

NEHEMIAS DOMINGOS DE MELO

# DANO MORAL

## NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

**3<sup>a</sup>**

**edição**

**Revista e ampliada**

2023



Rua Canuto Saraiva, 131 – Mooca – CEP: 03113-010 – São Paulo – São Paulo  
Tel: (11) 3582.5757  
• Contato: <https://www.editorajuspodivm.com.br/central-de-relacionamento>

**Copyright:** Edições JusPodivm

**Capa e Diagramação:** Marcelo S. Brandão ([santibrando@gmail.com](mailto:santibrando@gmail.com))

M528d Melo, Nehemias Domingos de  
Dano Moral nas Relações de Consumo / Nehemias Domingos de Melo – 3.ed.,  
rev. e ampl. – São Paulo: Editora JusPodivm, 2023.

400 p.

Inclui Bibliografia  
ISBN: 978-85-442-4480-7

1. Direito do Consumidor. 2. Dano Moral. 3. Consumo. I. Melo, Nehemias  
Domingos de. II. Título.

CDD 342.5

BIBLIOTECÁRIA RESPONSÁVEL

Ana Carolina Ribeiro Moisés – CRB7 – RJ 007348/0

Todos os direitos desta edição reservados a Edições JusPodivm.

É terminantemente proibida a reprodução total ou parcial desta obra, por qualquer meio ou processo, sem a expressa autorização do autor e das Edições JusPodivm. A violação dos direitos autorais caracteriza crime descrito na legislação em vigor, sem prejuízo das sanções civis cabíveis.

# SUMÁRIO

<b>AGRADECIMENTOS.....</b>	<b>7</b>
<b>OBRAS DO AUTOR.....</b>	<b>9</b>
I – Livros.....	9
II – Capítulos de livros em obras coletivas .....	10
<b>PREFÁCIO .....</b>	<b>13</b>

## Primeira Parte

### FUNDAMENTOS DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

<b>Capítulo 1 – Histórico do Consumerismo.....</b>	<b>29</b>
1. Breve sinopse histórica .....	29
2. Origens do consumerismo moderno .....	30
3. Evolução da legislação consumerista no Brasil.....	32
<b>Capítulo 2 – O Código Brasileiro de Defesa do Consumidor .....</b>	<b>41</b>
1. A Constituição Federal de 1988 e o consumidor.....	41
2. A proteção ao consumidor.....	43
3. A responsabilidade objetiva como regra .....	48
4. A responsabilidade condicionada do comerciante .....	50
5. A exceção quanto aos profissionais liberais .....	52
5.1. O profissional liberal.....	52

5.2.	Obrigação de meio e obrigação de resultado .....	54
6.	Das excludentes de responsabilidade .....	55
6.1.	Das excludentes expressamente previstas no CDC.	56
6.1.1.	Não colocação do produto no mercado .....	57
6.1.2.	Inexistência do defeito apontado .....	58
6.1.3.	Culpa exclusiva da vítima ou de terceiro .....	59
6.2.	Outras possíveis excludentes (não previstas no CDC) .....	61
6.2.1.	Culpa concorrente .....	61
6.2.2.	Caso fortuito e força maior .....	63
<b>Capítulo 3 – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor .....</b>		<b>67</b>
1.	Conceito de consumidor .....	67
1.1.	Consumidor <i>stricto sensu</i> .....	68
1.2.	Consumidor pessoa jurídica ou profissional .....	69
1.2.1.	Teoria minimalista ou finalista .....	70
1.2.2.	Teoria maximalista .....	73
1.2.3.	Teoria da causa final .....	73
1.3.	Consumidor por equiparação .....	76
1.3.1.	Da coletividade de pessoas .....	76
1.3.2.	Das vítimas do acidente de consumo – <i>bystander</i> .....	77
1.3.3.	Das pessoas expostas às práticas abusivas ...	78
1.4.	Da importância da equiparação .....	79
2.	Conceito de fornecedor .....	82
3.	Conceito de produto e serviço .....	83
3.1.	Conceito de produto .....	83
3.2.	Conceito de serviço .....	84
4.	O estado e suas concessionárias como prestadores de serviços .....	84
<b>Capítulo 4 – Os Princípios Informativos do Código de Defesa do Consumidor .....</b>		<b>89</b>
1.	Os princípios gerais de direito .....	89

2.	Dos princípios constitucionais aplicáveis às relações de consumo .....	90
2.1.	Princípio da soberania .....	92
2.2.	Princípio da cidadania.....	92
2.3.	Princípio da dignidade da pessoa humana.....	93
2.4.	Princípio da isonomia.....	96
2.5.	Princípios gerais da ordem econômica .....	97
3.	Dos princípios na legislação consumerista .....	99
3.1.	Princípio da boa-fé objetiva.....	99
3.1.1.	Dos deveres anexos à boa-fé.....	101
3.1.1.1.	Dever anexo da transparência .....	102
3.1.1.2.	Do dever de informação .....	104
3.1.1.3.	Do dever de segurança.....	107
3.2.	Princípio da vulnerabilidade .....	109
3.3.	Princípio da equidade .....	112

## **Capítulo 5 – O Dano Moral no Direito Brasileiro..... 115**

1.	Conceito de dano moral e sua caracterização .....	115
1.1.	Caracterização do dano moral .....	117
1.2.	Da prova do dano moral.....	118
1.3.	Dos fundamentos da reparação.....	120
2.	O dano moral no código de defesa do consumidor.....	122
3.	O dano estético.....	124
3.1.	Cumulação do dano estético com dano moral e material .....	125
3.2.	Da legitimidade postulatória.....	127
4.	O dano moral coletivo.....	128
4.1.	Conceito de dano moral individual e coletivo.....	130
4.2.	Um exemplo significativo.....	133
4.3.	Ações coletivas: interesse público ou privado? .....	135
5.	Dano moral pela perda do tempo útil.....	136

5.1.	O tempo perdido e a substituição de produto defeituoso.....	137
5.2.	O tempo perdido no atendimento precário em agências bancárias.....	138
5.3.	O tempo perdido e a otimização do lucro empresarial.....	139
5.4.	O tempo perdido em longas esperas no caixa eletrônico .....	139
5.5.	Perda do tempo útil ou mero aborrecimento?.....	140
5.6.	Dano pelo tempo perdido é uma nova modalidade de dano?.....	141
6.	A questão do dano moral e os precedentes do STJ.....	142
7.	A questão do dano moral e as súmulas do STJ.....	147

## **Capítulo 6 – A Proteção de Dados Pessoais – LGPD: Obrigações e Responsabilidade Civil..... 151**

1.	A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais .....	151
2.	Dados pessoais gerais .....	152
3.	Dados pessoais sensíveis.....	154
4.	Os atores da LGPD.....	156
5.	Da aplicação da LGPD nas relações comerciais.....	157
5.1.	Consentimento .....	157
5.2.	A proteção dos dados.....	158
6.	Ter um DPO <i>full time</i> , mesmo sendo uma microempresa ou empresa de pequeno porte .....	160
7.	<i>Compliance</i> e governança corporativa.....	164
8.	Responsabilidade civil do empregador pelo vazamento ou mau uso dos dados dos empregados .....	166
8.1.	Solidariedade na LGPD.....	167
8.2.	Inversão do ônus da prova.....	168
8.3.	Excludentes de responsabilidade.....	170
9.	Dano moral coletivo.....	171

<b>Capítulo 7 – Questões Processuais Relevantes .....</b>	<b>175</b>
1. Vulnerabilidade e hipossuficiência .....	175
1.1. Vulnerabilidade .....	175
1.2. Hipossuficiência .....	176
2. Justiça gratuita .....	177
2.1. Da gratuidade de justiça no Novo CPC .....	179
2.2. Da concessão de justiça gratuita a todos que dela necessitem .....	181
2.3. A justiça gratuita e o Código de Defesa do Consumidor .....	183
2.4. Da interpretação do texto legal .....	184
2.5. Notas conclusivas .....	186
3. Inversão do ônus da prova .....	187
3.1. Momento da inversão .....	188
3.2. Quem deve arcar com os custos da realização da prova? .....	190
3.3. Determinação de ofício ou a requerimento da parte .....	191
4. Responsabilidade objetiva .....	192
4.1. Da culpa ao risco – evolução da teoria .....	192
4.2. Do risco da atividade como fundamento da responsabilidade objetiva .....	195
5. Solidariedade entre os fornecedores .....	196
5.1. Responsabilidade pelo fato de produto e por vício de produto e serviço .....	197
5.2. Responsabilidade do fornecedor pelos atos de seus prepostos .....	198
5.3. Teoria da aparência e o Código de Defesa do Consumidor .....	198
6. Garantia legal e contratual .....	201
7. Desconsideração da personalidade jurídica .....	203
8. Proibição de denunciação à lide .....	205

9.	Do chamamento ao processo .....	206
10.	Foro privilegiado para o consumidor.....	207
11.	Prescrição e decadência.....	208
11.1.	Prescrição.....	209
11.2.	Decadência.....	212
12.	A defesa individual e coletiva do consumidor .....	213
12.1.	As ações coletivas para defesa dos interesses difusos.....	216
12.2.	Legitimidade para propositura da ação coletiva.....	217
12.3.	Importância das ações coletivas.....	219
13.	<i>Habeas data</i> .....	220

## **Capítulo 8 – Do Procedimento nos Juizados Especiais Cíveis Estaduais**

### **Lei nº 9.099/95..... 223**

1.	Da opção do consumidor pelo JEC.....	223
2.	Dos princípios informativos dos Juizados Especiais.....	224
3.	Do cabimento desse procedimento .....	225
4.	Ações que não podem ser propostas nos juizados.....	226
5.	Da competência de foro .....	226
6.	Do juiz, dos conciliadores e dos juízes leigos.....	227
7.	As partes .....	228
8.	Da representação processual.....	228
9.	Dos atos processuais, do pedido, das citações e intimações.....	229
10.	Das audiências.....	230
10.1.	Da audiência de conciliação .....	231
10.2.	Do juízo arbitral.....	231
10.3.	Da audiência de instrução e julgamento .....	232
11.	Da resposta do réu .....	232
12.	Das provas.....	233
13.	Da sentença e dos recursos.....	234
14.	Da extinção do processo sem julgamento do mérito .....	235



15.	Da execução dos julgados.....	236
16.	Execução de título extrajudicial.....	237
17.	Das despesas processuais.....	238
18.	Homologação de acordos extrajudiciais .....	238

## Segunda Parte

### DANO MORAL EM ESPÉCIE

<b>Capítulo 9 – Dano Moral: Bancos e Instituições Financeiras.....</b>	<b>241</b>	
1.	Notas introdutórias.....	241
2.	Falhas no serviço de atendimento.....	244
2.1.	Dano moral por falhas de segurança .....	244
2.2.	Dano moral por retenção em porta giratória.....	247
2.3.	Dano moral em face de atitudes discriminatórias .....	249
3.	Falhas na prestação dos serviços.....	250
3.1.	Dano moral pela inclusão indevida em banco de dados.....	251
3.2.	Dano moral pela inclusão em bancos de dados enquanto se discute o montante da dívida .....	253
3.3.	Dano moral pela cobrança de dívida já paga .....	257
3.4.	Dano moral pelos saques/operações com cartão magnético clonado ou roubado .....	260
3.5.	Dano moral pela abertura de conta com documentos roubados ou falsificados .....	262
3.6.	Dano moral por falhas no processamento de depósito em caixas eletrônicos .....	264
3.7.	Fraudes em operações realizadas via Pix.....	265
4.	Responsabilidade extracontratual dos bancos .....	268
<b>Capítulo 10 – Dano Moral em Razão do Uso de Cartão de Crédito .....</b>	<b>271</b>	
1.	Cartão de crédito furtado ou extraviado.....	271
2.	Seguro contra furto, roubo e extravio.....	274

3.	Remessa de cartão sem solicitação do destinatário .....	275
4.	Inscrição indevida em bancos de dados.....	278
5.	Cancelamento ou bloqueio do cartão sem prévio aviso .....	279
<b>Capítulo 11 – Dano Moral por Erro Médico.....</b>		<b>281</b>
1.	Notas preliminares .....	281
2.	Erro médico: obrigação de meio ou de resultado? .....	285
3.	Do dano estético e do dano moral.....	287
4.	Dever de informação .....	289
5.	A prova do erro médico e a inversão do ônus da prova .....	291
6.	Responsabilidade por ato próprio e por fato de terceiro.....	292
7.	Responsabilidade objetiva dos hospitais.....	292
<b>Capítulo 12 – Dano Moral em Face de Planos de Saúde.....</b>		<b>295</b>
1.	Notas introdutórias.....	295
2.	Dano moral por negativa de autorização para internação ou tratamento.....	297
3.	Dano moral em face da limitação temporal da internação.....	299
4.	Dano moral por negativa de atendimento sob alegação de doença preexistente .....	301
5.	Solidariedade passiva entre planos de saúde, médicos e hospitais .....	303
<b>Capítulo 13 – Supermercados, Shoppings e Centros de Compras .</b>		<b>307</b>
1.	Dano moral por acusação de furto.....	307
2.	Dano moral por disparo de alarme antifurto.....	308
3.	Dano moral: falhas no dever de segurança .....	310
3.1.	Acidentes no interior do estabelecimento .....	310
3.2.	Falhas na segurança .....	311
4.	Dano moral pela apresentação antecipada de cheque “pré-datado” .....	313

<b>Capítulo 14 – Dano Moral em Razão das Atividades de Transportes .....</b>	<b>317</b>
1. Da responsabilidade no transporte em geral .....	317
2. Do transporte de passageiros.....	321
2.1. Transporte aéreo.....	321
2.2. Transporte rodoviário .....	325
2.3. Transporte ferroviário e metroviário.....	327
2.4. Transporte clandestino .....	328
3. Do transporte gratuito ou de cortesia.....	329
4. Do transporte de coisas .....	331
5. Das excludentes de responsabilidade .....	333
5.1. Caso fortuito e força maior.....	334
5.2. Culpa exclusiva de terceiro.....	335
5.3. Culpa exclusiva da vítima.....	337
5.4. Culpa concorrente .....	338
<b>Capítulo 15 – Serasa: Um Verdadeiro Tribunal de Exceção .....</b>	<b>341</b>
1. Breve histórico .....	341
2. A serasa como tribunal do crédito.....	343
3. Desvio de finalidade .....	345
4. Dever de comunicar antes da abertura de cadastro.....	347
5. Quanto tempo pode permanecer o apontamento?.....	352
6. Tutela provisória de urgência de natureza antecipada para sustar os efeitos da inscrição .....	354
7. Dano moral pela segunda inclusão em banco de dados....	356
8. O que é o Serasa Limpa Nome? .....	358
9. Dano moral pela inclusão no Serasa Limpa Nome .....	359
<b>Capítulo 16 – Existe uma Indústria do Dano Moral?.....</b>	<b>365</b>
1. Notas introdutórias.....	365
2. O despertar de cidadania.....	368
3. As condenações deveriam ser exemplares.....	370

4.	A indústria do mero aborrecimento.....	371
<b>Capítulo 17 – Por uma Nova Teoria da Reparação por Danos Morais.....</b>		<b>377</b>
1.	Premissas básicas .....	377
2.	Proposta de alteração do Código Civil .....	381
<b>Bibliografia .....</b>		<b>385</b>