



## Juliana João: Não existe responsabilidade automática das empresas

Muito embora milhares de empresas ainda sejam condenadas de forma automática em ações judiciais de consumidores, pagando altas indenizações, sob justificativas genéricas de “falha na prestação de serviço ou no fornecimento do produto” ou, então, com base tão somente na alegação de que devem arcar com os riscos dos serviços e produtos colocados no mercado (a conhecida “Teoria do Risco do Empreendimento”), a boa notícia é que os tribunais têm tornado a responsabilidade dos fornecedores cada vez menos robotizada.

A simples prestação de serviços ou o fornecimento de um produto por uma empresa e as supostas falhas, vagamente narradas pelos consumidores nas pilhas de processos judiciais, não são nem devem ser suficientes para fundamentar as inúmeras condenações, inclusive por danos morais. A mera alegação de prejuízo, muitas vezes apenas descrito — e sequer comprovado — nos calhamaços de processos, não é nem deve ser suficiente. E o cenário, no palco de um dilúvio de ações consumeristas, começou a mudar.

Os tribunais, realmente, vêm sendo mais criteriosos e têm exigido a existência de uma relação de causalidade entre a conduta da empresa e o prejuízo alegado pelo consumidor. Não basta a simplória e, às vezes, maliciosa alegação de dano, muito comum na enxurrada de ações consumeristas que assolam o Judiciário brasileiro. A simples menção de defeito na prestação de serviço pelos consumidores é insuficiente para configurar danos morais. Hoje, é preciso ir além dos danos. A comprovação da conexão entre o suposto prejuízo e a conduta da empresa é mandatória. Caso contrário, o pedido de indenização por danos morais deverá ser rejeitado.

Assim, por exemplo, em um julgamento recente do Superior Tribunal de Justiça, a responsabilidade de um fabricante de veículos foi afastada, por não haver relação de causalidade entre a colocação do automóvel no mercado e o prejuízo que foi alegado pelo consumidor — no caso, a existência de um gravame na documentação do bem, mantido indevidamente pela concessionária e sem participação alguma do fabricante (Recurso Especial 1.498.487). Em outro caso, o mesmo STJ entendeu que uma empresa de transportes não deveria responder pelos prejuízos alegados por um passageiro que foi deixado pelo ônibus em uma das paradas no curso da viagem (Recurso Especial 1.354.369). Em tal julgamento, afirmou-se que a lesão alegada pelo consumidor “não pode ser equiparada automaticamente à falha na prestação do serviço”, porque ficou comprovado, no processo, que o próprio passageiro deixou de observar as diretivas do motorista quanto ao tempo da parada, sendo o único culpado, portanto, pela partida do veículo sem a sua presença. E assim tem sido em diversos outros julgamentos do STJ. Ora, se aquela corte superior, que é a última instância em matéria de legislação infraconstitucional, já pacificou a questão, cabe aos tribunais estaduais e juizados especiais cíveis caminharem no mesmo sentido.



A fórmula dano e risco empresarial já não mais funciona. O ingrediente essencial para fundamentar a condenação de uma empresa, por vício na prestação de serviço ou no fornecimento de um produto, é a existência de nexo de causalidade, que é a ligação existente entre o defeito e a conduta da empresa. Se inexistir o cordão que interliga as duas pontas (dano e conduta da empresa), não há nem deve haver responsabilidade do fornecedor. Simples assim.

Nessa mesma trilha, em caso recente, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro também proferiu decisão no sentido de afastar a responsabilidade de uma concessionária de serviços de telecomunicações por mera alegação de falha na prestação de serviço (Apelação Cível 0006918-98.2013.8.19.0021). A corte fluminense frisou que, no caso, não houve comprovação de que a linha telefônica havia sido indevidamente cortada, porque o consumidor não comprovou o pagamento das respectivas contas, alegando apenas que deixara de recebê-las em sua residência. Assim, os julgadores entenderam que houve negligência do próprio consumidor, afirmando, ainda, a inexistência de nexo causal entre a conduta da concessionária de serviços e os prejuízos alegados. Essa decisão, emanada do Rio de Janeiro, estado onde vicejam milhares de ações de consumidor, sinaliza que o Judiciário local também está afastando a responsabilidade automática das empresas. O terreno fluminense parece que não será tão fértil para a proliferação de ações indenizatórias. É exatamente o que se reflete.

A nova orientação que começa a propagar-se pelos tribunais demonstra que o Judiciário está atento ao pano de fundo de milhares de ações consumeristas, que tanto espaço ocupam, não só nos fóruns, mas também atravancam o contingenciamento das empresas, resultando, ao fim e ao cabo, em maiores custos para os próprios consumidores e contribuintes. Em contrapartida, a atual diretriz é um presságio da desaceleração da indústria dos danos morais. Não é uma boa notícia aos demandantes de plantão, que — em tempos de crise — cobijam alcançar fácil enriquecimento.

A bola da vez, portanto, é a responsabilidade “desautomatizada”. É preciso comprovar o nexo causal, que deve interligar o dano e a conduta da empresa. A atual tendência é, sem dúvida, benéfica às empresas e ao Judiciário, pois demonstra que a responsabilidade mecânica está em extinção. Cabe aos consumidores demonstrar o cordão ou o nexo que vincula o suposto prejuízo à conduta do fornecedor. O cenário é inovador e, certamente, bem mais promissor às empresas. Veremos as cenas dos próximos capítulos.

**Date Created**

05/08/2015