

**XXVII CONGRESSO NACIONAL DO
CONPEDI PORTO ALEGRE – RS**

**DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE
NAS RELAÇÕES DE CONSUMO II**

CLEIDE CALGARO

JUSSARA SUZI ASSIS BORGES NASSER FERREIRA

CLAUDIA LIMA MARQUES

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte deste anal poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria – CONPEDI

Presidente - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC – Santa Catarina

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG – Goiás

Vice-presidente Sudeste - Prof. Dr. César Augusto de Castro Fiuza - UFMG/PUCMG – Minas Gerais

Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS – Sergipe

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa – Pará

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos – Rio Grande do Sul

Secretário Executivo - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini - Unimar/Uninove – São Paulo

Representante Discente – FEPODI

Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie – São Paulo

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM – Rio de Janeiro

Prof. Dr. Aires José Rover - UFSC – Santa Catarina

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP – São Paulo

Prof. Dr. Marcus Firmino Santiago da Silva - UDF – Distrito Federal (suplente)

Prof. Dr. Ilton Garcia da Costa - UENP – São Paulo (suplente)

Secretarias:

Relações Institucionais

Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - IMED – Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR – Ceará

Prof. Dr. José Barroso Filho - UPIS/ENAJUM – Distrito Federal

Relações Internacionais para o Continente Americano

Prof. Dr. Fernando Antônio de Carvalho Dantas - UFG – Goiás

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA – Bahia

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA – Maranhão

Relações Internacionais para os demais Continentes

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba – Paraná

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP – São Paulo

Profa. Dra. Maria Aurea Baroni Cecato - Unipê/UFPB – Paraíba

Eventos:

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch UFSM – Rio Grande do Sul

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho Unifor – Ceará

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta Fumec – Minas Gerais

Comunicação:

Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro UNOESC – Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali – Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - ESDHC – Minas Gerais

Membro Nato – Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP – Pernambuco

D597

Direito, globalização e responsabilidade nas relações de consumo II [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/ UNISINOS

Coordenadores: Cleide Calgario; Jussara Suzi Assis Borges Nasser Ferreira; Claudia Lima Marques. – Florianópolis: CONPEDI, 2018.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-724-3

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Tecnologia, Comunicação e Inovação no Direito

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Assistência. 3. Isonomia. XXVII Encontro Nacional do CONPEDI (27 : 2018 : Porto Alegre, Brasil).

CDU: 34



Conselho Nacional de Pesquisa
e Pós-Graduação em Direito Florianópolis
Santa Catarina – Brasil
www.conpedi.org.br



Universidade do Vale do Rio dos Sinos
Porto Alegre – Rio Grande do Sul - Brasil
<http://unisinos.br/novocampuspoa/>

XXVII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI PORTO ALEGRE – RS

DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO II

Apresentação

É com satisfação que introduzimos os artigos apresentados por pesquisadores, mestrandos, doutorados, e professores de diversas Universidade do Brasil no XXVII ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI, realizado em Porto Alegre - RS, entre os dias 14 a 16 de novembro de 2018. O evento foi promovido pelo Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito – CONPEDI em parceria com a Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS, havendo como tema central “TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INOVAÇÃO NO DIREITO”.

Os trabalhos apresentados possuem relevância acadêmica e social para as pesquisas em direitos e áreas afins, apresentando reflexões sobre o tema relações de consumo, no contexto do direito e da globalização, à luz da ética, do mercado, da economia e do hiperconsumo, pautando-se numa preocupação social e jurídica.

De fato, os temas que foram apresentados por pesquisadores dos programas de Pós-Graduação em Direito do Brasil estão atentos as questões de natureza constitucional, de novas tecnologias, de legislação consumerista, de globalização, de publicidade, de hiperconsumismo, práticas abusivas, publicidade e de sustentabilidade e etc., onde se envolve as figuras do Estado, do consumidor e do mercado, demandando uma análise pautada num viés interdisciplinar.

Deste modo, pode-se observar a atualidade e a pertinência das pesquisas apresentadas no CONPEDI, que perpassam por questões sociais, ambientais, consumeristas, de direito comparado e de soluções das controvérsias na sociedade contemporânea pautada na era tecnológica.

Desejamos uma boa leitura a todos.

Profa. Dra. Jussara Suzi Assis Borges Nasser Ferreira – UNIMAR

Profa. Dra. Cleide Calgaro – UCS

Profa. Dra. Claudia Lima Marques – UFRGS

Nota Técnica: Os artigos que não constam nestes Anais foram selecionados para publicação na Plataforma Index Law Journals, conforme previsto no artigo 8.1 do edital do evento. Equipe Editorial Index Law Journal - publicacao@conpedi.org.br.

A RESPONSABILIDADE POR ACIDENTE DE CONSUMO NAS RELAÇÕES VIRTUAIS

RESPONSIBILITY FOR ACCIDENT OF VIRTUAL RELATIONS CONSUMPTION

Maria Eduarda Dutra De Oliveira Silva ¹
William Matheus Marins Vitt ²

Resumo

A presente pesquisa versa acerca da responsabilidade civil inerente às relações de consumo, mais precisamente àquelas oriundas do comércio eletrônico. Frente às inovações tecnológicas do mundo globalizado, as relações de consumo não ficaram pra trás. Compra-se e vende-se todo e qualquer produto e/ou serviço, de todo e qualquer do mundo. A internet minimiza as distâncias geográficas e permite a facilidade da compra sem que o consumidor sequer saia da comodidade da sua residência. No entanto, acidentes de consumo acontecem, como em toda relação consumerista e, portanto, também gera ao fornecedor, responsabilidade civil e, por conseguinte, o dever de indenizar.

Palavras-chave: Direito do consumidor, Código de defesa do consumidor, Responsabilidade civil, Relações de consumo virtuais, Comércio eletrônico

Abstract/Resumen/Résumé

This monograph is about the liability inherent in consumer relations, specifically those arising from electronic commerce. Faced with the technological innovations of a globalized world, consumer relations were not back. Buy up and sell any product and/or service of any of the world. The internet minimizes geographical distances and allows for ease of purchase without the consumer even leave the comfort of your home. However, consumer accidents happen, and in all consumerist relationship and thus also generates the supplier, liability and therefore the duty to indemnify.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Consumer law, Consumer protection code, Civil responsibility, Relations virtual consumption, E-commerce

¹ Advogada, Especialista em Direito Civil e Processo Civil pelo Instituto de Desenvolvimento Cultural - IDC, Membro da Ordem dos Advogados do Brasil, Seccional do Rio Grande do Sul.

² Advogado, Mestre em Direitos Humanos pelo Centro Universitário Ritter dos Reis - Uniritter, Membro da Ordem dos Advogados do Brasil, Seccional do Rio Grande do Sul.

1. INTRODUÇÃO

Com o passar do tempo, as relações humanas, de modo geral, têm se dado muito através dos meios eletrônicos. O aumento das novidades nesse ramo de atividade é crescente e frequente, de modo que diariamente se fala em alguma novidade eletrônica, sejam objetos, aparelhos, aplicativos de telefones celulares, ou mesmo programas de computador.

As relações de consumo, por conseguinte, não ficam de fora. Observa-se que todo e qualquer estabelecimento comercial oferece, além da loja física, sua página na *internet*, onde também é possível adquirir seus produtos, às vezes com preços até mais em conta, sem nem sequer sair da comodidade de sua casa.

E vai-se além, há comércios que possuem tão somente a disponibilidade virtual de seu negócio e comercialização de seus produtos/serviços. Tem-se, portanto, que toda a relação de consumo, nesses casos, é estabelecida pelas redes virtuais. É nesse ponto específico, que se pretende aprofundar o presente estudo. No que respeita à metodologia, este estudo se embasa na abordagem qualitativa, fundada no paradigma interpretativo, de forma em que se intenta a análise de elementos da realidade jurídica e sua conexão à realidade social. No tocante às técnicas de investigação, faz-se uso de pesquisa documental e bibliográfica, tais como a legislação, estudos jurisprudenciais e doutrinários, para fins de entendimento da temática sob diferentes perspectivas.

No Código de Defesa do Consumidor, tem-se claro que o legislador buscou proteger o consumidor em relação aos produtos e serviços lançados no mercado que não apresentam a segurança esperada, causando danos materiais e imateriais. Dessa forma, depreende-se que o bem jurídico tutelado é a segurança do consumidor contra os danos eventualmente causados por acidentes de consumo.

Acidente de consumo nada mais é que um defeito do produto ou do serviço que ultrapassa o dano causado ao objeto e provoca um dano extrapatrimonial ao consumidor. Assim, o seu prejuízo, quando identificado o acidente de consumo, não fica restrito ao vício verificado no objeto, por exemplo, estendendo-se a outros danos, como tratamento médico, hospitalar e até psíquico.

Nesse sentido, uma vez que a proteção legal está contida nos artigos 12 a 17, do Código de Defesa do Consumidor, é que se desenvolverá o presente trabalho, abordando-o sobre um aspecto bastante relevante e atual, que é a relação de consumo virtual.

2. DOS PRESSUPOSTOS PARA CONFIGURAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL

O Código Civil Brasileiro menciona no artigo 186: “Aquele que por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito” (BRASIL. Lei 10.406,2002). Sob essa ótica, tem-se que o ato ilícito é aquele que contraria, portanto, o ordenamento jurídico, causando lesão a alguém.

Nas palavras de Bruno Miragem:

São condições para a constituição de relação jurídica de responsabilidade civil, assim entendidos os pressupostos do dever de indenizar, a conduta antijurídica, o dano, o nexo de causalidade entre eles e o nexo de imputação. A investigação desses pressupostos deve ter o cuidado de promover a correta distinção entre eles, de modo a permitir que lhes trace o exato significado e função ao caracterizarem a relação de responsabilidade. (MIRAGEM, 2015.)

Violar um dever jurídico através de um ato ilícito gera o dever de reparar e/ou indenizar, o que se chama no nosso ordenamento jurídico de responsabilidade civil. Para que tal ocorra, precisamos reunir os seus pressupostos, que são a conduta antijurídica, os danos (materiais e imateriais), bem como o nexo causal.

2.1 DA AÇÃO E OMISSÃO

Consoante já se transcreveu, o artigo 186 do Código Civil Brasileiro deixa bem claro a conduta, qual seja, ação ou omissão. Trata-se de uma atuação humana, portanto, que se manifesta por uma ação ou omissão, como dito, e que produz consequências jurídicas.

A conduta humana que na imensa maioria dos casos causa dano é oriunda de uma ação, de um fazer. Mas também pode haver danos causados pela omissão humana, ou seja, por um não agir da pessoa que também leva a uma situação de perigo, igualmente capaz de gerar dano.

Nos ensinamentos de Miragem encontramos boa definição sobre a conduta:

A conduta é o primeiro dos pressupostos da responsabilidade civil. Trata-se de atuação humana. Nesse sentido, cabe dizer, por mais que muitos juristas identifiquem a conduta apenas na hipótese de responsabilidade subjetiva (ação ou omissão), excluindo-a do exame quando se trate de responsabilidade objetiva, fundada no risco, tal entendimento não parece ser o melhor. Sempre há conduta. A diferença é quanto aos limites de investigação sobre o seu conteúdo, e mesmo o quão associada está ao dano indenizável. (MIRAGEM, 2015.)

Paulo de Tarso Sanseverino também leciona acerca do tema, trazendo a definição de ato, senão vejamos:

O ato inclui qualquer fato ou evento da vida propriamente dito, que tenha a potencialidade de causar dano e vinculação com o homem. São os fatos ou as condutas comissivas ou omissivas do próprio agente, os fatos de terceiro, os fatos de animais ou os fatos das coisas. O fato, para interessar ao direito, sempre deve ter uma vinculação com um comportamento ou uma conduta humana. Por isso a opção pela expressão “ato”. Mesmo na responsabilidade por fato animal, por exemplo, deve-se estabelecer, transsubjetivamente, a vinculação do evento da vida a uma determinada pessoa (princípio da transsubjetivação da responsabilidade civil). (SANSEVERINO, 2010.)

Deve-se levar em conta, como o próprio artigo legal menciona, a voluntariedade da conduta (ação ou omissão), bem como da negligência ou imprudência. Há de se ter certeza acerca da vontade que moveu o agente a tomar essa ou aquela atitude ou mesmo a omitir-se.

Desse modo, fica claro que sem a vontade do agente não se terá o dever de indenizar a outrem. Ademais essa voluntariedade deve ser contrária ao ordenamento jurídico, de modo a gerar a responsabilidade civil:

A característica da conduta que se considera pressuposto da responsabilidade civil é sua antijuridicidade (contrariedade ao direito), que tanto pode decorrer do fato de ser ela a causa de um dano quanto implicar igualmente a violação de preceitos específicos, tendo por consequência a causa de um dano. Não se perde de vista, contudo, que, além da conduta culposa, também da atividade do agente, quando esta estiver prevista expressamente em lei, resultará a responsabilidade do dever de indenizar. É o caso das hipóteses de responsabilidade pelo risco da atividade, como previsto no art. 927, parágrafo único, do Código Civil, ou da responsabilidade do empresário, de que trata o artigo 931 do Código Civil. (MIRAGEM, 2015.)

Nesse sentido, para que comecemos a caracterizar a responsabilidade civil, temos de ter uma ação ou omissão humana, voluntária e contrária ao ordenamento jurídico, que cause dano a outra pessoa.

2.2 DOS DANOS

Não se poderia falar em indenização ou ressarcimento sem a existência de um dano, sendo esse o ponto fundamental da responsabilidade civil. É o prejuízo causado ao lesado. Esse dano, por sua vez, pode ser material ou imaterial, como poderá ser visto.

2.2.1 DOS DANOS MATERIAIS

O dano material como o próprio nome sugere, está atrelado ao bem jurídico de valor econômico objetivamente. Refere-se ao prejuízo que a vítima sofreu relativa ao seu patrimônio ou mesmo às despesas que passou a ter após a ocorrência do dano.

É o dano que o agente repõe com facilidade à vítima, pois está diretamente relacionado a um valor econômico. Numa situação hipotética, se o dano causado forçou a vítima a consultar um médico ou a despendar valores com aluguel, por exemplo, pode-se tranquilamente ressarcir-la, ao indenizá-la pelos valores gastos.

Necessariamente, portanto, há o prejuízo financeiro da vítima, seja ela pessoa física ou jurídica. Deve-se ter clara a extensão desse dano, a fim de que se pleiteie judicialmente a reposição patrimonial do lesado.

Há quem classifique os danos materiais como sinônimos de danos patrimoniais, senão vejamos:

Os danos patrimoniais se caracterizam por um prejuízo econômico, decorrente de uma diminuição imediata do patrimônio da vítima ou o impedimento de obtenção de vantagem futura que, se não fosse a conduta antijurídica do agente, razoavelmente poderia esperar obter. (MIRAGEM, 2015.)

Independentemente da classificação, verifica-se que esses danos materiais relacionam-se diretamente ao que o lesado perdeu ou ao que o lesado deixou de ganhar. Ou seja, podemos ter dano material emergente e/ou lucros cessantes.

Os danos emergentes refletem na diminuição do patrimônio da vítima, frente à conduta antijurídica do agente. Não é difícil de se mensurar a extensão do dano emergente, pois, como dito, está relacionado diretamente à perda do patrimônio. A indenização será paga com a finalidade de reposição do patrimônio da vítima.

Por outro lado, os lucros cessantes consistem na vantagem econômica que a vítima teria, não fosse a ocorrência do evento danoso. Pode-se dizer que a vantagem econômica que a vítima teria foi obstruída pelo dano causado pelo agente, motivo pelo qual tal fato merece reparo pecuniário.

Isso porque, se a vida da vítima tivesse seu curso normal, ela estaria recebendo valores, estaria com vantagem econômica. Para exemplificar, pensemos na hipótese da vítima que utiliza seu automóvel como meio de trabalho, é motorista de táxi. Se o carro de terceiro o atingir numa batida em via pública, implicará na necessidade de conserto desse táxi. Serão 03 (três) dias parados, por exemplo. Serão 03 (três) dias em que a vítima merece ser indenizada pelo agente responsável pelo acidente, como se nesse período estivesse trabalhando e auferindo renda.

A indenização nesse caso dependerá da prova realizada pela vítima e levada aos autos de que durante esses dias não trabalhados deixou efetivamente de receber os valores que receberia, não fosse o acontecimento danoso, alheio a sua vontade.

2.2.2 DOS DANOS IMATERIAIS

Os danos imateriais decorrem da lesão causada aos direitos da personalidade da vítima nas mais diferentes situações. São originários de previsão constitucional, mais precisamente no inciso X do artigo 5º, da Constituição Federal (BRASIL. Constituição, 1988.) que determina que “são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”.

Nas palavras de Cavalieri tem-se que:

Como se vê hoje o dano moral não mais se restringe a dor, tristeza e sofrimento, estendendo a sua tutela a todos os bens personalíssimos - os complexos de ordem ética -, razão pela qual revela-se mais apropriado chamá-lo de dano imaterial ou não patrimonial, como ocorre no Direito Português. Em razão dessa natureza imaterial é insusceptível de avaliação pecuniária, podendo apenas ser compensado com a obrigação pecuniária imposta ao causador do dano, sendo mais uma satisfação do que uma indenização. (CAVALIERI FILHO, 2004).

Já para Daniela Courtes Lutzky, a definição de danos imateriais seria:

Os danos extrapatrimoniais são aqueles que atingem os sentimentos, a dignidade, a estima social ou a saúde física ou psíquica, ou seja, alcançam o que se pode denominar de direitos de personalidade ou extrapatrimoniais. (LUTZKY, 2012).

Os danos aqui mencionados são difíceis de serem mensurados, porque se deve ter em mente a transformação em pecúnia de um sofrimento, de um abalo profundo, de uma dor, de uma tristeza. Dificilmente a situação anterior à existência do dano poderá ser recomposta, porque é algo atrelado ao sentimento da vítima.

Busca-se, com a indenização em pecúnia uma compensação e não a substituição ou a recomposição do *status quo ante*. Bruno Miragem faz uma interpretação bastante interessante:

Atualmente, não restam dúvidas quanto à ampla reparabilidade do dano extrapatrimonial no direito contemporâneo. Decorrem diretamente da violação dos atributos da personalidade nas mais variadas situações da vida de relações. Da mesma forma, a partir do momento em que reconhecida a possibilidade de sua reparação, desenvolve conteúdo que não apenas tem por propósito compensar a dor ou o sofrimento pessoal – afetação do estado anímico da pessoa –, mas também que tem lugar em qualquer situação na qual haja um menoscabo da sua personalidade, o

qual, dado seu caráter insuscetível de exata apreciação econômica, resolve-se pela via ressarcitória própria da responsabilidade civil que, entretanto, assume um caráter funcional de compensação da vítima, e sensação do ato ilícito que deu causa ao dano. (MIRAGEM, 2015).

A indenização pelos danos imateriais experimentados, possui dois parâmetros: o caráter compensatório para a vítima do dano e o caráter punitivo-preventivo, para punir o ofensor daquele ato ilícito praticado e evitar que venha a praticá-lo novamente. Araken de Assis, aduz:

Quando a lei, expressamente, não traçar diretrizes para a fixação do valor da indenização, (...) caberá o arbitramento, no qual se atenderá, de regra, à dupla finalidade: compensar a vítima, ou o lesado, e punir o ofensor. (Assis, 97, p. 05)

Para fixar o *quantum* indenizatório, deve-se levar em conta a situação e o estado da parte requerente e também a capacidade patrimonial do agente, sob pena de, com uma condenação irrisória, estimular práticas similares e futuras pelas requeridas. Em sua obra de responsabilidade civil, leciona Carlos Alberto Bittar que:

A indenização por danos morais deve traduzir-se em montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que se não se aceita o comportamento assumido, ou o evento lesivo advindo. Consubstancia-se, portanto, em importância compatível com o vulto dos interesses em conflitos, refletindo-se, de modo expresso, no patrimônio do lesante, a fim de que sinta, efetivamente, a resposta da ordem jurídica aos efeitos do resultado lesivo produzido. Deve, pois, ser quantia economicamente significativa, em razão das potencialidades do patrimônio do lesante. (BITTAR, 2005).

Há de se ter em mente, como já referido, que os danos imateriais vão muito além dos já conhecidos danos morais. A propósito do tema, a autora Daniela Courtes Lutzky leciona que:

Cabe agora destacar o fato de o dano imaterial ser impropriamente chamado de *dano moral*, espécie do gênero imaterial ou extrapatrimonial. A referida denominação é a que parece ter sido imposta pela doutrina e pela legislação, mas é oportuno assinalar a sua impropriedade, pois não se trata, a rigor, de um prejuízo que afete o menoscabo moral de uma pessoa, muito menos que trata de uma lesão aos princípios morais ou de consciência. (LUTZKY, 2012).

Bruno Miragem sistematiza os danos extrapatrimoniais em quatro espécies: (i) danos morais em sentido estrito; (ii) dano corporal; (iii) dano estético e (iv) danos extrapatrimoniais decorrentes da lesão a bens e interesses coletivos (dano moral coletivo). (MIRAGEM, 2015).

Os danos morais em sentido estrito devem ser entendidos como aqueles em que se identifica uma alteração no estado anímico da pessoa. Ou seja, há afetação no comportamento da vítima, que decorreu da lesão sofrida.

Os danos corpóreos referem-se aos danos que afetam a saúde ou a integridade do corpo humano, como a própria nomenclatura sugere. Essa lesão sofrida pode ser temporária ou permanente, e ambas merecem ser indenizáveis.

Já os danos estéticos são aqueles em que há transformação na aparência física da vítima a ponto de perturbar o seu estado anímico. Estão relacionados a autoestima da vítima e independem de serem aparentes ou não. Ainda, é de destacar que os danos estéticos não se confundem com os danos morais em sentido estrito, portanto.

Por fim, outra espécie de dano imaterial são os danos decorrentes de lesão a interesses ou bens coletivos. E tais têm origem no Direito Brasileiro a partir da Ação Civil Pública, bem como no Código de Defesa do Consumidor, que assim determina em seu artigo 81:

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.
Parágrafo único: A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:
I- interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;
II- interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com parte contrária por uma relação jurídica base;
III- interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum. (BRASIL. Lei 8.078, 1990)

Nota-se, portanto, que os interesses coletivos pertencem a todas as pessoas ou a grupos de pessoas cuja quantidade não se limita, e visa tutelar um bem em comum ou grupos, como por exemplo, o meio ambiente e as crianças e adolescentes, respectivamente. As categorias profissionais também são exemplos de grupos que buscam a proteção de algo em comum. No caso específico do Código de Defesa do Consumidor, o legislador equiparou o consumidor a um grupo de pessoas indetermináveis.

Cumprido salientar que a lesão aos interesses ou bens coletivos são indivisíveis. Ou seja, na hipótese de uma lesão ao meio ambiente, quem sofre é toda a população, que tem direito a um meio ambiente saudável e limpo.

2.2.3 DO NEXO CAUSAL

Para que se tenha responsabilidade civil, é necessário que se tenha o nexo de causalidade. Nas palavras de Bruno Miragem, “trata-se do vínculo lógico entre determinada conduta antijurídica do agente e o dano experimentado pela vítima, a ser investigado no plano dos fatos, para a identificação da causa apta a determinar a ocorrência do dano” (MIRAGEM, 2015).

Para Paulo de Tarso Vieira Sanseverino, tem-se outro conceito, senão vejamos:

O nexo causal é a relação de causa e efeito entre o fato e o dano. Não basta a ocorrência do fato e do dano, uma vez que há necessidade de que o prejuízo considerado tenha sido provocado pelo fato em questão. Deve-se estabelecer um vínculo de causa e efeito entre o fato considerado e determinado dano. A relação de causalidade, além de pressuposto, serve como limite para fixação dos danos indenizáveis. (SANSEVERINO, 2010).

Assim, pode-se afirmar que o nexo de causalidade é a relação de causa e efeito para que o dano possa ter relevância jurídica e, por conseguinte, se possa repará-lo ou compensá-lo. Como bem refere Sérgio Cavalieri Filho, “(...) o nexo causal é um elemento referencial entre a conduta e o resultado. E através dele que podemos concluir quem foi o causador do dano” (CAVALIERI FILHO, 2004).

Nesse sentido, fica claro que o nexo causal é o pressuposto da responsabilidade civil que define a responsabilidade jurídica do agente, porque só poderemos decidir acerca da existência ou não de culpa, se a partir de uma conduta adveio um resultado. Há de se ter a necessária relação de causa e efeito, de modo que se tenha certeza que o prejuízo experimentado pela vítima decorreu do ato causado pelo agente.

Acerca do tema, tem-se diversas teorias. Porém, no presente trabalho, levaremos em conta apenas as três mais difundidas, quais sejam, (i) teoria da equivalência das condições; (ii) a teoria da causalidade adequada; e (iii) a teoria do dano direto e imediato.

A teoria da equivalência das condições foi desenvolvida por Von Buri e iguala todos os fatos e condições, independentemente da sua intensidade, que levaram à ocorrência do evento danoso. Sanseverino bem sintetiza:

Todas as condições que ensejaram um determinado efeito equiparam-se como causas desse evento. Assim, todas as causas e as condições que, de qualquer forma, colaboraram para a ocorrência de determinado resultado lesivo, são equiparadas entre si. (SANSEVERINO, 2010).

A partir desse entendimento, tem-se que tal teoria também é conhecida como teoria da *conditio sine qua non*, que está expressamente prevista no artigo 13 do Código Penal

Brasileiro¹. Significa dizer que a responsabilidade pelo prejuízo da vítima poderá ser atribuída a qualquer um daqueles que tenham realizado atos da cadeia causal, seja de maior ou menor relevância.

No entanto, essa teoria é bastante criticada e pouco se sustenta, consoante aduz Gisela Sampaio, ao referir que “(...) em razão de seus transbordamentos inevitáveis, ensejando regressões infinitas a causas anteriores, que quase sempre levam a decisões injustas” (CRUZ, 2005). Sendo assim, resta evidente que a teoria da equivalência das condições tem dificuldade para solucionar o problema quando se estiver diante de mais de uma causa para a ocorrência do dano.

Com o intuito de limitar os excessos da teoria da equivalência das condições, surgiu a teoria da causalidade adequada, que também tem origem alemã, nas palavras de Ludwig von Bar, em 1871. Em suma, a teoria diz que os prejuízos sofridos só ocorreram por determinados fatos, que já eram esperados de maneira abstrata.

Na visão de Paulo de Tarso Vieira Sanseverino, extrai-se o seguinte conceito:

A teoria da causalidade adequada restringe o conceito de causa, estabelecendo como tal apenas a condição que, formulado um juízo abstrato, se apresenta adequada à produção de determinado resultado. Após a verificação concreta de um determinado processo causal, deve-se formular um juízo de probabilidade com cada uma das múltiplas possíveis causas, de acordo com a experiência comum, em um plano abstrato. Se, após a análise de certo fato, for possível concluir que era provável a ocorrência do evento, deve-se reconhecer a relação de causa e efeito entre eles. (SANSEVERINO, 2010)

Já para Bruno Miragem, a teoria da causa adequada “(...) orienta-se pela sucessão de acontecimentos ordinários, tendo por critério a comparação entre a situação concreta e o juízo abstrato de como as coisas normalmente ocorrem (*id quod plerumque accidit*). Por essa razão, determinada condição deve ser considerada como causa do dano quando, de acordo com o curso ordinário dos acontecimentos, esteja apto a produzi-lo. Trata-se de uma consequência previsível em vista da sequência de evento que torna apto a realizar o dano” (MIRAGEM, 2015).

Ainda, cumpre também destacar a ideia de Gisela Sampaio:

A Teoria da Causalidade Adequada examina a adequação da causa em função da possibilidade e probabilidade de determinado resultado vir a ocorrer, à luz da experiência comum. Significa dizer que a ação tem de que ser idônea para produzir o resultado.

¹ Art.13 do Código Penal: “O resultado, de que depende a existência do crime, somente é imputável a quem lhe deu causa. Considera-se causa a ação ou omissão sem a qual o resultado não teria ocorrido”.

(...)

De acordo com esta teoria, quanto maior é a probabilidade com que determinada causa se apresente para gerar um dano, tanto mais adequada é em relação a esse dano. Assim, diante de uma pluralidade de concausa, indaga-se qual delas, em tese, poderia ser considerada apta a causar o resultado (“domínio do saber ontológico”). Respondida esta primeira pergunta, questiona-se se essa causa, capaz de causar o dano, é também hábil segundo as leis naturais (“domínio do saber gnomológico”). Não basta, então, que um fato seja condição de um evento; é preciso que se trata de condição tal que, normal ou regularmente, provoque o mesmo resultado. Este é o chamado “juízo de probabilidade”, realizado em abstrato – e não em concreto, considerando os fatos como efetivamente ocorreram – cujo objetivo é responder se a ação ou omissão do sujeito era, por si só, capaz de provocar normalmente o dano. (CRUZ, 2005).

Em quaisquer desses conceitos acima citados, o raciocínio que os permeia é extraído da lição de Agostinho Alvim:

Apreciando certo dano, temos que concluir que o fato que o originou era capaz de lhe dar causa. Mas pergunta-se: tal relação de causa e efeito existe sempre, em casos dessa natureza, ou existiu nesse caso, por força de circunstâncias especiais? Se existe sempre, diz-se que a causa era adequada a produzir o efeito; se somente uma circunstância accidental explica essa causalidade, diz-se que a causa não era adequada. (ALVIM, 1972).

No entendimento da maior parte da doutrina, incluindo Sanseverino, é a teoria da causalidade a aplicada no ordenamento pátrio, o que se pode verificar nos diversos julgados do Superior Tribunal de Justiça.

Ainda acerca das teorias do nexa causal, temos uma terceira, que é a teoria do dano direto e imediato. Pode-se extrair que, de acordo com essa teoria, não se pode responsabilizar o agente por todo e qualquer dano sofrido pela vítima, mas sim somente àqueles que diretamente deu causa.

Essa teoria encontra amparo no artigo 403 do Código Civil:

Art. 403. Ainda que a inexecução resulte de dolo do devedor, as perdas e danos só incluem os prejuízos efetivos e os lucros cessantes por efeito dela direto e imediato, sem prejuízo do disposto na lei processual. (BRASIL. Lei, 10.406,2002).

Ensina Bruno Miragem que “(...) ao adotar-se a teoria do dano direto e imediato, não se submete o autor do dano a toda e qualquer consequência de sua conduta, senão apenas àquelas que sejam diretamente ligadas a ele” (MIRAGEM 2015).

Na interpretação de Gisela Sampaio, bem como de alguns julgados dos nossos Tribunais, a teoria do dano direto e imediato, ainda que passível de críticas, é a adotada no Direito Brasileiro, por mostrar-se mais apta a enfrentar o problema da multiplicidade de causas (CRUZ, 2005).

Pois bem, para que se possa explicar essa teoria, outras subteorias foram criadas, a saber, a teoria da causalidade jurídica, desenvolvida por Tomaso Mosca, a teoria de Coviello e a teoria da necessariedade da causa, de Dumoulin e Pothier). A primeira delas, distingue a causa do mundo físico da causa do mundo jurídico, sendo imprescindível a desconsideração dos fatos naturais e dos fatos lícitos, pois somente a ocorrência de outro ato ilícito é que poderia excluir a responsabilidade do agente originário.

Já para a teoria de Coviello, deve-se investigar se a causa que gerou o novo dano o teria produzido. Conforme leciona Gisela Sampaio, se “(...) a resposta fosse positiva, romper-se-ia o nexo. Na prática, entretanto, os críticos observaram ser difícil chegar à conclusão tão exata, pois seria necessário romper a força do evento para saber se este, por si só, seria ou não capaz de produzir o dano” (CRUZ, 2005).

Contudo, subteoria mais exitosa ao explicar a teoria do dano direto e imediato foi a da necessariedade da causa, que reza que “(...) o dever de reparar só surge quando o evento danoso é efeito necessário de determinada causa” (CRUZ, 2005). O dano, portanto, deve ser efeito necessário da causa, daí porque se faz a interpretação das palavras “direto e imediato” conjuntamente.

Frente ao exposto, conclui-se que não há unanimidade da doutrina, tampouco da jurisprudência dos nossos Tribunais, acerca da adoção de quaisquer que sejam as teorias do nexo causal. E vai-se além, porque também é possível de se identificar decisões baseadas numa mistura de todas essas teorias e conceitos, o que gera, sobremaneira, prejuízo aos envolvidos no litígio.

3. DA RESPONSABILIDADE CIVIL PREVISTA NO CDC E AS RELAÇÕES DE CONSUMO VIRTUAIS

A relevância do tema é tanta que a defesa do consumidor é princípio informador da ordem econômica, estando disposta no artigo 170, inciso V, da Constituição Federal, senão vejamos:

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:
(...)
V – defesa do consumidor;
(...) (BRASIL. Constituição, 1988).

Assim, além de previsão constitucional, a proteção consumerista também encontra respaldo na legislação específica infraconstitucional, no Código de Defesa do Consumidor. Visando o atendimento à regra da Carta Magna, que é a proteção máxima do consumidor, parte hipossuficiente da relação de consumo, diferenciou-se a responsabilidade civil do fornecedor ou prestador de serviços.

A responsabilidade civil prevista no Código de Defesa do Consumidor é diversa daquela prevista no Código Civil e que antes foi trabalhada. Isso porque, como regra geral, a responsabilidade do fornecedor/prestador de serviços é objetiva, ou seja, independe da apuração de culpa do agente.

3.1 DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA COMO REGRA

A noção de responsabilidade civil baseada na culpa (imprudência, negligência ou imperícia), como vimos no capítulo anterior, é totalmente afastada ao adentrarmos no microsistema do Código de Defesa do Consumidor. O réu, ou o agente, passa a ser responsabilizado objetivamente, como se pode observar no artigo 12, do CDC:

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projetos, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos. (BRASIL. Lei 8.078, 1990).

É no artigo em comento que se retira, portanto, a regra de que no CDC, a responsabilidade civil do agente é objetiva e independe da prova da culpa. O que a vítima deve provar, todavia, é a existência do dano e o nexo de causalidade este e o produto ou serviço.

A responsabilidade objetiva do fabricante, por exemplo, somente pode ser afastada se demonstrado que ele não colocou o produto no mercado, que o defeito não existe ou, ainda, que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro, consoante os termos do §3º, do artigo 12, do CDC².

3.2 DA RESPONSABILIDADE PELO ACIDENTE DE CONSUMO

² §3º, art. 12, CDC: O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I – que não colocou o produto no mercado;

II – que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Cumpra referir e conceituar, antes de se auferir a responsabilidade, o que vem a ser “acidente de consumo”. Pois bem, essa expressão, pode ser traduzida como um vício do produto ou do serviço, que vai além do dano causado ao objeto, provocando um dano imaterial ao consumidor.

No nosso Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade pelo acidente de consumo é também tratada como responsabilidade pelo fato do produto, mais precisamente na Seção II, “Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço”, artigos 12 a 17. No entanto, na opinião de Antonio Herman V. Benjamin, essa não seria a expressão mais correta, motivo pelo qual explica com maestria o significado da “responsabilidade pelos acidentes de consumo”, senão vejamos:

Melhor, portanto, é falar-se em “responsabilidade pelos acidentes de consumo”. Enquanto aquela terminologia enfatiza o elemento material causador da responsabilidade, esta, ao contrário, prefere dar destaque ao elemento humano consequencial. O dado fundamental não é a origem do fato (do produto ou serviço), mas sim a localização humana de seu resultado (o acidente de consumo). A rigor, aqui o direito do consumidor – ao revés do que sucede com os vícios de qualidade por inadequação – só se volta para o fenômeno material inerente ao produto (o defeito) quando tem seu interesse despertado pela sua habilidade para causar o fenômeno humano (o acidente de consumo). (BENJAMIN, 2014).

Já na visão de Paulo de Tarso Vieira Sanseverino, extraímos o seguinte conceito:

Desprezado o elemento culpa do suporte fático do fato de consumo e presumido o elemento ilicitude, observa-se que, frequentemente, o fornecedor é responsabilizado por fatos puramente acidentais provocados por produtos ou serviços no mercado de consumo, que muitas vezes, podem não apresentar qualquer defeito. No direito brasileiro, essa situação é bastante clara, sendo suficiente observar que, se o fornecedor não demonstrar, nos termos do art. 12, §3º, inciso II, e do art. 14, §3º, I, do CDC, a inexistência de defeito, será obrigado a indenizar os danos sofridos pelo consumidor em decorrência da utilização de determinado produto ou serviço, ainda que, na realidade, não seja defeituoso. (SANSEVERINO, 2010).

Fica evidente que o fornecedor tem grande responsabilidade pelo produto e/ou serviço que dispõe no mercado e a ele é atribuído o dever de indenizar ao consumidor, pelos danos que venha a causar os produtos e/ou serviços defeituosos que venha a oferecer.

A partir da legislação específica, identificam-se quatro pressupostos para a responsabilidade civil por acidentes de consumo, quais sejam, o defeito do produto ou serviço; o nexo de imputação; o dano material e o dano imaterial; a relação de causalidade entre o defeito e o dano.

O defeito nada mais é do que a ausência de segurança oferecida pelo produto ao consumidor. O nexo de imputação pode ser interpretado por sua vez, como a relação

estabelecida entre o defeito e a atividade realizada pelo fornecedor, que tem o dever de indenizar os prejuízos causados ao consumidor. O dano são todos os prejuízos experimentados pelo consumidor, sejam eles materiais ou imateriais. E, por fim, a relação de causalidade entre o defeito e o dano é aquela estabelecida entre o defeito do produto ou serviço e o dano, o que leva ao reconhecimento de um acidente de consumo e, por conseguinte, da obrigação de indenizar (SANSEVERINO, 2010).

3.3 DO COMÉRCIO ELETRÔNICO E DAS ESPECIFICIDADES DAS RELAÇÕES DE CONSUMO VIRTUAIS

As relações de consumo são fatores determinantes na sociedade capitalista, contribuindo para o crescimento e evolução econômica dos cenários mundiais, daí porque merece a proteção constitucional e da legislação específica. E tendo em vista o constante avanço tecnológico do mundo globalizado em que estamos inseridos, onde as relações não têm mais fronteiras, é que surge a necessidade de se estudar e garantir proteção, muitas vezes até estendendo interpretações legais, para o comércio eletrônico.

Nas palavras de Cláudia Lima Marques, tem-se a seguinte definição de comércio eletrônico:

(...) comércio “clássico” de atos negociais entre empresários e clientes para vender produtos e serviços, agora realizado através de contratações à distância, conduzidas por meios eletrônicos (e-mail, mensagem de texto, etc), por internet (on-line) ou por meios de telecomunicações de massa (telefones fixos, televisão a cabo, telefones celulares, etc). Tais negócios jurídicos finalizados por meio eletrônico são concluídos sem a presença física simultânea de dois contratantes no mesmo lugar, daí serem denominados, normalmente, contratos à distância no comércio eletrônico, e incluem trocas de dados digitais, textos, sons e imagens. (MARQUES, 2004).

Desse conceito extrai-se a ideia de que o comércio eletrônico vai muito além das transações efetivadas pela *internet*, já que abrange também toda uma negociação firmada pelas redes eletrônicas em geral. As relações virtuais estão muito em voga e em constante aperfeiçoamento. As distâncias geográficas são minimizadas pelo avanço tecnológico, não sendo mais, aparentemente, um problema. As pessoas hoje em dia se relacionam virtualmente, e isso abre um grande espaço também para o comércio eletrônico.

Justamente nessas modificações da relação de consumo é que se vê a necessidade de se adaptar também o direito que os regula, abrindo interpretação legal de modo que se estenda às relações de consumo virtuais. Essas, assim como a relação entre consumidor e fornecedor tradicional, também podem ter problemas ou vícios, quais sejam, os acidentes de consumo.

É bem verdade que ainda existe no comércio eletrônico uma certa dúvida acerca da qualidade da prestação do serviço. Embora prático, pela comodidade de o consumidor não precisar sair de casa para adquirir o produto desejado, ainda pairam dúvidas, pela necessidade de preenchimento de diversos formulários e dados, inclusive bancários, que levam, invariavelmente, a dúvidas acerca da segurança dessas informações.

Fica, portanto, o consumidor vulnerável e cabe aos fornecedores dos produtos e serviços virtuais garantir-lhes a segurança desejada/esperada. Ademais, o contato com o próprio produto objeto da compra, por exemplo, é limitado, já que a sua visualização é através da tela do computador, do *tablet* ou mesmo do celular. Muitas vezes, o objeto comprado está idealizado no imaginário do consumidor, o que pode levar à decepção quando do recebimento do produto e, por conseguinte, ao arrependimento da compra.

É por isso que as regras consumeristas tradicionais devem ser observadas intensamente quando aplicadas ao comércio eletrônico. Isso porque, embora esteja assentado nas mesmas bases do comércio tradicional, diferencia-se no ambiente em que o negócio é realizado, que é virtual.

Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor é aplicado às relações de consumo virtuais. No entanto, ainda que haja semelhança com as relações de consumo tradicionais, identificam-se especificidades que as diferenciam, como por exemplo a mobilidade, o dinamismo, a ausência de relação humana, a desterritorialização do contrato, a atemporalidade da contratação e a internacionalidade da contratação (MELO, 2012).

A mobilidade e o dinamismo das relações de consumo virtuais são evidentes. Hoje em dia, não é mais necessário que se esteja sentado à frente de um computador estático, localizado na sua residência ou local de trabalho, por exemplo. Pode-se efetuar a compra de qualquer produto através dos computadores móveis, *tablets* ou mesmo dos aparelhos de telefones celulares. Basta ter acesso à internet, que a compra pode ser facilmente efetivada. Essa possibilidade confere dinamismo e mobilidade às relações de consumo virtuais, que não são identificadas nas relações tidas como tradicionais.

Outra característica é a ausência de relação humana e a impessoalidade, já que não se tem o contato físico entre fornecedor e consumidor. A compra é realizada por meio eletrônico, sem saber-se ao certo quem está do outro lado da negociação. O consumidor age sozinho, escolhe o produto virtualmente, efetua o pagamento e aguarda o recebimento do bem adquirido num horário e data indicados na contratação.

Diz-se que também há a desterritorialização do contrato firmado por meio eletrônico na relação de consumo uma vez que não se tem certeza quanto ao local em que o fornecedor

se encontra, tampouco o do consumidor. A empresa que vende produtos através da *internet*, por exemplo, pode não possuir sede fixa, além de não se saber onde ocorreram as fases da transação eletrônica consumerista.

Quanto à atemporalidade, tem-se que a internet disponibilizou aos consumidores a possibilidade de negociações em qualquer dia, horário e lugar do mundo. E os fornecedores, por um custo bastante reduzido, podem oferecer seus produtos nas lojas virtuais, disponíveis, por óbvio, todos os dias e horários.

Por fim, outra característica das relações de consumo virtuais é a internacionalidade da contratação, que decorre da própria desterritorialização antes mencionada. Isso porque, ao consumidor é facultada a aquisição de produtos através *sites* estrangeiros, ou mesmo de lojas que não tenham sede fixa, tampouco sede fixada no Brasil.

A legislação consumerista é avançada e abarca, na medida do possível, o comércio eletrônico e as relações de consumo virtuais. Mas ainda assim, pelo constante avanço tecnológico que estamos expostos e vivenciamos diariamente, serão necessárias legislações específicas para aprimorar e conferir segurança jurídica às relações virtuais.

4. CONCLUSÃO

A evolução tecnológica que a população está sujeita, aparentemente, não tem limites. Por conseguinte, a vida diária das pessoas também é afetada, e as relações de consumo uma delas. Seja por colocar à venda produtos de alta tecnologia, como aparelhos de celulares, computadores, *tablets*, entre outros, seja pela própria informatização dessa relação de consumo, propiciando a compra virtual desses e de tantos outros produtos.

O comércio eletrônico vem ganhando espaço e, ao que tudo indica, é uma tendência a ser aceita, mais dia menos dia, na sua integralidade. Apesar da novidade, a legislação consumerista permite a sua aplicação nesse ramo de atividade, bem como das demais específicas criadas posteriormente.

Em que pese o nosso Código de Defesa do Consumidor ser de 1990, nota-se que este está apto a acompanhar, em situações análogas às relações de consumo tradicionais, as relações de consumo virtuais e a responsabilidade civil por acidentes de consumo inerente, aplicando-se os artigos 12 a 17 do referido diploma legal.

REFERÊNCIAS

ALVIM, Agostinho. **Da inexecução das obrigações e suas consequências**. 4ª ED. São Paulo: Saraiva, 1972.

BENJAMIN, Antonio Herman V. **Manual de Direito do Consumidor**. 6ª Edição. São Paulo. Editora Revista dos Tribunais, 2014.

BITTAR, Carlos Alberto. **Responsabilidade Civil – Teoria e Prática**. 5ª Ed. São Paulo: Editora Forense Universitária, 2005.

BRASIL. Código Civil. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2002/110406.htm> Acesso em: 13 jun. 2018.

BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm> Acesso em: 19 jun. 2018.

BRASIL. Constituição Federal de 1988. Promulgada em 5 de outubro de 1988. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em 02 maio. 2018.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 5ª Ed. São Paulo: Malheiros, 2004.

CRUZ, Gisela Sampaio da. **O Problema do Nexo Causal na Responsabilidade Civil**. Rio de Janeiro: Renovar, 2005.

FINCATO, Denise Pires. **A pesquisa jurídica sem mistérios: do projeto de pesquisa à banca**. Porto Alegre : Notadez, 2008.

LUTZKY, Daniela Courtes. **A Reparação de Danos Imateriais como Direito Fundamental**. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2012.

MARQUES, Claudia Lima. **Revista de Direito do Consumidor – A proteção dos consumidores em um mundo globalizado: *studium gelerale* sobre o consumidor como *homo novus***. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013.

MARQUES, Cláudia Lima. **Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor: um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

MELO, Lília Maranhão Leite Ferreira de. **As Relações de Consumo Eletrônicas e a Proteção do Consumidor Virtual sob o Prisma do Código de Defesa do Consumidor**. Disponível na Internet: <http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=f87e955fd6b89f89>. Acesso em 06 de ago. 2018.

MIRAGEM, Bruno. **Direito do Consumidor e Ordenação do Mercado – O princípio da defesa do consumidor e sua aplicação na regulação da propriedade intelectual, livre concorrência e proteção do meio ambiente**.

SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. **Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a Defesa do Fornecedor**. São Paulo: Editora Saraiva, 2010. 3ª Ed.