
CLÁUSULAS ABUSIVAS EM CONTRATOS IMOBILIÁRIOS DE ADESÃO: UMA ANÁLISE DA RESPONSABILIDADE CIVIL E APLICABILIDADE DE DANOS MORAIS

Karina Freitas Bueno
Matheus Luan Nunes
Frederico Luiz Massaro

RESUMO

O presente artigo científico propõe uma análise aprofundada das cláusulas abusivas em contratos de adesão imobiliários, com foco na responsabilidade civil das partes envolvidas e na aplicabilidade dos danos morais. Diante da complexidade jurídica e social que permeia os contratos de adesão, especialmente no contexto imobiliário, torna-se fundamental examinar as cláusulas contratuais que possam ser consideradas abusivas e entender as implicações legais e morais associadas a essas cláusulas. A pesquisa se baseia em revisão bibliográfica, análise jurisprudencial e estudo de casos para investigar as cláusulas contratuais que comumente são consideradas abusivas nos contratos de adesão imobiliários. O presente artigo explora a legislação vigente e a jurisprudência relevante para identificar padrões e tendências no tratamento legal das cláusulas abusivas, destacando as consequências legais para as partes contratantes. Além disso, o estudo examina a responsabilidade civil das partes, especialmente dos fornecedores de imóveis, diante da inclusão de cláusulas abusivas em contratos de adesão. Avalia-se o dever de informação e transparência que recai sobre esses fornecedores, bem como as medidas legais que os consumidores podem adotar para proteger seus direitos em caso de cláusulas abusivas. Outro ponto crucial abordado no presente artigo é a aplicabilidade de danos morais nos casos que se fazem presentes cláusulas contratuais abusivas. Examina-se recentes jurisprudências para entender como os tribunais têm interpretado e aplicado os danos morais nesses contextos, considerando o impacto emocional e psicológico que as cláusulas abusivas podem causar aos consumidores. Ao final, o artigo oferece conclusões baseadas na análise das informações coletadas, propondo sugestões para aprimorar a legislação e as práticas contratuais no setor imobiliário, visando a proteção efetiva dos direitos dos consumidores e a promoção de relações contratuais mais justas e equitativas.

37

Palavras-chave: cláusulas abusivas; consumidor; contratos de adesão; danos morais; imóveis.

ABSTRACT

This scientific article proposes an in-depth analysis of abusive clauses in real estate adhesion contracts, focusing on the civil liability of the parties involved and the applicability of moral damages. Given the legal and social complexity that permeates

adhesion contracts, especially in the real estate context, it is essential to examine contractual clauses that could be considered abusive and understand the legal and moral implications associated with these clauses. The research is based on a bibliographical review, jurisprudential analysis and case studies to investigate the contractual clauses that are commonly considered abusive in real estate adhesion contracts. This article explores current legislation and relevant case law to identify patterns and trends in the legal treatment of unfair clauses, highlighting the legal consequences for contracting parties. Furthermore, the study examines the civil liability of the parties, especially property suppliers, in the face of the inclusion of abusive clauses in adhesion contracts. The duty of information and transparency that falls on these suppliers is assessed, as well as the legal measures that consumers can adopt to protect their rights in the case of unfair clauses. Another crucial point addressed in this article is the applicability of moral damages in cases where abusive contractual clauses are present. Recent case law is examined to understand how courts have interpreted and applied moral damages in these contexts, considering the emotional and psychological impact that unfair clauses can cause to consumers. At the end, the article offers conclusions based on the analysis of the information collected, proposing suggestions to improve legislation and contractual practices in the real estate sector, aiming to effectively protect consumer rights and promote fairer and more equitable contractual relationships.

38

Keywords: abusive clauses; consumer; membership contracts; moral damages; properties.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo pauta-se na análise e estudo das cláusulas abusivas presentes nos contratos de adesão imobiliários e da responsabilidade civil e danos morais, tomando como base, doutrinas, estudos, jurisprudências e conteúdos midiáticos pertinentes.

Para tanto, aborda primeiramente a conceituação e evolução do tema no âmbito do Direito Civil, por fim, aborda o instituto em questão atrelado ao direito básico à efetiva reparação dos danos decorrentes ao consumidor. Seguido pela apresentação de aspectos das cláusulas abusivas que fazem-se presentes nas relações contratuais, especialmente no que tange às relações consumeristas, as quais possuem como objeto de contratos imobiliários.

Por fim, trará aspectos legais da responsabilidade civil sob à ótica da legislação consumerista, abordando duas de suas espécies, sendo: pelo fato e pelo

vício, bem como do instituto do dano moral nas relações de consumo, inquirindo quatro pontos específicos a serem expostos, quais sejam: o dano moral como direito básico do consumidor, consequência do fato e vício dos contratos, e divergências jurisprudenciais que além de complementar a pesquisa, busca solucionar a problemática que passa a ser apresentada.

O problema de pesquisa a ser exposto, fundamenta-se na questão de como a responsabilidade civil e os danos morais são tratados nas relações contratuais, e de que forma as jurisprudências e legislações vigentes têm abordado essa temática, considerando os desafios enfrentados na proteção dos direitos do consumidor, com a finalidade de trazer aspectos que possam solucionar intercorrências e maiores transtornos que venham a ser vivenciados, visando ainda, proteger direitos e guiar todos os envolvidos para a solução de possíveis adversidades causadas.

Neste contexto, o presente artigo tem como objetivo analisar de forma crítica a intersecção entre os contratos de adesão e a proteção do consumidor no campo dos direitos reais. Serão abordadas questões fundamentais, tais como a definição e características dos contratos de adesão, os princípios norteadores do Direito do Consumidor, bem como as implicações e desafios que surgem quando esses dois elementos se colidem.

Por fim, o presente estudo irá contribuir para um robusto debate acadêmico e jurídico sobre a proteção do consumidor no contexto dos contratos de adesão e sua relação intrínseca com os direitos reais, aprimorando o entendimento e a aplicação da legislação e jurisprudência pertinentes, bem como oferecendo subsídios para futuras reflexões e desenvolvimentos no campo do Direito.

2 HISTÓRIA E CONCEITO DOS CONTRATOS DE ADESÃO

Para dar início, salienta que a teoria clássica do contrato, é fruto do liberalismo econômico da revolução francesa, sendo eficiente até a primeira revolução industrial, no século XIX, onde vigorava de forma plena no direito civil e no direito internacional o princípio do *pacta sunt servanda*, brocardo latino que significa “os pactos devem ser respeitados” ou “acordos devem ser cumpridos”.

A partir desse momento, a autonomia da vontade e a liberdade contratual, então paradigmas absolutos, tiveram de ser relativizados, ou, até mesmo, perderam o seu espaço, ante a nova realidade econômica e social trazida pelo desenvolvimento industrial.

Com o crescimento acelerado do capitalismo e a evolução da tecnologia, esta-se inserido numa sociedade líquida, classificada por Zygmunt Bauman (2021), como uma época em que as relações sociais, econômicas e de produção são frágeis, fugazes e maleáveis, como líquidos, o que certamente explicaria a necessidade de meios mais céleres para o consumo e a contratações de serviços.

As empresas emergentes, cientes de tal transformação social, começaram a adaptar os seus contratos à nova realidade. Não se buscou mais a satisfação com o individual, mas sim com o coletivo. Para perder menos tempo e obter mais lucros, foram criados contratos iguais para todos, na maioria das vezes, mais vantajosos para a empresa. Reduziu-se, ou eliminou-se, a autonomia da vontade. Passou-se a ter um desequilíbrio, onde o contratante técnica e economicamente mais forte passou a “tomar as rédeas do contrato”.

40

Neste contexto, surgiu o chamado contrato de adesão, inicialmente regulamentado no Direito Brasileiro pelo Código de Defesa do Consumidor, em 1990, que se mostrou uma técnica contratual eficiente até os dias atuais, amplamente utilizada nas relações consumeristas e nas prestações de serviço.

Maria Helena Diniz ao definir o contrato de adesão assevera:

[...] constituem uma oposição à ideia de contrato paritário, por inexistir a liberdade de convenção, visto que excluem a possibilidade de qualquer debate e transigência entre as partes, uma vez que um dos contratantes se limita a aceitar as cláusulas e condições previamente redigidas e impressas pelo outro [...], aderindo a uma situação contratual já definida em todos os seus termos. Esses contratos ficam, portanto, ao arbítrio exclusivo de uma das partes – o peticitante –, pois o oblato não pode discutir ou modificar o teor do contrato ou as suas cláusulas (Diniz, 2023, p.182).

Já o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) em seu art. 54, define o contrato de adesão como:

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir

ou modificar substancialmente seu conteúdo. § 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato. § 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior. § 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. § 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão (Brasil, 1990).

Desta feita, compreende-se que o contrato de adesão é uma modalidade contratual utilizado em diversas transações comerciais e jurídicas, caracterizado por ter seus termos e condições previamente definidos por uma das partes, enquanto a outra parte, possui um papel passivo ao aceitar esses termos sem a capacidade de negociar ou modificar substancialmente o conteúdo do contrato. Em essência, o contrato de adesão é uma oferta de contrato com termos preestabelecidos.

Alguns dos principais elementos na conceituação do contrato de adesão, podem ser destacados os Termos Unilaterais, onde a parte proponente (ou seja, a parte que criou o contrato) dita os termos do acordo sem negociação substancial com a parte aderente. Caráter Padronizado, pois os contratos de adesão tendem a ser documentos padronizados, muitas vezes utilizados em massa por empresas e organizações para lidar com transações comuns. Aceitação Voluntária, embora a parte aderente não tenha a capacidade de negociar os termos, ela geralmente aceita o contrato de adesão voluntariamente, isso significa que a parte aderente tem a escolha de aceitar ou recusar os termos, embora, em muitos casos, a alternativa à aceitação seja a impossibilidade de realizar a transação desejada.

Em síntese, o contrato de adesão é um tipo de contrato em que uma das partes estabelece unilateralmente os termos e a outra parte aceita ou recusa esses termos.

3 CLÁUSULAS ABUSIVAS E SUA APLICAÇÃO NOS CONTRATOS DE ADESÃO DE DIREITOS REAIS

Nota-se que essa modalidade contratual, trouxe vantagens expressivas, tanto

de ordem econômica quanto de natureza prática. Esse modelo contratual, reduziu o tempo e os gastos de celebração e de regulação dos contratos, permitindo o cálculo antecipado do custo de produção de bens ou de fornecimento de serviços empresariais. Contudo, o contrato de adesão pode ser extremamente prejudicial em certas situações, vez que o fornecedor é quem elabora unilateralmente os termos do contrato, dessa forma, resta facilitada a inclusão de cláusulas abusivas, especialmente em contratos imobiliários, e ainda mais em contratos de locação.

Diante desse cenário, as cláusulas abusivas em contratos de adesão, especialmente nos contratos imobiliários, têm desencadeado uma preocupação significativa no contexto jurídico especialmente na seara da defesa do consumidor.

Os contratos de adesão são acordos nos quais uma das partes, geralmente o consumidor, não tem a oportunidade de negociar as condições do contrato, sendo obrigado a aceitar os termos estabelecidos unilateralmente pela outra parte, geralmente uma empresa ou fornecedor de serviços, pois doutro lado, se assim não concordar, não poderá atingir o objetivo contratual atingido, tendo em vista que não será avençado o contrato. Essa falta de negociação, incontestavelmente coloca o consumidor em posição de desvantagem, tornando-o vulnerável à cláusulas contratuais injustas ou abusivas.

Nos contratos imobiliários, essa questão se torna ainda mais relevante, dada a complexidade e o valor envolto nessas transações. A compra, venda, locação entre outras transações negociais imobiliárias envolve termos e condições específicos que podem ser de difícil interpretação para a maioria das pessoas, especialmente aos hipossuficientes tecnicamente. Isso cria um cenário propício para que fornecedores, construtores, incorporadores e locadores incluam cláusulas abusivas nos contratos, muitas vezes de forma oculta ou mitigada em linguagem obscura.

As cláusulas constantes nessa modalidade contratual podem abranger uma variedade de aspectos, como taxas excessivas, restrições arbitrárias, penalidades desproporcionais, prazos irrazoáveis e disposições que limitam os direitos dos consumidores. O principal objetivo dessas cláusulas é favorecer a parte mais forte na relação contratual tendo em vista que ela a responsável por sua inserção, em detrimento do consumidor, o que desagua em um cenário de parcialidade,

considerado injusto, quando não, inaceitável pois diminutas do direito do consumidor.

Sendo assim, resta demonstrada a pertinência e necessidade da realização de um estudo prático teórico sobre as cláusulas abusivas nos contratos de adesão, especialmente nos contratos imobiliários, a fim de analisar os principais exemplos dessas cláusulas, para assim possibilitar o entendimento de seus impactos, proporcionando ao homem médio – consumidor – ao menos condições básicas de compreender de forma minimamente aceitável os termos que lhe são assolados.

A proteção contra cláusulas abusivas em contratos imobiliários faz-se fundamental para garantir a equidade nas relações entre consumidores e fornecedores, sendo primordial que os aderentes aos contratos imobiliários estejam cientes de seus direitos e obrigações.

4 DA RESPONSABILIDADE CIVIL

Pertinente para o introito do presente capítulo, o qual tem por objetivo conceituar e analisar a figura da responsabilidade civil, sua evolução e o direito básico à efetiva reparação aos danos causados aos consumidores dentro do respectivo tema, valendo-se de fontes doutrinárias e legais para atingir tal objetivo.

Primeiramente, salienta-se que o instituto em questão, possui raízes milenares no âmbito jurídico. Encarregado de oferecer respostas e esclarecimentos decorrentes dos comportamentos prejudiciais e ilícitos aos interesses de terceiros.

Expondo ainda, as principais diferenças entre os conceitos de ato ilícito e responsabilidade, elencando elementos que constituem o presente tema e, em continuidade expondo sua evolução até o atual cenário, valendo-se de uma demonstração dos diversos ordenamentos jurídicos existentes, inclusive o brasileiro, elencando ainda, todas as modificações que resultaram no modelo ao qual configura-se atualmente.

Além do disposto, trata de especificar os diferentes sistemas existentes que foram adotados para promover a efetiva reparação do dano causado à vítima, bem como para sua proteção.

Por fim, visa expor o instituto da responsabilidade civil sob à ótica

consumerista, tratando a respeito de um dos direitos básicos do sujeito ativo da relação de consumo, sendo: a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, presente no artigo 6, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

Ainda que o termo “responsabilidade” (oriundo do latim - *respondere*) possua sentido equivocado, razão pela qual seu significado não é considerado pacífico, o doutrinador Roberto Senise Lisboa, dispõe em uma de suas obras que: “responsabilidade (*respondere*) é o dever jurídico de recomposição do dano sofrido, imposto ao seu causador direto ou indireto. A responsabilidade constitui uma relação obrigacional cujo objeto é o ressarcimento” (Senise, 2012, p. 379) e, no mesmo plano, logra a obrigação inerente à um indivíduo de assumir consequências jurídicas de seus atos.

Adentrando à relação obrigacional, e tendo como base preceitos da obra “Novo Curso de Direito Civil - Responsabilidade Civil” dos doutrinadores Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho, tem-se como objeto o ressarcimento, que não permite ser confundido com a obrigação originária, partindo pelo fato de compor-se de um dever jurídico sucessivo e suplementar em decorrência da violação de obrigação diversa.

Cabendo ainda, ressaltar a existência de seu caráter *ex voluntas* ou *ex lege*, conceituando a violação de dever jurídico preexistente, sendo que tal transgressão ocorre através da conduta omissiva ou comissiva de um indivíduo, que pode realizar ato ilícito por natureza, lícito por natureza mas ilícito por resultado danoso ou ainda pela consequência de danos resultantes de coisa ou animal sob sua guarda.

Portanto, ato ilícito e responsabilidade não são causas sinônimas, sendo a responsabilidade o dever de indenizar o dano enfrentado por outro, nascendo desta, o ato ilícito propriamente dito, conceituado como: “aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito” pela exegese do art. 186 do Código Civil.

Diante disso, cabe ressaltar que para que seja possível configurar a responsabilidade civil, esta deve se valer da presença dos elementos ou pressupostos gerais, que serão devidamente conceituados em momento oportuno, sendo estes: a

conduta (ação ou omissão), o dano e o nexo de causalidade, outro ponto que merece atenção é a culpa do agente. Assim, ao passo que o primeiro conceito tende a preocupar-se exclusivamente com a ilicitude da conduta, o último, esclarece disposições relacionadas ao resultado danoso, em desconformidade com o ordenamento jurídico.

Com a análise dos estudos e preceitos supracitados, é que surge a ideia de responsabilidade, que para o Direito, constitui uma obrigação derivada, dever jurídico sucessivo de contrair consequências jurídicas oriundas de um fato diverso de acordo com os interesses violados.

Retornando o foco do presente tópico, quanto ao conceito de responsabilidade civil, cabe mencionar as disposições transcritas pelo autor Sérgio Cavalieri Filho que em conjunto aos doutrinadores supracitados traz além de conceitos, a essência do termo, citando as palavras de San Tiago Dantas, *in verbs*:

O principal objetivo da ordem jurídica, afirmou San Tiago Dantas, é proteger o lícito e reprimir o ilícito. Vale dizer: ao mesmo tempo em que ela se empenha em tutelar a atividade do homem que se comporta de acordo com o Direito, reprime a conduta daquele que o contraria (Programa de Direito Civil, v. 1/341, Ed. Rio). Podemos sintetizar a lição desse grande Mestre dizendo que o Direito se destina aos atos lícitos; cuida dos ilícitos pela necessidade de reprimi-los e corrigir os seus efeitos nocivos. Para atingir esse desiderato, a ordem jurídica estabelece deveres que, conforme a natureza do direito a que correspondem, podem ser positivos, de dar ou fazer, como negativos, de não fazer ou tolerar alguma coisa. Fala-se, até, em um dever geral de não prejudicar a ninguém, expresso pelo Direito Romano através da máxima *neminem laedere*. Alguns desses deveres atingem a todos indistintamente, como no caso dos direitos absolutos; outros, nos direitos relativos, atingem a pessoa ou pessoas determinadas. Entende-se, assim, por dever jurídico a conduta externa de uma pessoa imposta pelo Direito Positivo por exigência da convivência social. Não se trata de simples conselho, advertência ou recomendação, mas de uma ordem ou comando dirigido à inteligência e à vontade dos indivíduos, de sorte que impor deveres jurídicos importa criar obrigações (Filho, 2014).

45

Certamente, ao violar um dever jurídico, tem-se configurado o comportamento ilícito, que em sua maioria, resulta em dano para outrem, gerando, portanto, um novo dever jurídico de reparação do dano. Dessa forma, origina-se o dever primário, onde a violação acarreta a existência de um que seja sucessivo, sendo este, o de indenizar por prejuízo causado.

Ainda, elucidando sobre a distinção entre obrigação e responsabilidade, faz-

se necessário ter em mente, o disposto no art. 389 do Código Civil que preceitua a respeito do não cumprimento da obrigação (que levaria o devedor a responder por perdas e danos) - sendo esta, sucessiva, que é a responsabilidade - aplica-se tal dispositivo para casos contratuais e extracontratuais, restando claro que sem a violação de um dever jurídico, não há motivo para tratar sobre responsabilidade e seus preceitos.

Indispensável analisar e entender tal conceito, sem tirar de mente os elementos que o compõem e diferenciam dos demais termos tratados, sendo estes: a conduta (grau moderado de consciência na atuação humana) o nexo de causalidade (compondo a relação de causa e efeito), o dano (a lesão ou prejuízo ao interesse tutelado), e por fim, a culpa (considerada em seu sentido *lato sensu*).

Tratando do elemento da conduta, é de suma importância destacar que independente da espécie de responsabilidade civil abordada, este, deve se fazer presente; sendo voluntário, podendo ser controlado integralmente pelo agente.

Em seguida, há que se falar do nexo de causalidade, resultando na relação de causa e efeito que se refere à ação praticada pelo agente e o possível dano sofrido pela vítima; podendo este, ser dividido em patrimonial (que atinge diretamente o patrimônio, resultando em perdas ou danos aos bens) e moral (envolvendo a honra e imagem do sujeito).

Por fim, configura-se a existência da culpa, sendo este elemento, aquele que abrange também o dolo, formalizando todo e qualquer comportamento contrário ao direito, tornando a intenção do agente, em algo insignificante.

Diante do exposto, tem-se, juntando todos os estudos, dispositivos legais e preceitos supracitados, que a noção jurídica de responsabilidade implica uma conduta danosa realizada por certo indivíduo que acaba por violar uma norma jurídica que já existia (contratual ou legal), restando subordinado às consequências de seu ato (obrigação de reparar o dano).

5 DAS CLÁUSULAS DE LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL

As cláusulas de limitação da responsabilidade civil são disposições contratuais

que estabelecem o limite máximo da responsabilidade de uma das partes em um contrato no caso de descumprimento das obrigações ou de ocorrência de danos. Essas cláusulas são comuns em contratos comerciais, acordos de prestação de serviços, contratos de seguro, entre outros tipos de acordos legais. Elas desempenham um papel importante na gestão de riscos e na proteção das partes envolvidas em uma transação comercial.

Tecnicamente, o mais correto não seria falar em limitação de responsabilidade ou exoneração, mas sim em limitação do valor da indenização ou exoneração do dever de indenizar, a ter em conta que a responsabilidade decorre de lei.

Assim, conforme leciona José de Aguiar Dias, a cláusula é a combinação através da qual a parte se exonera do dever de indenizar quando da ocorrência de um dano. Conclui-se, portanto, que ela não é capaz de suprimir a responsabilidade, pois somente a lei pode fazê-lo, mas evita a sua consequência: a indenização.

O ordenamento jurídico brasileiro prevê que “são lícitas, em geral, todas as condições não contrárias à lei, à ordem pública ou aos bons costumes; entre as condições defesas se incluem as que privarem de todo efeito o negócio jurídico, ou o sujeitarem ao puro arbítrio de uma das partes”, nos termos do art. 122 do Código Civil.

Portanto, existem alguns requisitos para que a cláusula de limitação de responsabilidade seja válida, quais sejam:

Assim, para a cláusula limitativa de responsabilidade ser plenamente válida, sem riscos de nulidade, ela necessariamente não pode: (i) violar norma de ordem pública, (ii) abranger os casos de dolo e culpa grave, (iii) ser imposta por uma das partes de maneira unilateral, (iv) tratar de danos à integridade física das pessoas e (v) impor um valor irrisório de indenização (Borgatto, 2021).

No caso dos contratos de adesão de imóveis, é bastante comum a estipulação de cláusulas de limitação de responsabilidade dada a complexidade e o valor envolvido nessas transações. As cláusulas mais comuns nesses contratos, impostas por uma das partes de maneira unilateral são as cláusulas de renúncia a direitos, que busca fazer o consumidor renunciar a seus direitos legais, como o direito de reclamar por vícios de construção e a cláusula de transferência de riscos, onde os riscos do negócio são transferidos para o consumidor, tornando-o responsável por problemas

estruturais e vícios ocultos do imóvel, mesmo que esses sejam expressamente de responsabilidade da construtora ou locador, conforme determina a Lei do inquilinato (Lei nº 8.245, de 18 de outubro de 1991) em seu artigo 52, §3º:

Art. 52. [...] § 3º O locatário terá direito a indenização para ressarcimento dos prejuízos e dos lucros cessantes que tiver que arcar com mudança, perda do lugar e desvalorização do fundo de comércio, se a renovação não ocorrer em razão de proposta de terceiro, em melhores condições, ou se o locador, no prazo de três meses da entrega do imóvel, não der o destino alegado ou não iniciar as obras determinadas pelo Poder Público ou que declarou pretender realizar.

No mesmo sentido, o artigo 1.219 do Código Civil Brasileiro:

Art. 1.219. O possuidor de boa-fé tem direito à indenização das benfeitorias necessárias e úteis, bem como, quanto às voluptuárias, se não lhe forem pagas, a levá-las, quando o puder sem detrimento da coisa, e poderá exercer o direito de retenção pelo valor das benfeitorias necessárias e úteis.

Por fim, estas cláusulas abusivas são incluídas com intuito de maximizar os ganhos e minimizar as perdas, tornando-se um negócio extremamente lucrativo para as construtoras e locadores. Visto que, devido à complexidade e o valor envolvido nessas transações e o aumento de compras, vendas e locações, é grande o número de contratos impostos a diferentes consumidores, que pouco conhecem ou procuram seus direitos.

48

6 DO DANO MORAL NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS

Adentrando ao último título do presente trabalho, o instituto do dano moral entrará em questão nas diversas hipóteses e espécies que se faz presente nas relações consumeristas.

Além disso, será no presente capítulo que se realiza a abordagem e exteriorização do problema de pesquisa que configura o tema até aqui apresentado, sendo este: “Como a responsabilidade civil e os danos morais são tratados nas relações contratuais, e de que forma as jurisprudências e legislações vigentes têm abordado essa temática, considerando os desafios enfrentados na proteção dos direitos do consumidor?”, com o objetivo de trazer aspectos que possam solucionar

intercorrências e maiores transtornos que venham a ser vivenciados, visando ainda, proteger direitos e guiar todos os envolvidos para a solução de possíveis adversidades causadas, valendo-se de análises e pesquisas atuais pertinentes ao tema.

Adentrando ao conceito do referido instituto, e como devidamente conceituado por Sérgio Cavalieri Filho, ao falar de dano moral, não se analisa exclusivamente a possibilidade de ser ou não indenizável, ou de vir a ser cumulado com o dano material, e sim, o que vem a ser o referido instituto; sendo este o ponto de partida para equacionar todas as tramas que o envolvem, além de uma análise de sua valoração.

Ainda, a respeito do presente título, o doutrinador referenciado, em sua obra Programa de Responsabilidade, apresenta um capítulo destinado exclusivamente ao Dano Moral e às suas particularidades de modo que alega:

Nesse particular, há conceitos para todos os gostos. Há os que partem de um conceito negativo, por exclusão, que na realidade, nada diz. Dano moral seria aquele que não tem caráter patrimonial, ou seja, todo dano não é material. Segundo Savatier, dano moral é qualquer sofrimento que não é causado por uma perda pecuniária. Para os que preferem um conceito positivo, dano moral é dor, vexame, sofrimento, desconforto, humilhação - enfim, dor da alma (Cavalieri Filho, 2014, p. 106).

49

Continuamente, dispõe a respeito dos danos morais como direito básico do consumidor, seguido dos danos morais como consequência do fato e vício dos contratos, trazendo divergências jurisprudenciais pertinentes ao tema.

Desta feita, dano moral é um conceito jurídico que se refere à lesão não material / patrimonial, sofrida por uma pessoa em decorrência de atos que violem seus direitos de personalidade, como sua honra, imagem, integridade emocional, nome, entre outros. Esse tipo de dano não está relacionado a prejuízos financeiros diretos, mas sim ao sofrimento, dor, humilhação ou constrangimento experimentado pela vítima devido a ações injustas ou ofensivas de terceiros.

O dano moral é amparado pelo princípio geral de que a dignidade da pessoa humana deve ser respeitada e protegida. Pode surgir de várias situações, como difamação, calúnia, injúria, assédio moral, violação de privacidade, discriminação, negligência profissional, entre outros. Em cada caso, a vítima sofre uma lesão não patrimonial que afeta sua saúde emocional, imagem ou reputação.

A vítima de dano moral tem o direito de buscar reparação financeira que visa

compensá-la pelo sofrimento experimentado o que desagua em uma compensação financeira que varia de acordo com a gravidade do dano. A responsabilidade pela reparação do dano moral recai sobre aquele que causou a lesão, seja decorrente de pessoa física, jurídica, empregador ou qualquer outra parte que tenha praticado atos prejudiciais à vítima.

Em síntese, o dano moral é uma lesão não patrimonial que afeta a dignidade, honra ou bem-estar emocional de uma pessoa, e seu reconhecimento e proteção desempenham um papel importante na promoção dos direitos humanos e na garantia de que todas as pessoas sejam tratadas com dignidade e respeito.

7 DANOS MORAL COMO DIREITO BÁSICO DO CONSUMIDOR

Adentrando ao primeiro tópico do presente capítulo, há que se conceituar o dano e a moral separadamente, antes de abordar a integralidade do conceito sob a ótica consumerista.

Assim, em um primeiro momento e tomando como base preceitos dispostos à obra Curso de Direito do Consumidor do autor Rizzatto Nunes, tem-se a seguinte exposição:

Lembre-se que a palavra “dano” significa estrago; é uma danificação sofrida por alguém, causando-lhe prejuízo. Implica, necessariamente, a diminuição do patrimônio da pessoa lesada. Moral, pode-se dizer, é tudo aquilo que está fora da esfera material, patrimonial do indivíduo. Diz respeito à alma, aquela parte única que compõe sua intimidade. É o patrimônio ideal da pessoa, entendendo-se por patrimônio ideal, em contraposição a patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que não seja suscetível de valor econômico. Jamais afeta o patrimônio material (Nunes, 2021, p. 664).

Atrelado a isso, o autor Bruno Miragem, tece sua visão a respeito da denominação tratada até o momento, ao passo que cita em sua obra Curso de Direito do Consumidor, que um dano moral é aquele relacionado a interesses que não dizem respeito a assuntos pecuniários.

Por conseguinte, valendo-se da exposição anterior, bem como do mesmo doutrinador e obra do parágrafo supracitado, há uma conclusão pertinente ao conceito de dano moral, sendo possível extrair o seguinte exposto:

Assim, o dano moral é aquele que afeta a paz interior de cada um. Atinge o sentimento da pessoa, o decoro, o ego, a honra, enfim, tudo aquilo que não tem valor econômico, mas que lhe causa dor e sofrimento. É, pois, a dor física e/ou psicológica sentida pelo indivíduo. Uma imagem denegrida, um nome manchado, a perda de um ente querido ou a redução da capacidade laborativa em decorrência de um acidente, traduz-se numa dor íntima (Miragem, 2018, p. 253).

Em conjunto ao que foi narrado, a mesma doutrina alega que a presença de uma característica tipicamente humana de dor, se fez responsável por impedir, por anos em sequência, a indenização por dano moral no sentido de “repor perdas”.

O conceito tratado desde então, configura ausência de objetividade e materialidade (que existe apenas enquanto dano físico, que ganha objetividade parcial se configurado o dano estético) como um de seus problemas.

Contudo, com o tempo, passou a tornar-se perceptível a impossibilidade de deixar de apresentar uma resposta civil ao dano moral, de modo que não houvesse como ignorar a violação a um direito existente.

Após o conceito e exposição inicial, o capítulo tem seu seguimento tratando a respeito da análise dos danos extrapatrimoniais sob à ótica consumerista, que recebe um tópico exclusivo ao assunto na obra *Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo* do autor Roberto Senise Lisboa, conforme exposto adiante.

De início, o doutrinador supracitado, traz uma breve contextualização histórica do instituto em questão com as relações consumeristas, que se faz de suma importância para a construção do presente tópico.

E retornando ao pensamento que seria exposto, conforme análise da obra mencionada, a utilização de maquinários para transporte em massa e o processo industrial, contribuíram de modo significativo para o progresso da civilização, trazendo vantagens no que tange à comodidade e satisfação em relação à produtos e serviços, bem como desvantagens, considerando o gravidade de infortúnios e os acidentes causados pela utilização diária das máquinas.

Ainda, em continuidade ao exposto anteriormente, nos dias atuais, percebeu-se a adoção contínua de medidas de segurança e outras alternativas, com a intenção de reduzir riscos, de modo que Senise, dispõe:

Chega-se a afirmar que as técnicas de prevenção de acidentes não colocam a salvo o empregado e o consumidor. Na exploração da atividade profissional, o surgimento de novos métodos pode até diminuir os riscos, porém o dano pode verificar-se a qualquer instante (Lisboa, 2012).

A propósito, em relação ao que viria a ser enunciado, cumpre expor que conforme tratado por Miragem, no art. 6, inciso VI do CDC - que encontra-se devidamente colacionado no capítulo anterior do presente trabalho, transcreve que a efetiva prevenção e reparação de danos morais, patrimoniais, individuais, coletivos e difusos é estabelecida como um dos inúmeros direitos básicos do consumidor, devendo ter certo zelo para que não seja violado.

Além disso, valendo-se ainda dos estudos de Bruno Miragem, em relação ao dano moral, há que se elucidar que este, pode traduzir uma ofensa à personalidade, por essa razão, é que ao tratar da evolução do direito brasileiro, tem a responsabilidade e/ou obrigação de fazer como ponto de partida; sobretudo, em atenção à norma constitucional, que estabelece em seu artigo 5º, V; o direito à indenização por dano moral, material e à imagem como direito fundamental.

53

Adentrando à ótica consumerista e com o objetivo de prosseguir a análise do presente título, podem ser citados como exemplo de dano moral: o descumprimento de garantias, as publicidades e anúncios enganosos, o constrangimento ou humilhação sofridos, cobrança indevida e inúmeras situações.

Visando com que o consumidor tenha o direito a receber indenização por danos morais, se faz necessário que o prejuízo causado pelo fornecedor do produto ou serviço, seja comprovado; bem como, que tenha provas (de qualquer natureza - testemunhal, documental, mídias) que o ajudem nesse sentido.

Ademais, cumpre expor que a indenização, quando por danos morais, abarca a possibilidade de ser requerida na Justiça ou em órgãos de defesa do consumidor, e caso o recebimento se faça em pecúnia, o valor deve ser proporcional ao prejuízo sofrido.

Contudo, se faz importante lembrar que nem toda insatisfação com produtos ou serviços resultam em indenização por dano moral. Em muitos casos, a justiça brasileira entende que não seja possível o consumidor se valer dessa medida como forma de enriquecimento, de modo que o ato venha apenas como um meio de

compensar o estrago causado e possivelmente sofrido.

A título exemplificativo, a discussão tratada no parágrafo anterior pode ser ilustrada conforme aprofundou-se no entendimento jurisprudencial do Superior Tribunal de Justiça que segue:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. COMPROMISSO DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL EM CONSTRUÇÃO. ATRASO NA ENTREGA DA OBRA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. EMPRESAS PERTENCENTES AO MESMO GRUPO ECONÔMICO. SÚMULA 7 DO STJ. COMISSÃO DE CORRETAGEM. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. FALTA DE INFORMAÇÕES ADEQUADAS NO CONTRATO. SÚMULAS 5 E 7, DO STJ. AGRAVO NÃO PROVIDO. 1. Tratando-se de uma relação de consumo, impõe-se a responsabilidade solidária perante o consumidor de todos aqueles que tenham integrado a cadeia de prestação de serviço, em caso de defeito ou vício. Precedentes. 2. No tocante à comissão de corretagem, o Tribunal de origem, soberano na análise das provas, entendeu que seria indevido o pagamento da comissão de corretagem pelo autor, uma vez que houve falha na prestação do serviço, tendo em vista a falta de informações no contrato firmado entre as partes sobre a contratação dos serviços de assessoria, assim como o valor a ser cobrado a este título. 3. Nesse contexto, para alterar o julgamento proferido pelo Tribunal a quo, a fim de acolher as alegações da recorrente, no sentido de ser devido o pagamento da comissão de corretagem, seria necessária interpretação de cláusulas contratuais e reexame do acervo fático-probatório, o que é vedado pelas Súmulas n. 5 e 7/STJ. 4. Agravo interno não provido.

54

Em conclusão à análise realizada, há certa tendência jurisprudencial de restringir hipóteses em que o descumprimento de dever por parte do fornecedor seja reconhecido como causa de danos morais ao consumidor. Ainda, Miragem, cita que em um primeiro momento sustenta-se que o mero descumprimento de um dever legal ou obrigação contratual, em si mesmo, não é suscetível de que se presuma o dano causado.

Além de abordar exclusivamente o dano moral como direito básico, há que se expor sua configuração como consequência do fato e vício presentes nos contratos.

8 CONSEQUÊNCIA DO FATO E VÍCIO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS NOS CONTRATOS

Para adentrar com maestria ao presente tópico, cumpre relembrar o fenômeno da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço, seguindo a linha de raciocínio

e expondo estudos dispostos na obra “Curso de Direito do Consumidor”, de Miragem que discorre:

No que diz respeito às relações de consumo, as normas relativas à responsabilidade civil pelo fato do produto e do serviço tem por finalidade essencial a proteção da integridade pessoal e patrimonial do consumidor, razão pela qual, são indenizáveis nesta matéria tanto danos materiais, quanto morais, decorrentes de um acidente de consumo. Tais danos decorrem, como já observamos, da violação de um dever de segurança, razão pela qual pouco importa se os emergem de uma relação contratual ou não (Miragem, 2016, p. 597).

Ademais, os fatos e vícios de produtos ou serviços podem acarretar inúmeras consequências aos contratos, dependendo das circunstâncias e legislações aplicáveis em cada jurisdição. Em seguida, serão elencadas e expostas, as possíveis sequelas, quais sejam:

O direito à reparação ou substituição, onde caso algum produto ou serviço venha a apresentar intercorrências, o consumidor detém o direito de exigir que o fornecedor venha a reparar o problema ou que forneça um novo produto ou serviço que substitua e se iguale ao anterior, estando ainda em conformidade com o contrato.

Podendo também, contar com a rescisão contratual, que ocorre em casos graves de vícios ou defeitos que não possam ser reparados; assim, o consumidor pode rescindir o contrato e obter reembolso total ou parcial do valor pago.

Outra hipótese, seria a indenização por danos e às garantias legais, onde a primeira, traz a ideia de que caso o consumidor seja diretamente atingido, pode buscar a indenização que inclui: despesas médicas, danos à propriedade, perda de lucros, entre outros; já a segunda, dispõe a respeito de garantias legais de qualidade e conformidade de produtos e serviços, conforme estipulado contratualmente, e tais garantias podem ser acionadas ao passo que estes não atendam padrões mínimos de qualidade.

Os produtos e serviços são oferecidos acompanhados do contrato, com isso, o consumidor, para estabelecer a relação jurídica com o fornecedor, tem de assiná-lo, aderindo ao seu conteúdo, daí de se falar em “contrato de adesão”.

Portanto, é evidente que o uso do termo “adesão”, não significa uma manifestação de vontade ou uma decisão que implique a concordância com o

conteúdo das cláusulas contratuais.

No contrato de adesão, não há a necessidade de discutir cláusulas, e nem que se falar em *pacta sunt servanda*, de modo que tal fato chega a ser uma contradição.

Não há acerto prévio entre as partes, discussão de cláusulas e redação de comum acordo. O que ocorre, é o fenômeno puro e simples da adesão ao contrato pensado e decidido unilateralmente pelo fornecedor, o que implicaria maneira própria de interpretar e que, foi totalmente encampado pela lei consumerista.

E além do exposto, pode ainda requerer reclamação ou ação judicial, exclusivamente os danos morais (destinados a compensar o abalo emocional ou psicológico causado) e ainda às sanções administrativas.

É importante ressaltar que as consequências listadas podem variar conforme a legislação local, além disso, a natureza destas, dependerá da gravidade ou defeito do vício, e da existência de garantias expressas no contrato.

Por fim, e visando a conclusão do presente tópico, cumpre expor que a jurisprudência brasileira, conforme disposto no artigo “Responsabilidade Civil na Relação de Consumo pelo Fato e Vício de Produto e Serviço”, apresenta certa preocupação no tocante à vulnerabilidade em que o consumidor encontra-se diante de um produto ou serviço defeituoso, que resultaria em inúmeras intercorrências e ainda, à uma quebra de expectativa em relação à atividade fornecida.

56

9 DAS DIVERGÊNCIAS JURISPRUDENCIAIS

De início, antes de discorrer a respeito do tema que nomeia o presente tópico, se faz necessário mencionar que além de trazer entendimentos jurisprudenciais e constatações doutrinárias pertinentes ao objeto de pesquisa em questão, trará também a análise e possível solução e compreensão do problema de pesquisa escolhido para adentrar à narrativa.

Sendo este: “Como a responsabilidade civil e os danos morais são tratados nas relações contratuais, e de que forma as jurisprudências e legislações vigentes têm abordado essa temática, considerando os desafios enfrentados na proteção dos

direitos do consumidor?”.

A propósito, para que seja possível responder ao questionamento exposto, conta com pesquisas e estudos doutrinários que complementam o tema, além de lembrar que o CDC estipula em seu art. 6º, inciso VI, que a reparação por danos morais configura direito básico do consumidor, conforme já tratado.

Cumprido expor e ressaltar que dentro das relações consumeristas é prática recorrente que os tribunais brasileiros venham a certificar e comprovar que a configuração do dano moral seja dependente de um “mero aborrecimento” também chamado de “dissabor” que se traduz, em termos simples, na contrariedade de uma expectativa colocada em um produto ou serviço.

Ainda, tem-se que apenas o mero inadimplemento contratual se faz insuficiente para aferir sofrimentos psicológicos extraordinários que ultrapassem o suportado no cotidiano, exemplificando tal situação em julgado disposto abaixo:

TJ-MG - Apelação Cível AC 10145140048516001 MG (TJ-MG) Data de publicação: 19/09/2014 Ementa: APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. COBRANÇA INDEVIDA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. MERO ABORRECIMENTO. - Para configuração do dano moral é indispensável exsurgir dos autos a violação aos direitos da personalidade da vítima, como sua honra, imagem, privacidade ou bom nome.

57

Como se pode notar, seguindo a mesma notícia já citada, a jurisprudência brasileira deixa pacificado que a condenação por danos morais nas relações de consumo, depende de ofensa a um direito de personalidade de intensidade suficiente para tratar de abalo emocional.

Em compensação, existem casos em que o Superior Tribunal de Justiça alegou não restar configurado o dano moral, de modo que não houvesse nenhuma violação à honra ou à imagem de algum indivíduo específico, ao passo que, tem-se no seguinte entendimento jurisprudencial:

Apelação Cível. Indenização. Dano moral. Dano material. Lei de Imprensa. Jornal. Notícia. Mandante de morte. Calúnia. Senador. Ex-Governador. Reconvenção. Exceção da Verdade. Condenação recíproca e compensação de valores afastadas. Agravo Retido. Ilegitimidade passiva. Não conhecido. Apelação. Dano material. Prova. Ausência. Dano moral caracterizado. Reportagem. Obrigação de Indenizar. Majoração da verba indenizatória. Exclusão do dano moral ao Reconvinte. Majoração dos honorários advocatícios. Impossibilidade. Obediência ao art. 20, § 3º CPC. Litigância de

má-fé do apelado/reconvinte não comprovada. Recurso Parcialmente Provido. Recurso Adesivo. Dano material e moral não comprovados. Autoria das palavras injuriosas. Apelante não admitiu. Reconvinte admitiu. Exceção da Verdade sem êxito. STJ decidiu não haver nos autos ligação entre ele (Governador do Estado) e o delito praticado. Recurso Desprovido. I - Inexistindo requerimento exposto, seja, nas razões recursais ou em resposta à apelação, para apreciação do agravo retido, dele não se conhece. II - O dano material exige comprovação, enquanto é dispensável a prova do dano moral, entretanto é necessária prova de seu fato gerador. III - Não cabe dizer que não houve dano moral quando há publicação em jornal acusando autor de ser mandante de crime, sendo que o responsável admite as acusações e até tentou Exceção da Verdade. IV - Não há dano moral quando a única prova é uma reportagem de jornal afirmando que o apelante proferiu palavras injuriosas contra o reconvinte, sendo que o apelante nega tais palavras. V - Agravo Retido não conhecido. Recurso de apelação provido em parte. Recurso Adesivo desprovido.

Adentrando ao âmbito das divergências jurisprudenciais relacionadas ao dano moral e contratos de adesão, tem-se o seguinte entendimento:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. CLÁUSULA DE ELEIÇÃO DE FORO. CONTRATO DE ADESÃO. BENEFÍCIO À APENAS UMAS DAS PARTES. PREJUÍZO AO CONSUMIDOR. ABUSIVIDADE. RELAÇÃO DE CONSUMO. FORO DO DOMICÍLIO DO CONSUMIDOR. COMPETÊNCIA. O foro de eleição previsto em contrato de adesão não se sobrepõe quando há inequívoco prejuízo da outra parte que não teve como discutir a referida cláusula. Configurando-se a relação de consumo, é facultado ao consumidoreleger o foro do seu domicílio.

58

Previamente de proceder com a exposição de jurisprudências pertinentes à análise em questão e concluir o presente artigo, se faz necessário elucidar a problemática da presente pesquisa, conforme adiante especificado.

A responsabilidade civil e os danos morais nas relações contratuais são temas de extrema importância, especialmente ao tratar de relações de consumo. Em atenção ao disposto no parágrafo anterior, cabe abordar de que forma esses aspectos são tratados, considerando legislações e jurisprudências existentes, bem como os desafios relacionados à proteção dos direitos do consumidor. E em relação ao tema, há o seguinte entendimento jurisprudencial:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA NO RECURSO ESPECIAL. DISSENSO CARACTERIZADO. PRAZO PRESCRICIONAL INCIDENTE SOBRE A PRETENSÃO DECORRENTE DA RESPONSABILIDADE CIVIL CONTRATUAL. INAPLICABILIDADE DO ART. 206, § 3º, V, DO CÓDIGO CIVIL. SUBSUNÇÃO À REGRA GERAL DO ART. 205, DO CÓDIGO CIVIL, SALVO EXISTÊNCIA DE PREVISÃO EXPRESSA DE PRAZO DIFERENCIADO. CASO CONCRETO QUE SE SUJEITA AO

DISPOSTO NO ART. 205 DO DIPLOMA CIVIL. EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA PROVIDOS.1 Segundo a jurisprudência deste Superior Tribunal de Justiça, os embargos de divergência tem como finalidade precípua a uniformização de teses jurídicas divergentes, o que, in casu, consiste em definir o prazo prescricional ação de teses jurídicas divergentes, o que, in casu, consiste em definir o prazo prescricional incidente sobre os casos de responsabilidade civil contratual.II - A prescrição, enquanto corolário da segurança jurídica, constitui, de certo modo, regra restritiva de direitos, não podendo assim comportar interpretação ampliativa das balizas fixadas pelo legislador.III A unidade lógica do Código Civil permite extrair que a expressão "reparação civil" empregada pelo seu art. 206, § 3º. V, refere-se unicamente à responsabilidade civil aquiliana, de modo a não atingir o presente caso, fundado na responsabilidade civil contratual.IV Corrobora com tal conclusão a bipartição existente entre a responsabilidade civil contratual e extracontratual, advinda da distinção ontológica, estrutural e funcional entre ambas, que obsta o tratamento isonômico. V- O caráter secundário assumido pelas perdas e danos advindas do inadimplemento contratual, impõe seguir a sorte do principal (obrigação anteriormente assumida). Dessa forma, enquanto não prescrita a pretensão central alusiva à execução da obrigação contratual, sujeita ao prazo de 10 anos (caso não exista previsão de prazo diferenciado), não pode estar fulminado pela prescrição o provimento acessório relativo à responsabilidade civil atrelada ao descumprimento do pactuado. VI-Versando o presente caso sobre responsabilidade civil decorrente de possível descumprimento de contrato de compra e venda e prestação de serviço entre empresas, está sujeito à prescrição decenal (art. 205, do Código Civil), Embargos de divergência providos.

59

Ademais, há que se falar ainda, dos danos morais nas relações de consumo, que estão diretamente ligados aos prejuízos que muitas vezes saem da órbita econômica, de modo que nas relações contratuais, ocorrem quando uma das partes age de má-fé, abusando dos direitos contratuais e causando inúmeras consequências emocionais.

De modo que os tribunais venham a conceder indenizações por danos morais em casos de violação dos princípios da boa-fé, lealdade e informação dentro das relações contratuais.

Atrelado a isso, a forma como a responsabilidade civil e os danos morais são tratados nas relações contratuais pode variar de acordo com a jurisprudência e a legislação de cada país. Muitos países têm leis específicas que regem as relações de consumo, estabelecendo direitos e proteções para os consumidores.

Além disso, os tribunais frequentemente tomam decisões que influenciam a interpretação e a aplicação dessas leis. A jurisprudência pode ajudar a definir os limites da responsabilidade civil e dos danos morais em casos específicos.

E por fim, os desafios na proteção dos direitos do consumidor incluem a

necessidade de equilibrar os interesses das empresas e dos consumidores, bem como a evolução constante das práticas comerciais e tecnológicas.

Além disso, a eficácia das leis e regulamentos pode ser prejudicada por questões como falta de acesso à justiça, demora nos processos judiciais e a complexidade das transações comerciais modernas.

Arelado ao fato narrado anteriormente, o entendimento jurisprudencial se manifesta no sentido de existir uma proteção e zelo significativo ao consumidor, uma vez que se trata da parte vulnerável de uma relação consumerista, surgindo hipóteses de inversão do ônus da prova, além de ser tratado como parte hipossuficiente, o que se desprende do art. 6, inciso VIII do Código Consumerista. Por esta vulnerabilidade que o CDC objetiva a possibilidade do exercício do direito de ação e acesso à Justiça para a defesa de deveres e direitos pertinentes.

Desta forma, não restam dúvidas de que nas relações de consumo, o fornecedor deve responder pelos danos morais e materiais acarretados ao consumidor, entretanto, deve-se ponderar a realização de uma rígida observância em relação aos padrões adotados para a concessão de indenizações de modo a evitar que ações de dano moral acabam por se tornar expedientes de extorsão ou atos de má-fé injustificáveis, gerando maiores intercorrências e violações a quem adentrar à cadeia consumerista.

60

10 CONCLUSÃO

O estudo detalhado das cláusulas abusivas em contratos de adesão de imóveis revela uma complexidade jurídica significativa, envolvendo não apenas princípios contratuais, mas também questões éticas e sociais. A análise da responsabilidade civil nesse contexto oferece *insights* profundos sobre como a lei deve equilibrar a liberdade contratual e a proteção dos consumidores. A aplicabilidade dos danos morais emerge como um instrumento crucial para dissuadir práticas contratuais injustas, promovendo uma cultura de transparência e responsabilidade no mercado imobiliário.

A pesquisa demonstrou que as cláusulas abusivas, muitas vezes encontradas

em contratos de adesão, podem privar os consumidores de seus direitos fundamentais, criando desequilíbrios injustos entre as partes. Nesse cenário, a responsabilidade civil surge como uma ferramenta vital para compensar tais disparidades, atribuindo às partes a obrigação de agir com diligência e honestidade, conforme estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor. Além disso, a possibilidade de pleitear danos morais se revela essencial para compensar os consumidores pelos prejuízos não apenas materiais, mas também emocionais, causados pelas consequências decorrentes de cláusulas contratuais abusivas.

Conclui-se assim, que a legislação deve evoluir para acompanhar as dinâmicas complexas do mercado imobiliário, fortalecendo os mecanismos de proteção ao consumidor contra práticas contratuais desleais, especialmente frente aos contratos de adesão, que em sua maioria decorre da parte autossuficiente – fornecedor, no intuito exclusivo de se beneficiar frente aos consumidores em sua maioria hipossuficientes. É imperativo que os tribunais continuem a interpretar e aplicar a lei de forma a coibir cláusulas abusivas, garantindo que as transações imobiliárias sejam transparentes, justas e equitativas para todas as partes envolvidas. A conscientização pública sobre os direitos do consumidor em transações imobiliárias é igualmente essencial. Compreender os riscos associados a cláusulas contratuais injustas empodera os consumidores, encorajando-os a questionar e contestar práticas abusivas. Somente com uma combinação de legislação eficaz, aplicação rigorosa da lei e conscientização pública, pode-se aspirar a um mercado imobiliário onde a equidade contratual seja a norma, proporcionando segurança e confiança aos consumidores em suas transações imobiliárias.

61

REFERÊNCIAS

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade Líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BORGATTO, Henry Magnus Guarnieri. **Cláusulas limitativas de responsabilidade nos contratos de licenciamento de software: limites para sua validade**.

Disponível em: <https://assisemendes.com.br/clusulas-limitativas-de-responsabilidade-nos-contratos-de-licenciamento-de-software-limites-para-sua-validade/>. Acesso em: 08 out. 2023.

BRASIL, Supremo Tribunal de Justiça. **Embargos de Divergência em Recurso Especial**. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/712377144>
Acesso em: 07 out. 2023.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Minas Gerais. **Agravo de Instrumento**. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-mg/1265399711>. Acesso em: 07 out. 2023.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, de 5 de outubro de 1988. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 07 out. 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 12 set. 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.245, de 18 de outubro de 1991**. Lei do Inquilinato. 18 de outubro de 1991. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8245.htm. Acesso em: 15 set. 2023.

BRASIL. **Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002**. Código Civil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em: 10 maio 2023.

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

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro - Teoria das Obrigações Contratuais e Extracontratuais**. 39. ed. São Paulo: Saraiva, 2023.

LISBOA, Roberto Senise. **Direito das Obrigações e Responsabilidade Civil**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

LOBO, Paulo Luiz Netto. **Condições gerais dos contratos e cláusulas abusivas**. São Paulo: Saraiva, 1991.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

NUNES, Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

SANTOS, Vanuza Dias dos. **Responsabilidade Civil na Relação de Consumo pelo Fato e Vício do Produto e Serviço**: categorização de tribunais de justiça pátrios

quanto ao dano moral e o mero aborrecimento. 2021. Disponível em:
<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/responsabilidade-civil-na-relacao-de-consumo-pelo-fato-e-vicio-de-produto-e-servico/1186106192>. Acesso em: 07 out. 2023.

TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito do Consumidor**. 3. ed. Rio de Janeiro: Método, 2012.