consumidor, provocado pela cobrança indevida, ensejaria a sanção do parágrafo único do art. 42 não deve prevalecer**, pelo que se afigura mais razoável e condizente com os princípios protetivos do consumidor; pois **seguir referida linha de raciocínio significa enfraquecer sobremaneira a sistemática de defesa do consumidor, na medida em que se estará facilitando que fornecedores, meramente negligentes ou de má-fé (o que dificilmente se consegue provar), lancem mão de cobranças indevidas pelas formas mais variadas possíveis** – conforme anteriormente se destacou o fato de tal prática vir ocorrendo com habitualidade no mercado atual –, **a fim de locupletar-se à custa das reconhecidas dificuldades de organização do consumidor, que se torna alvo fácil diante da quase impossibilidade de se tomar ciência, com exatidão, da procedência de todos os valores que lhe são cobrados no cotidiano da vida civil dos tempos atuais. (grifou-se)**

Jurisprudencialmente, notou-se inclinação pelo entendimento de que, para ter direito à repetição do indébito, é necessário que se comprove o efetivo pagamento da quantia cobrada indevidamente. Nesse sentido, seguem algumas ementas do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro para exemplificar o modo de decisão:

**REPETIÇÃO DE INDÉBITO. PAGAMENTO NÃO COMPROVADO. DIREITO INEXISTENTE. COBRANÇA INDEVIDA QUE NÃO CONFIGURA DANO MORAL.1- Para que o direito à repetição do indébito se formalize é imprescindível comprovação do pagamento indevido.2Sob essa perspectiva, incabível sua pretensão quando o pagamento não é comprovado.3- A Cobrança indevida que não causa dano à imagem e a reputação do consumidor, corresponde a descumprimento contratual, e, assim, não se**

<sup>58</sup> 2013, p. 574

<sup>59</sup> 2013, pp. 56-57

traduz em dano moral a ser compensado, notadamente quando não houve inscrição de seu nome nos cadastros de proteção ao crédito. (0138022-84.2010.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). MILTON FERNANDES DE SOUZA - Julgamento: 19/12/2011 - QUINTA CÂMARA CÍVEL) (grifou-se)

**APELAÇÕES CÍVEIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE REVISÃO DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO. ALEGAÇÃO DE COBRANÇAS ABUSIVAS EM CONTRATO DE MÚTUO PARA FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. TESES FIRMADAS PELO STJ SÚMULA 565. COBRANÇA TARIFA DE ABERTURA DE CADASTRO (TAC) E ISS. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL. NÃO CARACTERIZAÇÃO. REFORMA DA SENTENÇA.** 1. No que diz respeito à cobrança de ISS, em que pese descrita no contrato, a mesma não foi incluída no valor total do financiamento, o que significa que não houve cobrança do referido tributo. 2. Já a Tarifa de Abertura de Crédito somente é considerada válida em contratos celebrados até 30/04/2008, conforme definido pelo STJ na Súmula 565. 3. Repetição dos valores relativos à cobrança indevida de TAC que deve ser feito na forma dobrada, por não apresentar erro justificável. **4. Repetição dos valores relativos a pagamento do ISS que não são procedentes uma vez que não houve prova de seu pagamento pelo autor.** 5. Dano moral que no caso presente não restou comprovado, devendo ser afastada a condenação do réu julgado, nessa parte, improcedente o pedido autoral. 6. Sentença que deve ser reformada parcialmente para afastar a condenação em danos morais, condenando o réu a restituir em dobro a cobrança de Tarifa de Abertura de Crédito. RECURSOS CONHECIDOS E PARCIALMENTE PROVIDOS. (0004644-68.2013.8.19.0052 - APELAÇÃO. Des(a). JOÃO BATISTA DAMASCENO - Julgamento: 04/12/2019 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL) (grifou-se)

Quanto a demais Tribunais pátrios, seguem majoritariamente o mesmo entendimento. Vejamos alguns exemplos:

**RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DESCABE REPETIÇÃO DE INDÉBITO QUANDO NÃO COMPROVADO O PAGAMENTO INDEVIDO.** A MERA COBRANÇA INDEVIDA NÃO ENSEJA DANO MORAL. MERO DISSABOR. AUSÊNCIA DE VIOLAÇÃO AOS DIREITOS DA PERSONALIDADE. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. 1- Serviços de telecomunicações. **2- Não comprovado o pagamento indevido, descabe a repetição de indébito.** 3- A simples cobrança indevida sem prova de maior repercussão em direitos de personalidade não autoriza dano moral. 4- Para que se configure danos morais é necessário a prova inequívoca da ofensa ao direito da personalidade requerente. 5- Sentença mantida. 6- Recurso conhecido e não provido. (TJPR - 2ª Turma Recursal - 0012534-91.2018.8.16.0173 - Umuarama - Rel.: JUIZ DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS IRINEU STEIN JUNIOR - J. 03.07.2020) (grifou-se)

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. PRELIMINARES DE ILEGITIMIDADE ATIVA E PASSIVA REJEITADAS. **REPETIÇÃO DO INDÉBITO. NÃO COMPROVADO O PAGAMENTO DO VALOR COBRADO INDEVIDAMENTE, NÃO HÁ LUGAR PARA REPETIÇÃO DO INDÉBITO.** RECURSO PROVIDO. (Recurso Cível, Nº 71003876067, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Roberto Behrens Dorf Gomes da Silva, Julgado em: 13-03-2013) (grifou-se)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. COBRANÇA INDEVIDA DE VALORES. **PAGAMENTO NÃO COMPROVADO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. DESCABIMENTO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. 1. Nas relações de consumo, a restituição de valores, na forma simples ou em dobro, quando indevidamente cobrados, somente tem cabimento mediante a comprovação do efetivo pagamento, o que, na in casu, não restou demonstrado. 2. O mero recebimento de cobrança indevida consubstancia-se em "insignificante dissabor", não gerando direito à indenização por dano moral.** RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA (TJGO, APELACAO 0274117-31.2014.8.09.0011, Rel. DELINTRO BELO DE ALMEIDA FILHO, 5ª Câmara Cível, julgado em 07/08/2018, DJe de 07/08/2018) (grifou-se)

Portanto, em que pese ser doutrinariamente questionável, pela existência e aplicação do princípio da boa-fé e confiança nas relações de consumo, jurisprudencialmente se nota que a tendência é não considerar devida a repetição do indébito pela simples cobrança indevida.

Em relação à repetição em dobro, segue-se a posição do Superior Tribunal de Justiça de que, para gerar direito a essa punição do parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, é preciso que haja i) o pagamento da quantia indevida e ii) comprovada má-fé do credor ao realizar a cobrança. Vejamos:

AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. ALEGAÇÃO DE ÍNDOLE IRRISÓRIA. INOVAÇÃO RECURSAL. **REPETIÇÃO DE INDÉBITO. COBRANÇA INDEVIDA SEM MÁ-FÉ DO CREDOR. REPETIÇÃO DO INDÉBITO NA FORMA SIMPLES, POR MODULAÇÃO, CONFORME PRECEDENTE.** INCIDÊNCIA DA SÚMULA 83/STJ. PACTUAÇÃO EXPRESSA. INEXIGIBILIDADE ATÉ 30/04/2008. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. "Inviável o conhecimento da matéria que foi suscitada apenas em agravo interno, constituindo indevida inovação recursal, ante a configuração da preclusão consumativa". Precedentes. **2. A Corte Especial, nos autos dos EREsp 1.413.542/RS, ao modificar o entendimento até então prevalecente na Segunda Seção acerca dos requisitos para a devolução em dobro do indébito ao consumidor, nas hipóteses do art. 42, parágrafo único, do CDC, modulou os efeitos do novo posicionamento, quanto às relações jurídicas exclusivamente**

privadas, para alcançar apenas os casos de desconto indevido ocorrido após a publicação daquele aresto. 3. Aplicada a modulação na espécie, impõe-se a manutenção do acórdão recorrido para autorizar a repetição simples do indébito, porquanto não atestada a conduta de má-fé da parte credora. 4. Nos contratos bancários celebrados até 30.4.2008 (fim da vigência da Resolução CMN 2.303/96), era válida a pactuação das tarifas de abertura de crédito (TAC) e de emissão de carnê (TEC), ou outra denominação para o mesmo fato gerador, ressalvado o exame de índole abusiva em cada caso concreto. 5. O entendimento adotado no acórdão recorrido coincide com a jurisprudência assente desta Corte Superior, circunstância que atrai a incidência da Súmula 83/STJ. 6. Agravo interno a que se nega provimento. (AgInt nos EDcl no AREsp n. 1.759.883/PR, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 3/10/2022, DJe de 14/10/2022.) (grifou-se)

#### 4.2. O dano moral nas cobranças indevidas

Importante foi definir qual o posicionamento doutrinário e jurisprudencial com relação à repetição do indébito na configuração da cobrança indevida. Afinal, demonstrando que ideais os autores e, principalmente, os magistrados adotam, é possível vislumbrar o que será de uma indagação quanto a ocorrência ou não do dano moral.

Após expor de maneira detalhada o que é esse dano e sob quais direitos ele incide, além de demonstrar o contexto em que ocorrem as cobranças indevidas, chega-se, por fim, ao objetivo da monografia de apresentar – e tecer críticas – quanto ao posicionamento predominante acerca do tema.

Iniciando com o Superior Tribunal de Justiça, por sua posição de influência sob os demais órgãos do Poder Judiciário, notou-se que é contrário a configuração de dano moral pela mera cobrança indevida. Nesse sentido, tem-se:

**DIREITO DO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE DANO MORAL IN RE IPSA PELA MERA INCLUSÃO DE VALOR INDEVIDO NA FATURA DE CARTÃO DE CRÉDITO. Não há dano moral in re ipsa quando a causa de pedir da ação se constitui unicamente na inclusão de valor indevido na fatura de cartão de crédito de consumidor. Assim como o saque indevido, também o simples recebimento de fatura de cartão de crédito na qual incluída cobrança indevida não constitui ofensa a direito da personalidade (honra, imagem, privacidade, integridade física); não causa, portanto, dano moral objetivo, in re ipsa. Aliás, o STJ já se pronunciou no sentido de que a cobrança indevida de serviço não contratado, da qual não resultara inscrição nos órgãos de proteção ao crédito, ou até mesmo a simples prática de ato ilícito não têm por consequência a ocorrência de dano moral (AgRg no AREsp 316.452-RS, Quarta Turma, DJe 30/9/2013; e AgRg no REsp 1.346.581-SP, Terceira Turma, DJe 12/11/2012). Além disso, em outras oportunidades, entendeu o STJ que certas falhas na prestação de serviço bancário, como a recusa na aprovação de crédito e bloqueio de**

cartão, não geram dano moral in re ipsa (AgRg nos EDcl no AREsp 43.739-SP, Quarta Turma, DJe 4/2/2013; e REsp 1.365.281-SP, Quarta Turma, DJe 23/8/2013). **Portanto, o envio de cobrança indevida não acarreta, por si só, dano moral objetivo, in re ipsa, na medida em que não ofende direito da personalidade.** A configuração do dano moral dependerá da consideração de peculiaridades do caso concreto, a serem alegadas e comprovadas nos autos. Com efeito, a jurisprudência tem entendido caracterizado dano moral quando evidenciado abuso na forma de cobrança, com publicidade negativa de dados do consumidor, reiteração da cobrança indevida, inscrição em cadastros de inadimplentes, protesto, ameaças descabidas, descrédito, coação, constrangimento, ou interferência malsã na sua vida social, por exemplo (REsp 326.163-RJ, Quarta Turma, DJ 13/11/2006; e REsp 1.102.787-PR, Terceira Turma, DJe 29/3/2010). Esse entendimento é mais compatível com a dinâmica atual dos meios de pagamento, por meio de cartões e internet, os quais facilitam a circulação de bens, mas, por outro lado, ensejam fraudes, as quais, quando ocorrem, devem ser coibidas, propiciando-se o ressarcimento do lesado na exata medida do prejuízo. **A banalização do dano moral, em caso de mera cobrança indevida, sem repercussão em direito da personalidade, aumentaria o custo da atividade econômica, o qual oneraria, em última análise, o próprio consumidor.** Por outro lado, a indenização por dano moral, se comprovadas consequências lesivas à personalidade decorrentes da cobrança indevida, como, por exemplo, inscrição em cadastro de inadimplentes, desídia do fornecedor na solução do problema ou insistência em cobrança de dívida inexistente, tem a benéfica consequência de estimular boas práticas do empresário. (REsp 1.550.509-RJ, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 3/3/2016, DJe 14/3/2016) (grifou-se).

A posição da Corte Superior é clara: apenas a inclusão de valor indevido em fatura, não enseja configuração por dano moral, ante a possível banalização da indenização – ante a não ofensa a direitos da personalidade. Assim, apenas caso comprovadas consequências de fato lesivas ao consumidor, é que deve se condenar o credor ao pagamento da referida indenização.

É uma posição que deixa a mercê do julgador, analisando o caso concreto, decidir se houve, ou não, ofensa aos direitos da personalidade. Dessa forma, tem-se a tendência de conceder a indenização apenas em casos mais expressivos.

O Tribunal de Justiça de Minas Gerais, ao julgar a apelação cível de nº 5072184-22.2021.8.13.0024, optou por conceder a condenação por danos morais por se tratarem de descontos em proventos de aposentadoria, além da concreta má-fé da instituição financeira<sup>60</sup>.

---

<sup>60</sup> EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - CONTRATAÇÃO DE CONTA BANCÁRIA - PERCEPÇÃO DE APOSENTADORIA - COBRANÇA DE TARIFAS - ILEGALIDADE - VÍCIO SOCIAL OU DE CONSENTIMENTO CONSTATADO - DESTINAÇÃO DA CONTA APENAS PARA A FINALIDADE DE RECEBIMENTO DOS PROVENTOS DE APOSENTADORIA E UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS

O mesmo Tribunal, no entanto, decide que se trata de mero aborrecimento, sem reflexos nos direitos de personalidade, a cobrança indevida do processo de nº 5001108-71.2021.8.13.0012<sup>61</sup>.

O Tribunal do Rio de Janeiro também possui decisão nos dois sentidos. Enquanto no processo de nº 0014739-51.2020.8.19.0202, entendeu não configurado o dano moral, não concedendo sequer a devolução em dobro do valor<sup>62</sup>, no julgado de nº0021699-

---

ESSENCIAIS - RESTITUIÇÃO DE VALORES, EM DOBRO, DEVIDA - MÁ-FÉ DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - DESCONTOS INDEVIDOS - DANO MORAL - CONFIGURAÇÃO. - De acordo com a resolução do Banco Central nº 3.402/2006, em se tratando de conta destinada unicamente ao recebimento de sua verba salarial, inadmissível a cobrança, a qualquer título, de tarifas destinadas ao ressarcimento pela realização de serviços. Da mesma forma prevê o art. 2º, inciso I, da Resolução nº 3.919/2010 prevê a vedação da cobrança de tarifas pela prestação de serviços bancários essenciais a pessoas naturais relativos a "conta de depósitos à vista". - Sendo possível extrair dos extratos bancários que a conta bancária criada pelo autor não foi utilizada para outras finalidades, mas apenas para o mero recebimento do benefício previdenciário e utilização de serviços considerados como essenciais pelo BACEN, caracteriza-se a conta salário, sendo ilegítima a cobrança das tarifas bancárias, com a necessidade de restituição dos valores cobrados a esse título. - A repetição de indébito, prevista no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, tem como requisito a presença de má-fé do credor. - O direito à reparação civil passa a existir diante da existência de: ato ilícito, nexos causal e dano, sendo configurado quando o dano sofrido na esfera pessoal e personalíssima da parte, diante dos descontos realizados de forma reiterada e de forma indevida na conta mantida pelo aposentado. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.22.193069-6/001, Relator(a): Des.(a) Baeta Neves, 17ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 19/10/2022, publicação da súmula em 19/10/2022)

<sup>61</sup> EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C INDEIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - COBRANÇA INDEVIDA - VALOR REEMBOLSADO - MERO ABORRECIMENTO - PROVIMENTO. - A reparação por dano moral é a lesão de bem integrante da personalidade, tal como a honra, a liberdade, a saúde, a integridade física e psicológica, causando dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação à vítima. - Simples aborrecimentos, dissabores e incômodos, não ensejam a indenização por dano moral. - Apesar de desagradável o recebimento de cobranças, sem que haja constrangimento ou negativação, não há que se falar em dano moral. - Em conformidade com art. 42, parágrafo único, CDC, o direito à repetição em dobro do indébito pressupõe efetivo pagamento de quantia indevida pelo consumidor e também de má-fé na cobrança. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.22.137627-0/001, Relator(a): Des.(a) Marco Antônio de Melo (JD Convocado), 18ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 25/10/2022, publicação da súmula em 25/10/2022)

<sup>62</sup> APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. ENERGIA ELÉTRICA. COBRANÇA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. AUSÊNCIA DE INTERRUPÇÃO NO FORNECIMENTO DE ENERGIA. INEXISTÊNCIA DE NEGATIVAÇÃO. DEVOLUÇÃO SIMPLES. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. 1. Cuida-se de ação em que a parte autora alega cobrança indevida de débito em sua fatura decorrente da lavratura de TOI por energia consumida e não registrada. A sentença julgou procedente em parte o pedido, deixando de acolher o pedido de dano moral, sendo alvo de inconformismo da parte autora. A tese recursal gira em torno da existência de dano moral, bem como da devolução em dobro dos valores indevidamente pagos. 2. O dano moral compensável deve ser qualificado por um elemento psicológico que evidencie o sofrimento a que foi submetida a vítima, o sentimento de tristeza, desconforto, vexame ou a exposição ao ridículo no meio social onde reside ou trabalha, atingindo a esfera dos direitos da personalidade, cuja tutela, em nosso ordenamento jurídico, deve ser encontrada no princípio constitucional da dignidade da pessoa humana, já acima mencionado, eis que destacado pelo constituinte originário como fundamento da República. 3. Dano moral não configurado. Inexistência de suspensão no fornecimento de energia elétrica e ausência de inscrição nos cadastros protetivos. Assim, a lavratura do TOI, por si só, não tem o condão de gerar abalos de ordem extrapatrimonial a ensejar a indenização pretendida. Aplicação da súmula nº 230 desta Corte de Justiça. Precedentes. 4. Não se ignora que o STJ, recentemente, no julgado do EAREsp 676608/RS, entendeu que a devolução em dobro prevista no artigo 42 do CDC prescinde da comprovação de má-fé, bastando a quebra da boa-fé objetiva para legitimar a repetição do indébito. No entanto, a previsão regulamentar das cobranças pela concessionária atesta a boa-fé na lavratura do TOI, o

30.2020.8.19.0038, decidiu pelo cabimento da indenização. Importa destacar que, no segundo processo, houve negativação do nome da autora, sendo o dano moral reconhecido *in re ipsa*<sup>63</sup>.

Nota-se, então, que não existe concordância concreta quanto aos casos que efetivamente ensejam indenização por danos morais. A decisão é colocada sob o entendimento do órgão julgador que pode, inclusive, contradizer-se, a depender dos magistrados escolhidos.

Eximindo-nos de comentar quanto à insegurança jurídica que essa questão traz – vez que não é objeto da pesquisa – insta apontar que o consumidor, nos casos específicos de cobrança indevida, não tem sua vulnerabilidade protegida.

O artigo 1º do Código de Defesa do Consumidor expressa que as normas da legislação se referem à proteção e defesa do consumidor e seus direitos básicos são expressos, não taxativamente, no artigo 6º. É, também, essa proteção, um dos deveres prioritários do Estado, consignado no inciso XXXII, do artigo 5º da Constituição e no artigo 170, inciso V, do mesmo documento.

Isso reconhece que o consumidor está em uma posição de vulnerabilidade – fato que deságua em outro princípio – o princípio da vulnerabilidade – sobre o qual Medeiros<sup>64</sup>, escreve:

**Ainda, Marques ensina-nos também, a importância de se fazer a interpretação dos contratos de consumo dentro do microsistema do CDC, à luz da função social do contrato, e o primordial reconhecimento da existência do desequilíbrio de forças nas relações de consumo e a indispensável proteção do sujeito mais**

---

que permite o afastamento do pedido de devolução em dobro, que deverá se dar na forma simples. 5. Desprovisionamento do recurso. (0014739-51.2020.8.19.0202 - APELAÇÃO. Des(a). MÔNICA MARIA COSTA DI PIERO - Julgamento: 21/10/2022 - OITAVA CÂMARA CÍVEL)

<sup>63</sup>APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONCESSIONÁRIA DE ENERGIA ELÉTRICA. TOI. NÃO DEMONSTRADA A IRREGULARIDADE APONTADA NO ALUDIDO TERMO. ÔNUS DA FORNECEDORA. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL IN RE IPSA. REDUÇÃO DO QUANTUM ARBITRADO. PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. 1. Ação de obrigação de fazer, cumulada com repetição de indébito e indenizatória, proposta em face de concessionária prestadora do serviço de fornecimento de energia elétrica. 2. Lavratura de TOI e imposição cobrança de recuperação de consumo, sem prestação das devidas informações à consumidora. 3. Procedimento previsto no ato regulatório não observado. 4. Inversão do ônus da prova. 5. Perícia judicial que afastou o nexo de causalidade entre a suposta irregularidade no medidor e a existência de consumo não aferido. 6. Vitorias e cobranças efetuadas após a desocupação do imóvel pela autora, então locatária do bem. 7. Negativação indevida. Dano moral *in re ipsa*. Súmula nº 89 deste TJRJ. 8. Valor arbitrado na origem, a saber, R\$ 8.000,00 (oito mil reais), que merece redução para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), suficiente à compensação do dissabor sofrido. Princípios da razoabilidade e da proporcionalidade observados. Precedentes desta Corte. 9. Provisamento parcial do recurso apenas quanto ao ponto. (0021699-30.2020.8.19.0038 - APELAÇÃO. Des(a). GILBERTO CLÓVIS FARIAS MATOS - Julgamento: 20/10/2022 - VIGÉSIMA SEGUNDA CÂMARA CÍVEL)

<sup>64</sup> 2019, p. 81

**fraco e vulnerável de tal relação.** Assim, a moderna interpretação dos contratos de consumo na perspectiva da dogmática do CDC representa uma evolução do pensamento jurídico anterior, que hoje compreende os contratos em termos de sua função social. Para que essa, atual, leitura da teoria dos contratos seja feita, considera-se muitas vezes de maneira tópica, isto é, pensa-se por problemas, tentando resolver um a um. O desequilíbrio nas relações de consumo, de uma maneira geral, está fulcrada no deficit informativo dos consumidores sobre o produto, serviço, seus riscos e características. Já em relação aos contratos de consumo existe uma evidente desigualdade de forças dos polos contratantes. **O consumidor é reconhecidamente a parte vulnerável (art. 4.º, I) no mercado de consumo, pois não pode discutir o conteúdo do contrato ou a informação recebida; mesmo que saiba que determinada cláusula é abusiva, na grande maioria das vezes são contratos com cláusulas não negociadas previamente e que são redigidas pelo fornecedor/produzidos de maneira unilateral, são os contratos de adesão.** (grifou-se)

Ademais, comenta-se sobre a existência do princípio da proteção da confiança, pois, nas relações de consumo, é natural que exista expectativa do consumidor em relação ao que está adquirindo. Essa expectativa quanto ao bom fornecimento do serviço ou produto, desde que fundada e legítima, deve ser protegida<sup>65</sup>.

Dito isso, conclui-se que não há uma postura de proteção ao consumidor por parte do judiciário brasileiro. Os princípios supracitados estão sendo deixados de lado quando se trata de cobrança indevida.

De acordo com os entendimentos apontados acima, apenas casos extremos, de humilhação ou consequências abusivas é que o dano moral é caracterizado. Como quando a cobrança afeta receita de subsistência – aposentadorias e pensões – ou nas hipóteses em que o consumidor é negativado junto às empresas fornecedoras de crédito, momento no qual se vê privado de exercer sua liberdade em contratar valores ou realizar outras compras.

No entanto, o que protege o consumidor de ter que, constantemente, lidar com as cobranças indevidas? Enquanto não pagar ou não perceber que tem pago valor que não deveria, ele não tem resguardo por parte do Poder Judiciário, em total discordância com um ordenamento jurídico que se diz protetor do consumidor.

Dessa forma, existe a necessidade de se trabalhar conceitos que deem uma limitação favorável ao consumidor dentro da seara das cobranças indevidas. Estabelecendo em quais casos essa cobrança gera indenização por dano moral a partir de

---

<sup>65</sup> AZEVEDO, 2017, p. 40

um olhar que considera a vulnerabilidade e a excessiva confiança e ignorância que o consumidor tem nas relações jurídicas em que é parte.

Apenas seguindo os preceitos constitucionais e infraconstitucionais de proteção ao consumidor será possível sanar essa lacuna que os deixa a mercê das cobranças indevidas.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O propósito da monografia foi expor ao leitor de que maneira o dano moral se configura ou não nos casos de cobrança indevida. Desde o início da elaboração do trabalho, a intenção foi, após constatar como, doutrinariamente e jurisprudencialmente, o Direito brasileiro se posicionava, analisar se os princípios de proteção ao consumidor estão abarcados pela situação questionada.

Partindo-se do pressuposto que, com o avanço da era da tecnologia, o consumidor tem sido exposto de maneira maior à cobrança de valores que ultrapassam o correto ou dizem respeito à serviços ou bens que nunca adquiriu. Considerando apenas as questões tecnológicas, essa cobrança pode ocorrer por diversos fatores, todos relacionados aos algoritmos e sistemas de informação que, produzidos por mãos humanas, são passíveis de falhas em algum momento.

Para além dessa natural vulnerabilidade que aumenta quando se trata de plataformas e métodos de compras completamente inovadores, aos quais o consumidor nunca teve contato, ainda existe a possibilidade de se lidar com a má-fé de alguns credores que, no intuito de auferirem lucro, ultrapassam o limite do permitido por lei e realizam essas cobranças contra o devedor.

Nessa segunda possibilidade, não se trata mais de eventuais erros que ocorrem sem previsão, da pura e simples existência dessas novas formas de compra e plataformas que, querendo ou não, ainda estão em construção. Passa-se a considerar a existência de uma vontade que, utilizando-se das vantagens naturais, desvia-se da legalidade para auferir lucros para si.

Situando o leitor quanto ao conceito jurídico de consumidor, a definição de cobrança indevida e os exemplos nos quais ela ocorre, além de comentar sobre a vulnerabilidade intrínseca nas relações consumeristas e o posicionamento do ordenamento jurídico quanto a ela, expôs-se o quão considerável são os riscos que corre o devedor nessas relações.

Vulnerabilidades de todos os tipos são a ele apresentadas e não há maneira natural de estar livre delas. Enquanto ocupar o polo de comprador, estará sujeito à vulnerabilidade situacional, econômica, técnica, comportamental, existencial e outras conceituadas pelos doutrinadores consumeristas.

Também foi necessário discorrer sobre os pressupostos gerais da responsabilidade civil e, após fixados esses entendimentos, analisar de que maneira ela é aplicada no Direito do Consumidor. Fez-se isso pelo fato de que, sendo um instituto do Direito Civil aplicado à outra seara que possui suas peculiaridades, determinados conhecimentos devem ser adquiridos de maneira especial.

Dessa maneira, e entendendo que esse consumidor é permeado por diversos tipos de vulnerabilidades, que foram apresentadas no decorrer da monografia, surgiu a necessidade de analisar se o Código de Defesa do Consumidor, nesse âmbito das cobranças indevidas, cumpre com sua função de legislação protetiva dos direitos e garantias do consumidor.

Como a principal legislação específica de proteção ao Consumidor, espera-se que o Código alcance as relações de consumo de maneira abrangente, promovendo o melhor equilíbrio possível, compensando às faltas do consumidor. Desde o início, tinha-se a suspeita de que esse Diploma Legal não era suficiente para lidar com as vulnerabilidades mais recentes, que surgiram com as novas técnicas de compra e venda.

Assim era imaginado pelo fato de que, tendo sido a legislação consumerista promulgada em 1990, com 32 anos de existência, inovações tecnológicas e de conceito apareceram, passaram e se firmaram, tornando essa Lei, em alguma medida, defasada e sem conseguir cumprir com a proteção integral ao consumidor.

Corroborando com o pensamento suscitado, a posição que se encontrou não foi positiva para essa figura mais vulnerável nas relações consumeristas. Isso porque não há, na jurisprudência, posição no sentido de punir os credores que, indevidamente, cobram seus clientes.

Exceto em raros casos, quando se tratam de verbas alimentícias, como aposentadoria e pensão e nas vezes em que o nome do consumidor chega a ser negativado por dívida inexistente. A posição entende, portanto, que deve haver dano concreto, não abarcando o risco em si, a ameaça concreta de lesão ao direito.

Ou seja, cumpre-se o papel de fazer o fornecedor devolver o valor cobrado indevidamente - quando de fato pago pelo consumidor - e, nos casos de comprovada má-fé, impõe-se a devolução em dobro da quantia. Todavia, inexistente posição jurisprudencial e legislativa que demonstre que o Estado protege o consumidor na exposição à vulnerabilidade e não apenas na concretização desse desequilíbrio.

Por isso, entende-se ser necessária uma maior elaboração, talvez no próprio Código de Defesa do Consumidor, da gravidade de uma cobrança indevida, ante a reconhecida vulnerabilidade desse personagem. Assim, os tribunais pátrios poderão assumir essa postura de proteção ao consumidor, garantindo o que, constitucionalmente, o ordenamento jurídico brasileiro se propõe.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

AGUIAR JR, Ideon José. **História do Direito do Consumidor**. *Revista Jurídica*, p. 53-59, 2013. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/234551629.pdf>. Acesso em 01 out. 2022.

ALCARÁ, Marcos. **A evolução do direito do consumidor**. *REVISTA JURÍDICA DIREITO, SOCIEDADE E JUSTIÇA*, v. 1, n. 1, 2013.

ALMEIDA, João Batista. **A proteção jurídica do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2000.

ANDRIGHI, Fatima Nancy. **O conceito de consumidor direito e a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça**. *Revista de Direito Renovar*, Rio de Janeiro, n. 29, p. 1-11, 2004. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/79058505.pdf>. Acesso em 02 out. 2022.

AZEVEDO, Fernando Costa. **O direito do consumidor e seus princípios fundamentais**. *Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Pelotas*, v. 3, n. 1, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/revistadireito/article/view/11960>. Acesso em 20 out. 2022.

BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos et al. **O conceito jurídico de consumidor**. *Revista dos tribunais*, v. 628, p. 69-79, 1988. Disponível em: <http://www.danielwh.com/downloads/O%20conceito%20juridico%20de%20consumidor%20-%20Herman%20Benjamin.pdf>. Acesso em 02 out. 2022.

BERQUÓ, Anna Taddei Alves Pereira Pinto. **A proteção jurídica do consumidor: análise histórico-jurídica da evolução do direito do consumidor no Brasil**. *Revista Prim@ Facie*, João Pessoa, ano, v. 6. Disponível em: <http://professor.pucgoias.edu.br/SiteDocente/admin/arquivosUpload/16096/material/evolu%C3%A7%C3%A3o%20historica%20do%20CDC.pdf>. Acesso em 01 out. 2022.

BIAZZI, Renato. **Número de queixas sobre cobranças indevidas aumenta 16% em SP**. *Jornal Hoje*, São Paulo, 11 set. 2013. Disponível em: <http://g1.globo.com/jornalhoje/noticia/2013/09/numero-de-queixas-sobre-cobrancas-indevidas-aumenta-16-emsp.html>. Acesso em: 20 jul. 2022.

BITTAR, Carlos Alberto. **Os contratos de Adesão e a Defesa do Consumidor**. *Revista de Informação Legislativa*, Brasília, a 29, n.114, p.237-252, abr./jun. 1992.

BRASIL. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **AgInt nos EDcl no AREsp n. 1.759.883/PR**, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 3/10/2022, DJe de 14/10/2022.

BRASIL. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **REsp 1.550.509-RJ**, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 3/3/2016, DJe 14/3/2016.

BRASIL. TJGO. **PROCESSO Nº 074117-31.2014.8.09.0011 – APELAÇÃO**. Relator Desembargador DELINTRO BELO DE ALMEIDA FILHO, 5ª Câmara Cível, julgado em 07/08/2018, DJe de 07/08/2018.

BRASIL. TJMG. **PROCESSO Nº 1.0000.22.137627-0/001 – APELAÇÃO CÍVEL** - Relator(a): Desembargador Marco Antônio de Melo (Juiz de Direito Convocado), Décima Oitava CÂMARA CÍVEL, julgamento em 25/10/2022, publicação da súmula em 25/10/2022.

BRASIL. TJMG. **PROCESSO Nº. 1.0000.22.193069-6/001 – APELAÇÃO CÍVEL**. Relator(a): Desembargador (a) Baeta Neves , Décima Sétima CÂMARA CÍVEL, julgamento em 19/10/2022, publicação da súmula em 19/10/2022.

BRASIL. TJPR. **PROCESSO Nº 0012534-91.2018.8.16.0173**, Rel.: JUIZ DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS IRINEU STEIN JUNIOR, Segunda Turma Recursal, julgado em 03/07/2020.

BRASIL. TJRJ. **PROCESSO Nº 0014739-51.2020.8.19.0202 - APELAÇÃO**. Rel. Des(a). MÔNICA MARIA COSTA DI PIERO, OITAVA CÂMARA CÍVEL, julgado em: 21/10/2022.

BRASIL. TJRJ. **PROCESSO Nº 0021699-30.2020.8.19.0038 - APELAÇÃO**. Rel. Des(a). GILBERTO CLÓVIS FARIAS MATOS, VIGÉSIMA SEGUNDA CÂMARA CÍVEL, julgado em 20/10/2022.

BRASIL. TJRJ. **PROCESSO Nº 0138022-84.2010.8.19.0001 - APELAÇÃO**. Rel. Des(a). MILTON FERNANDES DE SOUZA, QUINTA CÂMARA CÍVEL, julgado em 19/12/2011.

BRASIL. TJRJ. **PROCESSO Nº. 0004644-68.2013.8.19.0052 - APELAÇÃO**. Rel. Des(a). JOÃO BATISTA DAMASCENO, VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL, julgado em 04/12/2019.

BRASIL. TJRS. **PROCESSO Nº 71003876067 - Recurso Cível**. Relator Desembargador Roberto Behrendorf Gomes da Silva. Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, julgado em 13/03/2013.

BRASIL. TJSC. **PROCESSO Nº. 2011.090489-8 – APELAÇÃO CÍVEL**, relator Desembargador Francisco Oliveira Neto, julgado em 04-09-2012.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **A responsabilidade civil nas relações de consumo. Tendências do século XXI**. Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Pelotas, v. 3, n. 1, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/revistadireito/article/viewFile/11860/7544> . Acesso em 07 out. 2022.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor**. 3ª. Ed., São Paulo: Editora Atlas S.A., 2011.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 12ª ed. São Paulo: Atlas, 2015

DONATO, Maria Antonieta Zanardo. **Proteção ao Consumidor: conceito e extensão**. Editora Revista dos Tribunais, V. 07., 1994.

FERNANDES NETO, Guilherme. **O Abuso do Direito no Código de Defesa do Consumidor: cláusulas, práticas e publicidades abusivas**. 1ª. Ed. Brasília: Brasília Jurídica, 1999.

FERREIRA, Rildo Mourão; DE PAULA, Alfredo Henrique Corrêa. **RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**. Revista Jurídica, v. 1, p. 01-20, 2013. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/234551658.pdf>. Acesso em 07 out. 2022.

Gagliano, Pablo Stolze, **Novo curso de Direito Civil**, Ed. Saraiva, 2011

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**. 13ª ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

JUNIOR, Leonel Vinicius Jaeger Betti. **A COBRANÇA INDEVIDA NO DIREITO DO CONSUMIDOR: ESTRUTURA DA RELAÇÃO JURÍDICA E EFETIVIDADE APLICATIVA DA NORMA**. Disponível em: [http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/salvador/leonel\\_vinicius\\_jaeger\\_betti\\_junior-1.pdf](http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/salvador/leonel_vinicius_jaeger_betti_junior-1.pdf). Acesso em 17 jul. 2022.

MACHADO, Amanda. **O DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**. Monografia (Graduação em Direito) – Universidade de Santa Cruz, Santa Cruz do Sul, 2011. Disponível em: <https://repositorio.unisc.br/jspui/bitstream/11624/1654/1/Amanda%20Machado.pdf>. Acesso em: 10 out. 2022.

MARQUES, Cláudia Lima, et. al. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – art. 1º a 74 – Aspectos Materiais**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1992.

MEDEIROS, Lúcia Maria de. **O Direito do Consumidor: estudo dos princípios na perspectiva do Código de Defesa do Consumidor**. Dissertação (Mestrado em Direito Civil) – Universidade de Coimbra, 2019. Disponível em: <https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/90320/1/DISSERTA%c3%87%c3%83O%20CONCLUIDA.%2008.07.pdf>. Acesso em 20 out. 2022.

NUNES, Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2021. E-book.

OLÍMPIO, T. S; MORONG, F. F.; CANZIANI, E. **Breves apontamentos históricos e da evolução jurídica do Direito do Consumidor no Brasil**. Colloquiu Socialis, v. 01, n. Especial, p. 222-228, Presidente Prudente, 2017. Disponível em: <http://www.unoeste.br/site/enepe/2017/suplementos/area/Socialis/01%20-%20Direito/BREVES%20APONTAMENTOS%20HIST%20RICOS%20E%20DA%20EVOLU%20C%20JUR%20DICA%20DO%20DIREITO%20O%20CONSUMIDOR%20NO%20BRASIL.pdf>. Acesso em: 01 out. 2022.

OLIVEIRA, Danielle de Jesus Rodrigues De. **DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**. Monografia (Especialização) – Universidade Candido Mendes, Rio de Janeiro, 2011. Disponível em:

[http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias\\_publicadas/k216769.pdf](http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/k216769.pdf). Acesso em 10 out. 2022.

PEREIRA, Caio Mário. **Instituições de direito civil: contratos**. Vol. III. Rio de Janeiro: Forense, 2005.

SILVA NETO, Orlando Celso da. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2013.

SPRÉA, Daniel Mascoloti. **Evolução histórica do Direito do Consumidor**. ETIC-ENCONTRO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA-ISSN 21-76-8498, v. 11, n. 11, 2015.

TARTUCE, Flávio. **Manual de Responsabilidade Civil**. 1ª ed. São Paulo: Método, 2018.

TARTUCE, Flávio. NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**. 9. ed. São Paulo: Método, 2020.

WESTPHAL, Stephen Klaus. **A COBRANÇA INDEVIDA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: UMA ANÁLISE DA SANÇÃO PREVISTA EM PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DA LEI Nº. 8.078/90 À LUZ DA BOA-FÉ OBJETIVA**. Monografia – Centro de Ciências Jurídicas, Universidade Federal de Santa Catarina, 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/114963>. Acesso em 20. Jul. 2022.