

**FACULDADE DE SABARÁ**  
**LUCAS ALVES PRATES**

**MÁ-FÉ – O FIM DA HIPOSSUFICIÊNCIA DO CONSUMIDOR**

**SABARÁ**

**2024**

**FACULDADE DE SABARÁ**  
**LUCAS ALVES PRATES**

**MÁ-FÉ – O FIM DA HIPOSSUFICIÊNCIA DO CONSUMIDOR**

Monografia apresentada à disciplina de Monografia II, 9º período, no Curso de Direito, como requisito parcial para a obtenção do título de bacharel em Direito pela Faculdade de Sabará.

Orientadora: Mr. Dra. Cláudia Leite Leonel

**SABARÁ**

**2024**

**TERMO DE APROVAÇÃO**  
**LUCAS ALVES PRATES**

**MÁ-FÉ – O FIM DA HIPOSSUFICIÊNCIA DO CONSUMIDOR**

---

Prof. Orientadora – Dra. Cláudia Leite Leonel

---

Prof. Mestre

---

Prof. Mestre

## **RESUMO**

Este trabalho acadêmico foi confeccionado pela estruturação de pesquisas referentes às doutrinas, bibliografias, normas do sistema jurídico brasileiro, jurisprudências monocráticas e dos tribunais. Em sede de comentários introdutórios, cuida destacar que a acepção de hipossuficiência decorre de um conceito fático e não jurídico, alicerçado em uma disparidade identificada diante do caso concreto. O significado de hipossuficiência não pode, de modo algum, ser examinado de maneira restrita, limitado tão somente a uma definição de discrepância econômica, financeira ou política. Muito se fala sobre os direitos do consumidor e os abusos praticados pelo fornecedor, mas não se pode anular o fato de que, em alguns casos, o próprio consumidor pode agir de má-fé, prejudicando o fornecedor. A vulnerabilidade se reveste de presunção, quando o consumidor for pessoa natural, enquanto a hipossuficiência, ao reverso, reclama a presença de condições pessoais e relativas a cada consumidor. Em contrapartida, é necessário evidenciar que o consumidor também pode agir de má-fé, cometendo abuso de seu direito. O estudo se justificou na necessidade de aprofundamento teórico sobre a responsabilização civil do consumidor quando configurada a má-fé por meio do abuso de direito, destacando casos jurisprudenciais onde tal má-fé foi comprovada. Dessa forma, é fundamental um equilíbrio na relação de consumo, assegurando que a proteção ao consumidor não seja usada de forma indevida para prejudicar o fornecedor.

**Palavras-chave:** Consumidor. Má-fé. Abuso de direito. Hipossuficiência.

## **LISTAS DE SIGLAS E ABREVIATURAS**

CDC - Código de Defesa do Consumidor

STJ - Superior Tribunal de Justiça

TJ-RJ - Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

CPC/15 -Código de Processo Civil de 2015

TJ-PR - Tribunal de Justiça do Estado do Paraná

DJe - Diário de Justiça Eletrônico

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	07
<b>2 O PRINCÍPIO DA BOA-FÉ</b> .....	10
2.1 ORIGEM DA BOA-FÉ.....	10
2.2 BOA-FÉ OBJETIVA .....	15
<b>3 RELAÇÃO DE CONSUMO NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (Lei nº 8.078/90)</b> .....	17
3.1 CONSUMO .....	17
3.2 CONSUMIDOR .....	18
3.3 FORNECEDOR.....	20
3.4 PRODUTOS E SERVIÇO.....	21
<b>4 HIPOSSUFICIÊNCIA</b> .....	<b>25</b>
<b>5 LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ</b> .....	30
5.1 LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ.....	32
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	37
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	39

## 1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho aborda o direito do consumidor, com foco na discussão sobre a má-fé e o abuso de direito por parte do consumidor, que, consciente ou inconscientemente, pode prejudicar o fornecedor.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) é uma inovação legislativa essencial, reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor na relação consumerista.

Essa vulnerabilidade é justificada pela disparidade de poder entre as partes, onde o fornecedor geralmente possui maior capacidade financeira do que o consumidor. Esta presunção legal é uma regra geral, não absoluta, e visa proteger a parte mais fraca na relação de consumo.

No entanto, essa proteção pode ser explorada de maneira abusiva por consumidores que utilizam sua condição de vulnerabilidade para obter vantagens indevidas. Por exemplo, um consumidor que faz mau uso de um eletrônico e, diante de problemas técnicos resultantes desse uso inadequado, pleiteia sua troca, prejudicando o fornecedor.

Tal situação ilustra um abuso da presunção de vulnerabilidade do consumidor, que, se não for adequadamente coibida, resulta em injustiças. É essencial que o equilíbrio na relação consumerista seja mantido, com ambos os lados, consumidor e fornecedor, agindo com boa-fé.

O princípio da boa-fé é um dos pilares do direito do consumidor e do direito contratual em geral. Este princípio exige que ambas as partes em uma relação jurídica se comportem de forma leal e idônea.

Quando a boa-fé é violada, especialmente pelo consumidor, é crucial que o equilíbrio da relação consumerista seja restaurado através de medidas adequadas, como a responsabilização civil.

Embora seja comum a responsabilização do fornecedor, devido à proteção extensiva conferida ao consumidor, a recíproca deve ser verdadeira. Se o consumidor agir de má-fé, ele deve ser igualmente responsabilizado.

O CDC regula as relações de consumo com normas cogentes, ou seja, de ordem pública, aplicáveis independentemente de provocação judicial. Reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor, o CDC busca equilibrar a relação de poder entre consumidores e fornecedores.

No entanto, a vulnerabilidade do consumidor não deve ser um salvo-conduto para práticas abusivas. Consumidores que agem de má-fé, ao abusar de seus direitos e prejudicar os fornecedores, especialmente pequenos empresários, comprometem a justiça nas relações de consumo.

A relação consumerista é firmada através de contratos, sejam eles tácitos ou expressos, e deve ser guiada pelo princípio da boa-fé. Com o aumento constante de reclamações relacionadas aos direitos do consumidor, é evidente que os direitos dos fornecedores são frequentemente negligenciados.

A presunção de vulnerabilidade do consumidor não deve ser um pretexto para justificar ações de má-fé. O direito do consumidor deve ser encarado de forma ampla, considerando todas as nuances da relação consumerista e avaliando cuidadosamente a legitimidade das reclamações e pleitos dos consumidores.

A má-fé nas relações de consumo é um tema que exige aprofundamento teórico. Estudos e pesquisas são frequentemente voltados para abusos cometidos por fornecedores, deixando de lado a exploração abusiva de direitos pelos consumidores.

É necessário reconhecer que o consumidor, ao agir de má-fé, pode ser responsabilizado civilmente, tal como um fornecedor seria em casos de abusos.

O objetivo deste estudo é fomentar a compreensão de que, apesar da proteção robusta conferida pelo CDC, o consumidor não tem licença para práticas abusivas que prejudiquem os fornecedores.

A análise da má-fé nas relações de consumo busca responder à questão: sendo configurada a má-fé do consumidor por meio do abuso de direito, é possível sua responsabilização civil?

A resposta positiva a essa questão contribuirá para a conscientização de que o CDC, apesar de sua proteção ao consumidor, não avaliza práticas ilícitas e desleais.



O objetivo geral é apontar a possibilidade de abuso de direito por parte do consumidor e suas consequências legais, proporcionando uma visão mais equilibrada da relação entre consumidores e fornecedores.

O trabalho se estrutura em três capítulos distintos. O primeiro capítulo aborda o CDC, sua história, delimitação conceitual e principais características. O segundo capítulo examina a relação de consumo, destacando os sujeitos dessa relação: o consumidor e o fornecedor.

O terceiro e último capítulo focaliza-se na utilização da má-fé e abuso de direito por parte do consumidor, explorando a possível responsabilização do mesmo.

A metodologia segue o método dedutivo e a pesquisa bibliográfica, fundamentada em livros, artigos e jurisprudências sobre o tema.

O objetivo final é promover uma discussão equilibrada sobre as responsabilidades e direitos de consumidores e fornecedores, incentivando mais pesquisas e uma aplicação justa do CDC, que beneficie toda a sociedade. Afinal, embora a primeira vista pareça ser sempre conveniente que consumidor saia vitorioso de litígios consumeristas, na verdade, uma sociedade livre e justa deve pautar-se pelos princípios que regem a democracia, dentre os quais se destaca a solidariedade, de modo que o anseio máximo deve ser o alcance da justiça e não da eleição de um dos polos da relação processual.

## 2. O PRINCÍPIO DA BOA-FÉ

Os princípios são alicerces do Direito com um todo, pois servem para nortear a garantia pretendida, o jurista Miquel Reale, traz o conceito abaixo:

Princípios são, pois verdades ou juízos fundamentais, que servem de alicerce ou de garantia de certeza a um conjunto de juízos, ordenados em um sistema de conceitos relativos à dada porção da realidade. Às vezes também se denominam princípios certas proposições, que apesar de não serem evidentes ou resultantes de evidências, são assumidas como fundantes da validade de um sistema particular de conhecimentos, como seus pressupostos necessários". (REALE, 1986. P 60)

Para entender a má-fé é necessário conhecer a boa-fé, assim, firmando o princípio da boa-fé e compreendendo a sua importância para ordenamento jurídico brasileiro será possível reconhecer a má-fé quando praticada pelo consumidor, que por sua vez é o foco do presente trabalho.

### 2.1 ORIGEM DA BOA-FÉ

No berço do direito, Roma, já existia a preocupação de orientar as ações das partes de qualquer acordo ou negócio lícito a agirem respaldados na lealdade, probidade, ética e moralidade.

O princípio da boa-fé surgiu dada a existência de lacunas, pontos onde a aplicação da lei se torna omissa. Neste cenário verificou-se a importância de que as condutas praticadas fossem de boa-fé. Deste modo, os juízes romanos foram orientados a julgarem o caso concreto pelo princípio da boa-fé, já que não havia norma legal para cada caso concreto. Este mesmo princípio fora adotado para os casos quem se identificava o conflito de normas.

Neste sentido, o professor de direito constitucional, Dr. Francisco Alvaro Ferreira Costa, dissertando sobre o tema Do Princípio da Boa Fé, explica a importância da boa-fé para o Direito romano, veja-se:

Como se vê, a boa fé, que era apenas fidelidade à palavra dada, amplia-se para vontade legítima, protegida contra o dolo e a má fé. Deste modo, a importância da forma reduz-se a mero instrumento da vontade, que esta é a verdadeira substância do ato jurídico, e que, sem ela, não passaria, na linguagem sugestiva de MICELLI, de "um gesto vago, um fato sem significação, uma onda sonora". O que há de significativo nessa passagem, em que o conceito de boa fé ganha em amplitude e profundidade, é o fato de se reconhecer à vontade humana uma dignidade própria, de ordem moral, que o direito, recebendo em seu clima, não desnatura nem fere, mas portega e dignifica. (COSTA, 1946, PÁGINA 51)

Como dito acima, o princípio sob comento era utilizado pelos juízes da época para encontrar em um ato ou negócio entre pessoas a *bona fides* ou *fides bona*, com significado claro de algo genuinamente bom que dignifica o ser humano.

Conceituando o termo, tem-se o Advogado e Doutor em Direito Civil Paulo Lôbo, que dispõe:

Regra de conduta das pessoas nas relações jurídicas, principalmente obrigacionais. Interessam as repercussões de certos comportamentos na confiança que as pessoas normalmente neles depositam. Confia-se no significado comum, usual, objetivo da conduta ou comportamento reconhecível no mundo social. A boa-fé objetiva importa conduta honesta, leal, correta. (LÔBO 2017, PAGINA 95)

Essa conduta esperada, é a salvaguarda dos negócios jurídicos e é esperada antes mesmo de qualquer ato prático entre os cidadãos, mas não deixando de ser importante caso exista a necessidade de judicialização dos conflitos.

Após esse surgimento no Direito Romano, a boa-fé teve sua positivação no Código Civil francês de 1840, conhecido como Código Napoleônico, que previa explicitamente que as contratações deveriam seguir a boa-fé. Após, tem-se a boa-fé no Código Alemão.

Neste sentido o artigo da Advogada Gabriella Fregni, intitulado como o Dever Geral de Boa-fé e o Papel do Juiz nos Negócios Jurídicos dispõe que:

De modo totalmente distinto, o Código Civil alemão (BGB), após a reforma legislativa de 2001/2002, apresentou um modelo de sistema com maior

abertura e mobilidade. De acordo com Reinhard Zimmermann [31, o Código Civil alemão (BGB), ao regulamentar a boa-fé em seus artigos §242 e §157, apresentou novos elementos à compreensão do sistema codificado do Direito Civil e da própria relação obrigacional.

\* Direito Contratual adota, então, como diretriz, a ordem constitucional. É a perspectiva civil-constitucional, na qual a ética da liberdade é substituída por uma ética solidária em que vigora a responsabilidade, a cooperação e a lealdade. (<https://www.conjur.com.br/2022-fev-10/fregni-dever-geral-boa-fe-papel-juiz-negocios-juridicos>)

Assumindo a importância da ética no campo jurídico, o Código Civil Alemão tira a boa-fé do campo principiológico onde era esperado que as partes agissem com lealdade e moralidade e traz força normativa para o campo jurídico da sociedade.

Seguindo em sua análise a respeito do Código Civil Alemão a advogada Gabriella Fregni, explica a importância que o Código sob comento teve para que fosse possível um conceito mais robusto a respeito da boa-fé, no trecho que segue:

Como se sabe, a regulamentação do ideal de boa-fé nasceu com os §157 e 8242 do Código Civil alemão (BGB), que serviram como inspiração para a legislação de diversos países. Naquele momento foi concedida força normativa a um ideal de moralidade, o que, no Direito brasileiro, está estabelecido pelos artigos 421, 187 e 113 do Código Civil.

Entre as funções do princípio da boa-fé está a de assegurar a justa confiança dos contratantes, direcionando positivamente a interação comercial e estabelecendo regras éticas elementares a serem aplicadas aos contratos, com vistas a assegurar um efetivo padrão de credibilidade entre os contratantes.

Além disso, o dever geral de boa-fé atua como cláusula protetiva contra práticas abusivas e protege a dignidade da pessoa humana, estabelecendo a denominada autoestima social.

O princípio da boa-fé centra-se fundamentalmente no comportamento contratual das partes e na interpretação dos atos efetivados em âmbito comercial. O principal modo de aplicação do princípio da boa-fé se dá por meio do preenchimento de lacunas dos negócios jurídicos.

Fato é que o princípio da boa-fé estabelece um padrão de comportamento considerado probo, reto e leal e se impõem das seguintes maneiras: interpretativa, para se atingir um justo equilíbrio; supletiva, por meio da imposição de deveres acessórios, como sigilo, colaboração, proteção de dados, devolução de documentos etc.; e corretiva, para o fim de proteger a parte mais fraca.

(<https://www.conjur.com.br/2022-fev-10/fregni-dever-geral-boa-fe-papel-juiz-negocios-juridicos>)

Como visto acima, a boa-fé pode ser entendida como um princípio de dignidade, com o qual as partes de um fato estarão sempre em pé de igualdade.

O Código Civil Brasileiro de 2002 expressou em seu corpo o Princípio da Boa-fé, no Título V Dos Contratos em Geral, em seu artigo 442, que dispõe:

Art. 422. Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.(BRASIL,2002)

Pelo artigo 422 do Código Civil Brasileiro, fica evidente a força principiológica da boa-fé, onde a transparência é o ideal esperado. Ao optar por positivar o referido princípio, o legislador traz à tona o quão vital e importante é para o ordenamento jurídico brasileiro, a observância da probidade e da boa-fé, no que tange também ao almejado bem comum. Uma vez respeitada a boa-fé as partes gozam de segurança jurídica e podem desempenhar seu papel na sociedade sem a interferência da deslealdade, improbidade, fazendo contribuindo para um país melhor.

Porém, o jurista Caio Mario da Silva Pereira teceu críticas a respeito do artigo 442 do Código Civil Brasileiro, quais sejam:

Esqueceu-se o legislador de incluir expressamente na fórmula do art. 422 os períodos pré e pós-contratual, dentro dos quais o princípio da boa-fé tem importância fundamental para a criação de deveres jurídicos para as partes, diante da inexistência nessas fases de prestação a ser cumprida. Essa omissão não implica negação da aplicação da regra da boa-fe para essas fases antecedentes e posteriores ao contrato, muito pelo contrário, já que cabe aqui a interpretação extensiva da norma para abranger também as situações não expressamente referidas, mas contidas no seu espírito. (PEREIRA: 2003, P. 20)

No que tange à aparição da boa-fé na legislação consumerista, base deste estudo, destaca-se que, diferentemente do que ocorreu no código civil, que tardou em positivar o referido princípio, no caso das relações de consumo, este já se encontrava positivado em seus artigos, a fim de regulamentar as relações de consumo, tal como descrito no artigo 4º, inciso III:

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

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores; (BRASIL: 1990)

Mais adiante é possível ver também no artigo 51, inciso V, que traz em seu texto normativo:

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

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade; (BRASIL, 1990)

Passada a conceituação do princípio da boa-fé, é importante ressaltar que para a devida aplicabilidade a Boa-fé é dividida em duas etapas, sendo a Boa-fé subjetiva e a Boa-fé objetiva.

Na Boa-fé subjetiva é aquela inicial praticada na Roma antiga, onde os indivíduos compactuavam com transparência, lealdade e moralidade.

Já a Boa-fé objetiva é normatizada como já dito no artigo 422 do Código Civil, onde as partes são obrigadas a seguirem o princípio da Boa-fé e ele será regulador na confecção do contrato até a sua execução.

Seguindo a norma elencada, a Boa-fé objetiva tem a função de garantir que as partes ajam de forma a cumprir o que foi acordado, que tenham comportamentos éticos e lisos, para com a outra parte que espera exatamente isso.

Deste modo, toda a sociedade usufrui da segurança jurídica para laborar em prol do bem comum, contanto sempre com a boa-fé subjetiva e objetiva alheia, onde impera a lealdade, probidade e transparências entre as partes.

## 2.2 BOA-FÉ OBJETIVA

Como dito acima, o Princípio da Boa-fé estabelece uma norma ética capaz de fazer com que as partes ajam com lealdade e probidade, na fase contratual e pós contratual. Maria Helena Diniz dispõe a respeito do tema, conforme observa-se abaixo:

BOA-FÉ: 1. Direito Civil. a) estado de espírito em que uma pessoa, ao praticar ato comissivo, está convicta de que age de conformidade com a lei; b) convicção errônea da existência de um direito ou da validade de um ato ou negócio jurídico. Trata-se da ignorância desculpável de um vício do negócio ou da nulidade de um ato, o que vem atenuar o rigor da lei, acomodando-a à situação e fazendo com que se deem soluções diferentes conforme a pessoa esteja ou aja de boa ou má-fé, considerando a boa-fé do sujeito, acrescida de outros elementos, como produtora de efeitos jurídicos na seara das obrigações, das coisas, no direito de família e até mesmo no direito das sucessões; c) lealdade ou honestidade no comportamento, considerando-se os interesses alheios, em na celebração e execução dos negócios jurídicos; d) propósito de não prejudicar direitos alheios. (DINIZ:2011, p. 30)

Ainda que acima a jurista abordou o tema em seu sentido amplo, em continuidade ela aborta a Boa-fé objetiva:

O princípio da boa fé objetiva está intimamente ligado não só a interpretação do negócio jurídico, pois, segundo ele o sentido literal da linguagem não deverá prevalecer sobre a intenção inferida da declaração de vontade das partes, mas também ao interesse social da segurança das relações jurídicas, uma vez que as partes devem agir com lealdade, retidão e probidade durante as negociações preliminares, a formação, a execução e a extinção do ato negocial, e também de conformidade com os usos do local em que o ato negocial foi por elas celebrado (DINIZ: 2011, p. 454).

Indo ao encontro deste entendimento Nelson Nery dispõe que:

A cláusula geral da boa fé objetiva é norma jurídica que, entretanto, possui características que a distinguem de outras normas jurídicas positivas.

É uma ordea lealdade e boa fé, segundo os usos e costumes, ou que simplesmente possa agir mediante juízo lógico de subsunção. (NERY JR: 2007, p. 480)

Ante o exposto neste capítulo pode-se ver que a regra da Boa-fé serve para nortear as condutas dos indivíduos a fim de se respeitarem no ato contratual e pós-contratual, levando para o consumo, pode-se entender como contrato de prestação

de serviços, ou compra e venda onde se tem uma negociação e após a conclusão da compra.

Antes de adentrar ao tema da Má-fé pelo consumidor é importante saber quem é o consumidor, o fornecedor e quais são as relações de consumo entre eles. O que será apresentado no próximo capítulo.



### **3. RELAÇÃO DE CONSUMO NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (Lei nº 8.078/90)**

Promulgada em 11 setembro de 1990, a Lei 8.078/90 diz respeito ao Código de Defesa do Consumidor (CDC), que tem o ilustre objetivo de proteger o consumidor nas relações de consumo, ante a vulnerabilidade do cliente perante o fornecedor, bem como já dito anteriormente conduzir essa relação de consumo, para que esta seja pautada na Boa-fé.

O objetivo deste capítulo é explicar detalhadamente a relação de consumo, conceituando toda a sua formação de acordo com o diploma legal carregado no título deste capítulo.

#### **3.1 CONSUMO**

O Código de defesa do consumidor conceitua a relação de consumo explicando quem são as partes de uma relação de consumo no segundo e terceiro artigo do diploma supracitado.

Porém, não se tem conceituado o que é o Consumo em si, para isso se faz necessário recorrer aos estudiosos do Direito, destarte, o jurista e desembargador Newton De Lucca conceitua consumo sob um olhar econômico:

o consumo vem a ser o ato pelo qual se completa a última etapa do processo econômico, sendo consumidor aquele que o pratica [...] conforme já repetido à exaustão pela doutrina, todos nós somos consumidores em potência. Todas as vezes que estivermos recorrendo a fornecedores de bens ou de serviços, desempenhando o papel de agente econômico responsável pelo consumo final de bens e serviços, estaremos na condição de consumidor em sentido econômico. (DE LUCCA, 2000., p. 110.)

Assim, pode-se compreender que haverá relação de consumo estabelecida entre o consumidor e o fornecedor, toda vez que entre estes ocorrer aquisição de produtos e/ou contratação de serviços. De acordo com o CDC, produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial (art. 3º, §1º), e serviço é qualquer atividade fornecida

no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista (art. 3º, §2º).

### 3.2 CONSUMIDOR

De forma didática e bem clara, o CDC conceitua o consumidor em seu artigo 2º caput, no que diz:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Segundo o próprio CDC a parte que pretende adquirir ou utilizar de um produto ou serviço, como destinatário final é o consumidor, o detalhe mais importante deste diploma, é que ele estabelece uma condução finalista, e neste sentido o jurista Nehemias Domingos de Melo, discorre que:

Pessoa física ou jurídica que adquire o produto, para uso próprio ou de terceiro, ou contrato de serviço, condicionando apenas a que seja o destinatário final, isto é, que não recoloca o produto ou serviço adquirido no mercado de consumo" (MELO, 2008, p. 32).

A depender do caso, o consumidor pode se tornar um fornecedor. Basta para isso observar as transações que ocorrem diariamente nos atacados de todo o país, onde diversas pessoas jurídicas ou físicas, consomem diariamente produtos com a finalidade de revender, logo serão erigir-se a dúvida, estas pessoas consumidoras ou fornecedora. Dúvida também levantada pela civilista Cláudia Lima Marques:

Certamente, ser destinatário final é retirar o bem de mercado (ato objetivo), mas, e se o sujeito adquire o bem para utilizá-lo em sua profissão, adquire como profissional (elemento subjetivo), com fim de lucro, também deve ser considerado 'destinatário final?!' (MARQUES, 2006, p. 303).

Seguindo o questionamento, Rizzato Nunes, interroga novamente a expressão destinatário final, dizendo:

O problema do uso do termo "destinatário final" está relacionado a um caso específico: o daquela pessoa que adquire produto ou serviço como destinatária final, mas que usará tal bem como típico de produção. Por exemplo, o usineiro que compra uma usina para a produção de álcool. Não resta dúvida de que ele será destinatário final do produto (a usina); contudo, pode ser considerado consumidor? E a empresa de contabilidade que adquire num grande supermercado um microcomputador para desenvolver suas atividades, é considerada consumidora? (NUNES, 2012, p. 122).

Em resposta às indagações, José Roberto de Castro Neves, aduziu que o que determina o consumidor é o que consome para uso privado, que segue:

O entendimento dominante, tanto doutrinário quanto legal, é ver o consumidor como aquele que se utiliza, para seu uso privado, ao término da cadeia de produção, quer de bens de consumo, quer de serviços públicos ou privados" (NEVES, 2006, p. 101)

Logo, entende-se que consumidor é aquele que compra ou utiliza um serviço para seu uso privado, sendo pessoa física ou jurídica.

E neste sentido segue a jurisprudência, ficando claro que a finalidade é que determina o ser consumidor ou não:

DIREITO CIVILE DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL DE CARGAS. ATRASO.CDC. AFASTAMENTO. CONVENÇÃO DE VARSÓVIA. APLICAÇÃO. 1. A jurisprudência do STJ se encontra consolidada no sentido de que a determinação da qualidade de consumidor deve, em regra, ser feita mediante aplicação da teoria finalista, que, numa exegese restritiva do art. 2º do CDC, considera destinatário final tão somente o destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa física ou jurídica. 2. Pela teoria finalista, fica excluído da proteção do CDC o consumo intermediário, assim entendido como aquele cujo produto retorna para as cadeias de produção e distribuição, compondo o custo (e, portanto, o preço final) de um novo bem ou serviço. Vale dizer, só pode ser considerado consumidor, para fins de tutela pela Lei nº 8.078/90, aquele que exaure a função econômica do bem ou serviço, excluindo-o de forma definitiva do mercado de consumo. 3. Em situações excepcionais, todavia, esta Corte tem mitigado os rigores da teoria finalista, para autorizar a incidência do CDC nas hipóteses em que a parte (pessoa física ou jurídica), embora não seja tecnicamente a destinatária final do produto ou serviço, se apresenta em situação de vulnerabilidade. 4. Na hipótese em análise,

percebe-se que, pelo panorama fático delineado pelas instâncias ordinárias e dos fatos incontroversos fixados ao longo do processo, não é possível identificar nenhum tipo de vulnerabilidade da recorrida, de modo que a aplicação do CDC deve ser afastada, devendo ser preservada a aplicação da teoria finalista na relação jurídica estabelecida entre as partes. 5. Recurso especial conhecido e provido. STJ. TERCEIRA TURMA. RECURSO ESPECIAL N° 1358231. REL. MIN. NANCY ANDRIGHI. DJE DATA: 17/06/2013.

Fica claro que para ser um consumidor, o cliente pessoa Jurídica deve adquirir algo para si, sem intuito de comercializá-lo, por exemplo um computador para a recepção de uma loja, este instrumento é para uso da empresa e não está disponível para venda, ou seja, esta pessoa jurídica, nesta relação ilustrada, figura como consumidor.

### 3.3 FORNECEDOR

Para que haja um consumidor deve-se ter a figura do fornecedor, tendo em vista que para que exista uma relação de consumo é necessário que se tenha um produto ou serviço disponível para uso fornecido por uma pessoa física ou jurídica, pública ou privada.

Segundo a lei consumerista o fornecedor é definido pelo artigo 3° do CDC:

Art. 3° Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (BRASIL,1990)

O jurista Rizzatto Nunes, disserta quanto ao fato da pessoa jurídica ser um fornecedor:

Não há exclusão alguma do tipo de pessoa jurídica, já que o CDC é genérico e busca atingir todo e qualquer modelo. São fornecedores as pessoas jurídicas públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, com sede ou não no País, as sociedades anônimas, as por quotas de responsabilidade limitada, as sociedades civis, com ou sem fins lucrativos, as fundações, as sociedades de economia mista, as empresas públicas, as autarquias, os

órgãos da Administração direta, etc.  
(NUNES, 2011, p. 131.)

Outro fator necessário para configurar um fornecedor é sua habitualidade e profissionalismo na ação de fornecer ou prestar um serviço. Ponto levantado pelos autores do anteprojeto do CDC, conforme detalhado abaixo:

Nesse sentido (...) é que são considerados todos quantos propiciem a oferta de produtos e serviços no mercado de consumo, de maneira a atender às necessidades dos consumidores, sendo despidendo indagar-se a que título, sendo relevante, isto sim, a distinção que se deve fazer entre as várias espécies de fornecedor nos casos de responsabilização por danos causados aos consumidores, ou então para que os próprios fornecedores atuem na via regressiva e em cadeia da mesma responsabilização, visto que vital a solidariedade para a obtenção efetiva de proteção que se visa a oferecer aos mesmos consumidores. (GRINOVER, 2004, p. 43)

Logo, não pode ser considerado fornecedor àquela pessoa que esporadicamente vende um produto, por exemplo um proprietário de um veículo que o vende em uma feira local. Nestes casos, a relação de compra e venda será pautada pelo Código Civil.

### 3.4 PRODUTOS E SERVIÇOS

Na relação de consumo conforme mostrado acima tem-se três pontos para que exista a transação protegida pelo código de defesa do consumidor. Este que em seu artigo terceiro, parágrafo primeiro, que dispõe:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.  
(BRASIL, 1990)

Os produtos podem ser classificados em diferentes categorias: móveis, imóveis, materiais, imateriais, duráveis, não duráveis e gratuitos. Produtos móveis são aqueles suscetíveis de movimento próprio ou de remoção por força alheia, enquanto imóveis são bens que não podem ser movidos, como casas e edificações.

Produtos materiais são tangíveis, ao passo que produtos imateriais podem incluir itens como software ou direitos autorais. A distinção entre produtos duráveis e não duráveis é também essencial, sendo que os duráveis não se extinguem com o uso, enquanto os não duráveis se consomem com o uso contínuo.

Há também, produtos gratuitos ou amostras grátis são oferecidos sem remuneração, embora muitas vezes tenham custos indiretos que acabam repassados ao consumidor. No caso da amostra grátis existe um entendimento majorado que o fornecedor deverá ser cientificado de que o que recebe é grátis.

A não comunicação da amostra grátis ou de possíveis cobranças a certo prazo é considerada abusiva, entendimento demonstrado no acórdão abaixo:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL. ENVIO DE CARTÃO DE CRÉDITO SEM SOLICITAÇÃO DO CONSUMIDOR. PRÁTICA ABUSIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS IN RE IPSA. VERBA ARBITRADA EM R\$ 2.000,00. RECURSO DE APELAÇÃO CONHECIDO E PROVIDO PARCIALMENTE. 1. Artigo 373, II do CPC/15: O ônus da prova incumbe: II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor."; 2. Teoria do Risco do Empreendimento; 3. "Constitui prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor, configurando-se ato ilícito indenizável e sujeito a aplicação de multa administrativa - Súmula nº 532 do STJ; 4."Art. 39 da Lei 8.078/90. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços dentre outras práticas abusivas:(...) III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço; (...) Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento."; 5. In casu, o banco réu enviou ao autor, sem qualquer solicitação do consumidor, cartão de crédito/débito na bandeira Mastercard; 6. Prática abusiva. Falha na prestação do serviço; 7. Danos morais in re ipsa. Verba indenizatória arbitrada em R\$ 2.000,00; 8. Precedentes: 0015206-40.2014.8.19.0202 - APELAÇÃO Des (a). LUIZ FERNANDO DE ANDRADE PINTO - Julgamento: 29/03/2017 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR e 0009382- 27.2016.8.19.0042 - APELAÇÃO Des (a). WERSON FRANCO PEREIRA RÊGO - Julgamento: 24/08/2017 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR; 9. Recurso de apelação conhecido e provido parcialmente. (TJ-RJ - APL: 00309948020158190066 RIO DE JANEIRO VOLTA REDONDA 1 VARA CIVEL, Relator: JDS ISABELA PESSANHA CHAGAS, Data de Julgamento: 06/09/2017, VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR, Data de Publicação: 11/09/2017). Parecer ASJUP 1093097 SEI

19.16.2477.0058440/2020-09 / pg. 6 (...) A três, pela verificação de que a parte demandada não logrou demonstrar que referido encaminhamento de aparelhos contou com prévio pedido da Requerente/Apelada, em clara violação à regra constante do art. 39, III, do CDC, que veda ao fornecedor de produtos ou serviços "enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço", hipótese em que, nos termos do art. 39, § único, do CDC, equipara-se o envio às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento. Nessa ordem de ideias, mostra-se adequada a sentença recorrida ao "declarar a inexistência da relação jurídica referente ao contrato nº 2039559531, por ausência de contratação, e, de consequência, indevidas quaisquer faturas emitidas em decorrência de tais contratos referentes ao valor dos aparelhos telefônicos móveis". (TJ-PR - APL: 16187250 PR 1618725-0 (Acórdão), Relator: Desembargadora Denise Kruger Pereira, Data de Julgamento: 24/05/2017, 12ª Câmara Cível, Data de Publicação: DJ: 2042 05/06/2017).

No que tange aos serviços, o CDC, em seu art. 3º, §2º, define serviço como:

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista. (BRASIL,1990)

Rizzatto Nunes complementa esta definição ao afirmar que o termo serviço na relação de consumo abrange toda atividade fornecida e/ou prestada no mercado (NUNES, 2015).

Os serviços são classificados em várias categorias, incluindo serviços bancários, financeiros, de crédito, securitários, duráveis, não duráveis, públicos, sem remuneração, diretos e indiretos. Serviços bancários, financeiros, de crédito e securitários são especialmente regulados para garantir que instituições financeiras estejam dentro do âmbito de aplicação do CDC.

Já os serviços duráveis, segundo NUNES, são aqueles que têm continuidade no tempo devido a uma estipulação contratual, como serviços escolares e planos de saúde, ou que resultam em um produto final, como a pintura de uma casa ou a instalação de um carpete (NUNES, 2015).

Já os serviços não duráveis são aqueles que se esgotam com a prestação, como serviços de transporte ou hospedagem (NUNES, 2015).

Além disso, os serviços públicos, conforme definido no art. 22 do CDC, são aqueles fornecidos pelos órgãos públicos ou suas empresas, e devem ser adequados, eficientes, seguros e contínuos, especialmente os essenciais (NUNES, 2015).

Serviços sem remuneração são aqueles em que o fornecedor ou prestador não é ressarcido por seus custos, ainda que preste um serviço ao consumidor. Por exemplo, o fornecimento de um cafezinho ou biscoito em um estabelecimento comercial, embora pareça gratuito, pode ser indiretamente repassado aos consumidores nos preços dos produtos.

As definições e classificações de produtos e serviços no CDC são fundamentais para estabelecer uma base legal sólida nas relações de consumo, garantindo proteção aos consumidores e responsabilidade aos fornecedores.

Ao compreender essas definições, consumidores e fornecedores podem atuar de maneira mais consciente e justa, promovendo um mercado mais equilibrado e transparente. Além de serem fatores que demonstraram se as expectativas foram satisfeitas e expor casos em que um dos lados age de má-fé.



#### 4. HIPOSSUFICIÊNCIA

A hipossuficiência do consumidor é um conceito fundamental no direito do consumidor, particularmente no contexto da inversão do ônus da prova. A doutrina tem debatido amplamente se a hipossuficiência referida no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor que trata dos direitos básicos do consumidor, se limita ao aspecto econômico ou se abrange um conceito mais amplo, incluindo hipossuficiência técnica e jurídica. Vide artigo 6, alínea VIII<sup>o</sup>, vide:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:  
VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências; (BRASIL, 1990)

Esse entendimento é corroborado também pelo jurista e desembargador do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, Sergio Cavalieri Filho, ao afirmar que:

O Código utilizou aqui o conceito de hipossuficiência em seu sentido amplo para indicar situação de superioridade do fornecedor que reduz a capacidade do consumidor – de informação, de educação, de participação, de conhecimentos técnicos e de recursos econômicos. (FILHO, 2008, P. 293).

A doutrina majoritária, atualmente, segue essa linha de pensamento, reconhecendo a amplitude do conceito de hipossuficiência conforme delineado no CDC. Antônio Carlos Bellini Junior reforça esse ponto de vista ao enfatizar que a hipossuficiência inclui melhorias financeiras, técnicas ou de informação em comparação com o fornecedor, no que diz abaixo:

Assim, temos que o consumidor será considerado hipossuficiente quando em determinado assunto estiver em desvantagem técnica, econômica ou de informação se comparado com o fornecedor. Até mesmo os autores do anteprojeto de lei do Código de Defesa do Consumido, que em suas primeiras análises acreditavam que a hipossuficiência se cingia a questão econômica,

nas últimas edições de seu Código Comentado passaram a dar uma visão mais abrangente para o termo hipossuficiente. (BELLINI J, 2006. P. 85)

A jurisprudência também reflete esse entendimento, enfatizando que a hipossuficiência técnica é um fator crucial para a inversão do ônus da prova, especialmente quando o consumidor não possui os conhecimentos necessários para demonstrar a causa ou extensão do dano, conforme pode ser visto na ementa abaixo:

**Ementa:** Direito Processual Civil. Direito do Consumidor. Danos materiais e morais pelo fato do produto. Inversão do ônus da prova. Hipossuficiência. Ampla defesa. 1.- Para garantia do exercício do direito de ampla defesa do consumidor, estabelece-se a possibilidade a inversão do ônus da prova em seu benefício quando a alegação por ele apresentada seja verossímil ou, alternativamente, quando for constatada a sua hipossuficiência. 2.- A hipossuficiência a referida pela Lei 8.078/90 na parte em que trata da possibilidade de inversão do ônus da prova está relacionada, precisamente, com o exercício dessa atividade probatória, devendo ser compreendida como a dificuldade, seja de ordem técnica seja de ordem econômica, para se demonstrar em juízo a causa ou a extensão do dano. [...] 5.- Recurso Especial a que se nega provimento, com observação de que todo o manancial probatório deverá ser ulteriormente ponderado, afastando-se similitude entre inversão de ônus da prova com confissão ficta de matéria fática. (Superior Tribunal de Justiça – Terceira Turma/ REsp 1.325.487/MT/ Relator: Ministro Sidnei Beneti/ Julgado em 28.08.2012/ Publicado no DJe em 14.09.2012).

Exemplificando essa abrangência, um arquiteto de boas condições econômicas que adquire um aparelho de ar-condicionado e, diante de um defeito no aparelho, é acusado pelo fornecedor de uso inadequado. Mesmo com recursos financeiros, o arquiteto é hipossuficiente tecnicamente para provar a causa do defeito, o que justifica a inversão do ônus da prova para equilibrar a relação de consumo.

O conceito de hipossuficiência se distingue, mas está intimamente ligado à vulnerabilidade, princípio fundamental do direito do consumidor previsto no artigo 4º, I, do Código de Defesa do Consumidor. Micheline Maria Machado de Carvalho sublinha essa relação ao afirmar:

Quando se fala em hipossuficiência do consumidor nos aspectos econômico e técnico, se está justamente acatando o princípio da vulnerabilidade do consumidor como parte mais fraca da relação de consumo. (<https://conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/59127/o-direito-do-consumidor-hipossuficiencia-x-vulnerabilidade>)

A vulnerabilidade, por sua vez, é presumida e inerente a todos os consumidores, independentemente de sua condição econômica ou grau de instrução.

Diferente da vulnerabilidade, que é uma presunção legal inerente à condição de consumidor, a hipossuficiência requer uma análise concreta do caso específico.

Seguindo este entendimento, o jurista e ministro do Superior Tribunal de Justiça do estado de São Paulo Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin dispõe o seguinte:

A vulnerabilidade do consumidor justifica a existência do Código. A hipossuficiência, por seu turno, legitima alguns tratamentos diferenciados dentro do próprio Código como, por exemplo, a previsão da inversão do ônus da prova (BENJAMIM,2004, P 478)

Neste sentido, explorando a distinção entre vulnerabilidade e hipossuficiência, sem deixar de reconhecer a conexão intrínseca entre ambas, destaca-se o ensinamento de Fábio Zabet Holthausen ao afirmar:

Importante, nesse momento, salientar a diferença de hipossuficiência para vulnerabilidade, comumente confundidas. Enquanto a primeira decorre da situação concreta do consumidor frente ao fornecedor, a segunda se refere à condição legal de inferioridade do consumidor perante o fornecedor. Trata-se de presunção legal, em que, o indivíduo é caracterizado como consumidor, sua condição de vulnerável é presumida, sendo tal presunção decorrente do reconhecimento do art. 4º, I, da Lei 8078/90. (Holthausen., 2006. p.112)

Assim, a hipossuficiência deve ser avaliada conforme as particularidades de cada caso, permitindo ao juiz, com base em sua experiência e discernimento, determinar a inversão do ônus da prova para equilibrar a relação de consumo. Essa abordagem está em consonância com a interpretação teleológica das normas de proteção do direito do consumidor, que busca igualar as partes envolvidas e garantir uma resolução justa para o litígio, segue ementa para melhor entendimento:

**Ementa:** Consumidor. Recurso Especial. Ação de reparação por danos materiais e de compensação por danos morais. Ocorrência de saques indevidos de numerário depositado em conta poupança. Inversão do ônus da prova. Art. 6º, VIII, do CDC. Possibilidade. Hipossuficiência técnica reconhecida. Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. Art. 14 do CDC. 1. Trata-se de debate referente ao ônus de provar a autoria de saque em conta bancária, efetuado mediante cartão magnético, quando o correntista, apesar de deter a guarda do cartão, nega a autoria dos saques.

2. O art. 6º, VIII, do CDC, com vistas a garantir o pleno exercício do direito de defesa do consumidor, estabelece que a inversão do ônus da prova será deferida quando a alegação por ele apresentada seja verossímil ou quando for constatada a sua hipossuficiência. 3. Reconhecida a hipossuficiência técnica do consumidor, em ação que versa sobre a realização de saques não autorizados em contas bancárias, mostra-se imperiosa a inversão do ônus probatório. 4. Considerando a possibilidade de violação do sistema eletrônico e tratando-se de sistema próprio das instituições financeiras, a retirada de numerário da conta bancária do cliente, não reconhecida por esse, acarreta o reconhecimento da responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço, somente passível de ser ilidida nas hipóteses do § 3º do art. 14 do CDC. 5. Recurso especial não provido. (Superior Tribunal de Justiça – Terceira Turma/ REsp 1.155.770/PB/ Relatora: Ministra Nancy Andrihgi/ Julgado em 15.12.2011/ Publicado no DJe em 09.03.2012).

A jurisprudência também destaca a relevância da hipossuficiência técnica, em situações como saques não autorizados em contas bancárias, a hipossuficiência técnica do consumidor fundamenta a inversão do ônus da prova, uma vez que o conhecimento especializado sobre o sistema eletrônico é de posse do fornecedor, novamente, segue ementa para melhor entendimento:

**Ementa:** Direito Processual Civil e do Consumidor. Hipossuficiência técnica. Inversão do ônus da prova. Possibilidade. Danos morais. Valor. Revisão pelo STJ. Possibilidade, desde que irrisório ou exorbitante. 1. Ação indenizatória fundada na alegação de que, após submeter-se a tratamento bucal na clínica ré, o autor ficou sem os dois dentes superiores frontais e impossibilitado de utilizar prótese dentária. Evidencia-se a hipossuficiência técnica do autor frente à ré, na medida em que a relação de consumo deriva da prestação de serviços em odontologia, o desconhecimento do paciente acerca das minúcias dos procedimentos a serem realizados. A clínica, por sua vez, detém amplo domínio das técnicas ligadas à confecção de próteses, tanto que se dispôs a prestar serviços nessa área. 2. A hipossuficiência exigida pelo art. 6º, VIII, do CDC abrange aquela de natureza técnica. Dessa forma, questões atinentes à má utilização da prótese deveriam ter sido oportunamente suscitadas pela clínica. A despeito da sua expertise, não atuou, porém, de modo a evitar lacunas na perícia realizada, as quais tornaram o laudo inconcludente em relação à origem do defeito apresentado pela prótese dentária. 3. A revisão da condenação a título de danos morais somente é possível se o montante for irrisório ou exorbitante, fora dos padrões da razoabilidade. 4. Recurso especial a que se nega provimento. (Superior Tribunal de Justiça – Terceira Turma/ REsp

1.178.105/SP/ Relator: Ministro Massami Uyeda/ Relatora p/ Acórdão: Ministra Nancy Andrighi/ Julgado em 07.04.2011/ Publicado no DJe em 25.04.2011).

Isso também se aplica a serviços especializados, como odontologia, onde a falta de conhecimentos técnicos do consumidor justifica a inversão do ônus da prova em casos de disputa sobre a qualidade dos serviços prestados.

Em suma, a hipossuficiência do consumidor é um conceito multifacetado que vai além da simples carência econômica, englobando também desvantagens técnicas e informacionais.

Seu reconhecimento é crucial para garantir a ampla defesa do consumidor e promover o reequilíbrio nas relações de consumo, assegurando que os consumidores possam ter suas demandas adequadamente apreciadas e decididas de maneira justa e equilibrada.

## 5. LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ

Conforme já dito nesta monografia, a boa-fé, em seu sentido amplo, e a boa-fé objetiva, como norma de conduta exigida dos litigantes processuais, são princípios fundamentais no direito. Qualquer ato que viole essa conduta pode ser classificado como má-fé.

Com base no princípio da boa-fé objetiva, o legislador especificou atos ilícitos e previu sanções para suas práticas, tais como multas e condenações por perdas e danos, configurando litigância de má-fé.

O jurista De Plácido e Silva conceitua a má-fé da seguinte forma:

a expressão derivada do baixo latim *malefacius* [que tem mau destino ou má sorte], empregada na terminologia jurídica para exprimir tudo que se faz com entendimento da maldade ou do mali que nele se contém. A má-fé, pois, decorre do conhecimento do mal, que se encerra no ato executado, ou do vício contido na coisa, que se quer mostrar como perfeita, sabendo-se que não o é [...] A má-fé opõe-se à boa-fé, indicativa dos atos que se praticam sem maldade ou contravenção aos preceitos legais. Ao contrário, o que se faz contra a lei, sem justa causa, sem fundamento legal, com ciência disso, é feito de má-fé. (SILVA: 1998, p. 354)

Analisando o contexto processual, identificamos a má-fé como caracterizada por qualquer ato que seja realizado sem a devida observância do dever de agir ou se expressar de acordo com a verdade. Nesse sentido, podemos reconhecer a ocorrência de litigância de má-fé.

Para o jurista José Olímpio de Castro Filho, a Litigância de má-fé é:

no corromper dos próprios fins do processo e representa a consciência de se degenerar os elementos de fato da relação substantiva (o que vulgarmente se chama de dolo material ou substancial) ou o degenerado uso dos meios processuais (dolo instrumental), tudo com o fim de o juiz compor defeituosamente o conflito de interesses. (C FILHO: 1960, p. 189)

Já os legisladores abordaram essas condutas no artigo 80 do Código de Processo Civil, dispondo que:

Art. 80. Considera-se litigante de má-fé aquele que:

- III - deduzir pretensão ou defesa contra texto expresso de lei ou fato incontroverso;
  - IV - alterar a verdade dos fatos;
  - V - usar do processo para conseguir objetivo ilegal;
  - VI - opuser resistência injustificada ao andamento do processo;
  - VII - proceder de modo temerário em qualquer incidente ou ato do processo;
  - VI - provocar incidente manifestamente infundado;
  - VII - interpuser recurso com intuito manifestamente protelatório
- (BRASIL, 1990)

É relevante salientar que essa lista é apenas um exemplo. Existem, portanto, outras circunstâncias que também podem caracterizar a litigância de má-fé, como disposto no artigo 142 do Código de Processo Civil, qual seja:

Art. 142. Convencendo-se, pelas circunstâncias, de que autor e réu se serviram do processo para praticar ato simulado ou conseguir fim vedado por lei, o juiz proferirá decisão que impeça os objetivos das partes, aplicando, de ofício, as penalidades da litigância de má-fé.

(BRASIL, 2015)

Nesse sentido, a litigância de má-fé se caracteriza pelo desrespeito ao dever de agir com boa-fé, indo de encontro ao princípio da boa-fé objetiva, uma norma de conduta que requer honestidade, respeito e sinceridade. Isso é fundamental para que o processo seja verdadeiramente um instrumento eficaz na resolução de conflitos consumeristas.

Conforme já destacado, além das leis e normas codificadas, o direito também se baseia em princípios que orientam o comportamento jurídico.

Assim, na ausência de uma lei específica ou quando é necessária sua interpretação, os princípios são invocados para assegurar a aplicação do direito. No que se refere ao princípio da boa-fé, este está estabelecido no artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor, conforme citado no tópico 2 deste artigo.

## 5.1 LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ PELO CONSUMIDOR

Conforme já destacado, além das leis e normas codificadas, o direito também se baseia em princípios que orientam o comportamento jurídico. Assim, na ausência de uma lei específica ou quando é necessária sua interpretação, os princípios são invocados para assegurar a aplicação do direito. No que se refere ao princípio da boa-fé, este está estabelecido no artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor, conforme citado no tópico 2 deste artigo.

A análise do inciso I do mencionado artigo revela que o legislador incorporou o princípio da vulnerabilidade do consumidor, reconhecendo-o como a parte mais fraca na relação de consumo. Essa interpretação é explicada de maneira clara por Vitor Guglinski:

Na verdade, isso ocorreu em conformidade com a Resolução da ONU 39/248 de 1985, que estabeleceu em seu art. 1º que o *consumidor é a parte mais fraca*, denotando, então, tal reconhecimento em âmbito mundial. A explicação para tanto se verifica no fato de que o consumidor é aquele que acaba por submeter-se ao poder de controle dos titulares dos bens de produção, ou seja, dos empresários, pois não tem, aquele, os conhecimentos técnicos necessários a elucidar quaisquer questões que envolvam o produto adquirido ou o serviço prestado, sejam elas referentes à produção, vícios, oferta, modo de execução do serviço etc., tendo em vista a especificidade que lhes é inerente. O que se objetivou com o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor foi, antes de qualquer coisa, a facilitação de sua defesa. (GUGLINSKI: 2004)

O princípio da boa-fé na legislação consumerista não é apenas um princípio declarado, mas também serve como um padrão para as normas, cuja violação prejudica todo o sistema jurídico.

Assim, ao julgar ações relacionadas às relações de consumo, o Poder Judiciário deve levar em consideração tanto a legislação em vigor quanto os princípios.

Além disso, o Código de Defesa do Consumidor garante que o consumidor é a parte vulnerável de uma relação e, portanto, essas regras são aplicadas de forma consistente para observá-lo.



O excesso de proteção que o consumidor goza às vezes pode cultivar uma conduta que vai contra os padrões que normalmente são usados para protegê-lo. O que pode facilitar a abuso por parte do consumidor.

O Jurista Silvio de Salvo Venosa, comentou a respeito deste abuso:

[...] abuso de direito pode ser entendido como fato de usar de um poder, de uma faculdade, de um direito ou mesmo de uma coisa, além do razoavelmente o Direito e a Sociedade permitem. O titular de prerrogativa jurídica, de direito subjetivo, que atua de modo tal que sua conduta contraria a boa-fé, a moral, os bons costumes, os fins econômicos e sociais da norma, incorre no ato abusivo. Nesta situação, o ato é contrário ao direito e ocasiona responsabilidade. (VENOSA, 2003, p. 603).

O advogado Vitor Guglinski, abordou o tema comentando a jurisprudência abaixo:

Jurisprudência interessante firmada pelo Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul diz respeito à Apelação Cível nº 598225720, julgada pela 17ª. Câmara Cível em 1999 [8], a qual decidiu acerca do comportamento de cliente correntista de banco que alegou inexistência de débito aos realizar sucessivos saques. Asseverou o Relator Demétrio Xavier Lopes Neto, que tal expediente veio a ferir a boa fé, quebrando-se, assim, o dever de lealdade do cliente em relação à instituição financeira. Vislumbra-se aqui um caso não muito freqüente de se observar, onde o Poder Judiciário apreciou o princípio da boa-fé objetiva contra o consumidor. Segundo Judith Martins Costa, tal decisão foi prolatada mediante a verificação da existência da função de "otimização" [9] do comportamento contratual, decorrente do destaque que a função social do contrato vem ganhando atualmente. Em observância ao dever de cooperação que as partes devem guardar, aquele mesmo Tribunal decidiu que age com deslealdade o advogado que recomenda providência judicial onerosa para o cliente e benéfica a ele, estipulando-a no contrato de honorários, caso este que levou à nulidade da cláusula. (GUGLINSKI: 2004)

Sendo o judiciário pronto para receber as demandas, surge uma facilitação ao ingresso de ações judiciais, principalmente no que se refere à busca por indenizações. O que, por vezes facilita o uso inadequado da legislação, esquecendo-se que a boa-fé é uma regra de conduta que deve ser observada tanto por fornecedores quanto por consumidores.

Os benefícios dados pela lei consumerista como a vulnerabilidade do consumidor e a possibilidade de inversão do ônus da prova são pontos de debate entre juristas, que observam o mal-uso da legislação por alguns consumidores, estes

se valem da sua hipossuficiência, para em várias ocasiões, obter vantagens pecuniárias.

Neste sentido o Jurista Paulo Hoffman comentou a respeito desse mal comportamento:

Na área do direito material, viu-se com espanto o exagero de se prenderem pequenos lojistas imprudentes e desinformados, por não venderem seus produtos de forma especificada e detalhada, como exige a Lei 8.078/90, dando-lhe elastério impróprio e leviano, pois não se pode, sob o manto de proteger o consumidor, partir-se para a barbárie e para uma “caça às bruxas”. Não se deve, outrossim, entender o consumidor como sempre indefeso, ingênuo e coberto de razão. ([Http://hoffmanadvogados.com.br/adm/upload/0085001001383836437.pdf](http://hoffmanadvogados.com.br/adm/upload/0085001001383836437.pdf))

Seguindo essa tese, Charles Martins Munis, por sua vez teceu críticas mais duras:

Inúmeros são os exemplos de ações, nada indefesas, movidas por consumidores que, se valendo de interpretação deturpada, tendenciosa, oprimem fornecedores a disponibilizar produtos a preços irrisórios. Em Suzano, interior do Estado de São Paulo, uma faixa promocional afixada na entrada da agência de veículos, com os dizeres: “Deu a louca no gerente. Veículos a preço de banana”, motivou um consumidor a exigir que o veículo lhe fosse vendido pelo valor de um centavo. A questão tornou-se ação judicial, na qual o Juiz condenou o consumidor por litigância de má-fé. O Juiz alegou em sua decisão que “qualquer pessoa dotada de médio discernimento poderia chegar à compreensão inarredável de que a propaganda era simbólica. (<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.52754&seo=1>)

É comum pensar que as empresas e os fornecedores sempre age de má-fé, mas os consumidores também podem, munidos de suas proteções legais agir de má-fé. A advogada Kênia Morgana, dispõe:

em muitos casos os consumidores deixam de observar os princípios que norteiam a relação consumerista, aproveitando-se das prerrogativas que possuem na qualidade de consumidores para tirar benefícios às custas das empresas e utilizando a máquina judiciária para isso. É bem verdade que em muitos casos, eles aproveitam-se da gratuidade de justiça para litigar deliberadamente, além de utilizar a inversão do ônus da prova como arma a pleitear por qualquer infortúnio da vida cotidiana.(MORGANA,2020,p7)

Nesse assunto, é evidente a importância de revisões doutrinárias e jurisprudenciais para evitar tais práticas e garantir que o direito seja aplicado de forma justa, sem permitir que os princípios sejam usados para obter vantagem indevida. Os casos de cláusulas do consumidor em litígio de má fé são surgidos neste contexto, como demonstram a decisão judicial a seguir:

Ademais, do confronto existente entre os documentos juntados na contestação e as alegações da parte reclamante, infere-se que não ocorreu nenhum tipo de fraude na contratação. Ressalta-se que a parte autora poderia ter apresentado impugnação à contestação, entretanto, nada manifestou quanto aos documentos juntados pela parte requerida, ao invés, deixou de comparecer à audiência de conciliação. No contexto dos autos, verifica-se que a parte reclamada carrou aos autos cópia de documentos hábeis que COMPROVAM a origem do DÉBITO discutido, documentos esses devidamente assinados pela parte requerente demonstrando, assim, que a negativação é legítima. Destaca-se que se a parte requerida não tivesse o cuidado e a diligência de ter em mãos toda a documentação apresentada, que ratificam a origem do débito, certamente seria condenada em danos morais, causando um locupletamento ilícito, o que deve ser combatido, pois o Código de Defesa do Consumidor não deve ser utilizado como escudo à litigância de má-fé. Desta forma, conclui-se evidente que a parte demandante, intencionalmente, alterou a verdade dos fatos, buscando vantagem indevida, incorrendo, portanto, nos incisos II e III, do art. 80, do CPC/2015. Neste ínterim, com lastro nas provas produzidas, RECONHEÇO a litigância de má-fé da parte autora, eis que agiu com deslealdade processual. Pelo exposto, nos termos do art. 487, I, do CPC/2015 c/c art. 6º da Lei 9.099/95, JULGO IMPROCEDENTE a pretensão deduzida na inicial. Com intuito inibitório, condeno a parte autora em litigância de má-fé e, por consequência, ao pagamento de multa de 9% (nove por cento) sobre o valor da causa corrigido, consoante autoriza o art. 81 do NCPC/15; e condeno, também, a parte requerente ao pagamento das custas do processo, pagamento de honorários do advogado que sugiro seja fixado no montante de R\$ 2.000,00, nos termos do art. 55 da Lei n.º 9.099/95. (Autos nº Processo Nº: 8030627-66.2017.811.0002, em trâmite pelo Juizado Especial Cível e Criminal do Bairro Cristo Rei/Várzea Grande/MT.)

No caso mencionado, foi ajuizada uma ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com pedido de indenização por danos morais. Na contestação, a Ré apresentou nos autos um contrato assinado pelo consumidor, que alegava não ter relação jurídica com a Ré.

Assim, a M.M. Juíza concluiu que o consumidor, em evidente litigância de má-fé, buscava obter vantagem ilícita. Consequentemente, além de julgar a ação improcedente, condenou o consumidor ao pagamento de multa.

Decisões como as narradas acima, são de extrema importância pois coíbem àqueles que agem com má-fé, livrando os fornecedores de serem colocados como parte vulnerável, quando na verdade a lei visa à equidade.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) é um marco fundamental no ordenamento jurídico brasileiro, sendo o primeiro a adotar expressamente a boa-fé objetiva como norma a ser seguida nas relações de consumo. Este microsistema jurídico foi desenhado para proteger especialmente o consumidor, que é considerado a parte mais vulnerável, não só financeiramente, mas também em termos técnicos e processuais. No entanto, essa vulnerabilidade, que justifica uma proteção diferenciada, pode, em certos casos, ser explorada indevidamente por consumidores mal-intencionados, visando obter vantagens indevidas. Esta prática de má-fé deve ser rigorosamente coibida pelo Poder Judiciário para manter a integridade do sistema jurídico.

A vulnerabilidade do consumidor é uma realidade que deve ser reconhecida e respeitada. No entanto, essa condição não deve ser uma carta branca para que o consumidor atue de forma desleal. A boa-fé é um princípio norteador das relações de consumo e deve ser observada por ambas as partes. Quando um consumidor, contrariando as normas de conduta impostas por este princípio, utiliza a ação judicial como meio de obter vantagem indevida, ele está incorrendo em litigância de má-fé. Nessas situações, o juiz deve aplicar as sanções previstas no artigo 80 do Código de Processo Civil, que estabelece penalidades exemplificativas para comportamentos considerados de má-fé processual. Além de prevenir práticas desleais, essas sanções também ajudam a desencorajar o ajuizamento de ações temerárias, diminuindo assim o número de processos judiciais infundados.

O CDC regula as relações de consumo com normas cogentes, ou seja, de ordem pública, que não dependem de provocação judicial para sua aplicação. Reconhece a vulnerabilidade do consumidor em face ao fornecedor, uma regra geral que, contudo, não deve ser absoluta. Embora a maioria das jurisprudências apontem para abusos de fornecedores contra consumidores, há também casos em que o consumidor age de má-fé, prejudicando especialmente os pequenos empresários. Por exemplo, um consumidor pode fazer uso indevido de um produto e, diante de um defeito resultante desse mau uso, exigir a troca ou conserto às custas do fornecedor.

Este comportamento não só contraria o princípio da boa-fé como também impõe um ônus injusto ao fornecedor.

A relação consumerista é, essencialmente, uma relação contratual que deve ser regida pelo princípio da boa-fé, aplicável tanto ao consumidor quanto ao fornecedor. Observa-se que, com o aumento constante das reclamações relacionadas aos direitos do consumidor, os direitos do fornecedor são frequentemente negligenciados, sob a presunção de vulnerabilidade do consumidor. No entanto, é essencial reconhecer que o consumidor pode, sim, agir de má-fé, utilizando de forma abusiva os direitos conferidos pelo CDC, causando prejuízos ao fornecedor. Esta má utilização dos direitos consumeristas pode desbalancear a relação e prejudicar a dinâmica econômica.

Ao longo deste estudo, buscou-se destacar a importância do CDC, sem desconsiderar a necessidade primordial de proteção ao consumidor, que justificou a criação desta codificação. No entanto, também se evidenciou que o consumidor nem sempre age de forma justa e que é possível o abuso de direitos conferidos pelo CDC. O objetivo deste equilíbrio de interesses é garantir que tanto consumidores quanto fornecedores cumpram a lei, promovendo um desenvolvimento econômico sustentável e justo. Esta análise não pretende esgotar a discussão, mas sim incentivar mais pesquisas sobre o equilíbrio nas relações de consumo, visando a uma maior justiça e integridade no mercado.

O Código de Defesa do Consumidor tem como um de seus principais objetivos manter o equilíbrio de interesses entre consumidores e fornecedores. Ambos devem seguir a legislação para assegurar o desenvolvimento econômico do país. Assim, este estudo procura estimular mais investigações sobre as questões aqui levantadas, buscando alcançar um maior equilíbrio nas relações de consumo e, conseqüentemente, uma economia mais justa e eficiente.

## REFERÊNCIAS

MORGANA, Kênia. **A má-fé no comportamento do consumidor contemporâneo**. Coletâneas Acadêmicas: Curso de Direito, 2020, pp. 78-100.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078compilado.htm). Acesso em 13/05/2024.

BRASIL. **Código Civil 2002**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm). Acesso em 16/05/2024

CASTRO FILHO, José Olímpio de. **Abuso do direito no processo civil**. 2ª ed., Rio de Janeiro: Forense, 1960, pág. 189.

DINIZ. Maria Helena. **Código Civil anotado**. São Paulo: Saraiva, 2011.

GUGLINSKI, Vitor. **O princípio da boa-fé como ponto de equilíbrio nas relações de consumo**. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 9, n. 210, 1 fev. 2004. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/4706>. Acesso em: 08/04/2024.

HOFFMAN, Paulo. **Inversão do ônus da prova prevista no Código de Defesa do Consumidor – Critério de Julgamento (sob a ótica do juiz) e critério de procedimento (para o fornecedor)**. <http://hoffmanadvogados.com.br/adm/upload/0085001001383836437.pdf> Acesso em: 10/05/2024.

HOLTHAUSEN, Fábio Zabet. **Inversão do ônus da Prova nas Relações de Consumo: Momento Processual**, São Paulo, Editora Lumen Juris

MORGANA, Kênia. **A má-fé no comportamento do consumidor contemporâneo**. Coletâneas Acadêmicas: Curso de Direito, 2020, pp. 78-100.

MUNIZ, Charles Martins. **Abuso do direito pelo consumidor**. Conteúdo Jurídico, Brasília-DF: 20 mar. 2015. Disponível em: <http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.52754&seo=1> Acesso em: 08/04/2024

NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria Andrade. **Código Civil Comentado**. 3ª Ed. São Paulo-SP: Revista dos Tribunais, 2005.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Instituições de Direito Civil**, vol III, Contratos. Rio de Janeiro: Forense, 2003.

SILVA, De Plácido e. **Vocabulário Jurídico**. Atualizadores Nagib Slaibi Filho e Geraldo Magela Alves. 15ª ed., Rio de Janeiro: Forense, 1998.