

## Faria: A boa-fé objetiva nas relações consumeristas

Com o iusnaturalismo e toda a influência cristã, a boa-fé migrou do plano psicológico ou intencional para a atuação humana (boa-fé objetiva) [1].



Nessa seara, frise-se que a boa-fé subjetiva é condicionada

somente à intenção das partes e acaba deixando de lado a conduta, que representa a própria concretização da vontade. Já a boa-fé objetiva representa uma evolução do conceito de boa-fé e relaciona-se à atuação concreta das partes na relação contratual, dissociando-se da análise quanto à intenção do sujeito [2].

A boa-fé objetiva pode ser definida como "(...) *um conjunto de padrões éticos de comportamento, aferíveis objetivamente, que devem ser seguidos pelas partes contratantes em todas as fases de existência da relação contratual, desde a sua criação, durante o período de cumprimento e, até mesmo, após sua extinção*" [3].

O Enunciado nº 26 do Conselho da Justiça Federal prevê: "*A cláusula geral contida no artigo 422 do novo Código Civil impõe ao juiz interpretar e, quando necessário, suprir e corrigir o contrato segundo a boa-fé objetiva, entendida como a exigência de comportamento leal dos contratantes*" [4]. Por conseguinte, a boa-fé objetiva constitui uma regra de conduta, uma exigência de lealdade entre os participantes de uma relação jurídica.

Impende salientar que o enunciado em questão menciona o Código Civil, mas o conceito de boa-fé contido no referido diploma tem sua raiz na construção consumerista do Código de Defesa do Consumidor (CDC) [5], no qual o princípio da boa-fé objetiva representa regramento vital, com expressa menção no artigo 4º, inciso III e no artigo 51, IV [6]. A consagração da boa-fé objetiva no Código Civil de 2002 evidencia a tendência de concepção mais solidária e menos egoísta do direito contratual, tendência esta já presente no diploma consumerista [7].



Cumpra-se destacar que o Código de Defesa do Consumidor foi o primeiro diploma legal brasileiro a positivizar a boa-fé no sentido objetivo, consagrando-a como princípio orientador de todo o sistema de defesa do consumidor e como cláusula geral de conduta. Com efeito, a boa-fé configura "(...) *uma regra de conduta, que aparece nos ensinamentos modernos, rompendo com o pensamento individualista liberal da concepção clássica de contrato, mas representa a própria positivação da teoria da função social do contrato*" [8].

Saliente-se, por oportuno, que o Código de Defesa do Consumidor não se contenta em estabelecer genericamente o princípio da boa-fé objetiva: em inúmeros dispositivos do diploma consumerista denota-se a valorização do referido princípio, além de haver vários detalhamentos de deveres decorrentes da boa-fé, como ocorre com o dever de informação [9]. Assim, o princípio da boa-fé objetiva está difundido no Código de Defesa do Consumidor e deve guiar a ação do intérprete nos litígios concretos que envolvam consumidores.

Para melhor compreensão do princípio da boa-fé, convém elucidar as classificações doutrinárias sobre o tema.

Registre-se que a doutrina identifica três funções essenciais do princípio da boa-fé objetiva: interpretativa, de controle e integrativa [10]. Cada uma destas está relacionada, respectivamente: a diretrizes ou critério hermenêuticos, a uma limitação do exercício de direitos subjetivos e à criação de deveres jurídicos anexos (também chamados de conexos, laterais ou acessórios) [11].

No que tange à função interpretativa, tem-se que a boa-fé objetiva serve de orientação ao magistrado, que deve prestigiar a teoria da confiança, segundo a qual as partes devem agir com lealdade na busca do adimplemento contratual [12].

Quanto à função de controle, a boa-fé objetiva corrobora para que seja afastado o abuso do direito subjetivo, limitando condutas e práticas abusivas, cerceando, de certa forma, a autonomia dos contratantes [13]. "*Nesse sentido, a boa-fé objetiva servirá para estipular o momento em que o exercício do ato, considerado, a princípio, lícito, converter-se-á em ato ilícito em razão do abuso do direito*" [14].

Por fim, a boa-fé objetiva possui função integrativa, pois acrescenta à obrigação principal deveres destinados às partes da relação de consumo: os deveres anexos [15].

Os mencionados deveres anexos independem de expressa declaração de vontade dos contratantes — ou seja, não derivam necessariamente do contrato e de suas cláusulas —, embora seu descumprimento implique um inadimplemento contratual. Ressalte-se, aqui, que a violação dos deveres anexos é chamada de "*violação positiva do contrato*" ou, ainda, de "*adimplemento ruim*" [16].

Doutrinariamente os deveres anexos são divididos em três: de informação, de cooperação e de proteção (ou cuidado) [17].



Segundo o dever anexo de informação, o fornecedor deve esclarecer o consumidor sobre todos os elementos do produto ou serviço, bem como sobre o conteúdo do contrato que será estipulado. O princípio da informação é um reflexo do princípio da transparência, de acordo com o qual a relação contratual deve se mostrar clara para as partes [18].

O dever anexo de cooperação, a seu turno, preconiza que o fornecedor coopere na relação para que o consumidor possa alcançar suas expectativas, facilitando o adimplemento contratual. Relaciona-se à ideia de lealdade [19].

Por último, o dever anexo de proteção impõe ao fornecedor uma conduta no sentido de preservar as integridades pessoal e patrimonial do consumidor, de forma que sua violação gera danos materiais e morais [20].

Frise-se que, não obstante a existência de uma divisão doutrinária para os deveres anexos, não é possível especificar todos os deveres decorrentes da boa-fé objetiva, já que estes são infindáveis. Sobre o tema:

*"Um contrato envolve um emaranhado de condutas pautadas na confiança e na boa-fé contratual que, dada a sua multifuncionalidade, desempenha uma função de imprimir uma série de deveres na realidade contratual. Estes deveres são infindáveis, haja vista a complexidade dos contratos modernos, principalmente os contratos de consumo"* (CARVALHO, 2011, p. 152).

Após se compreender as funções da boa-fé objetiva, fica evidenciado que esta busca o equilíbrio das relações de consumo, reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor diante do fornecedor.

Conclui-se que a boa-fé objetiva configura um princípio geral do direito, que independe de posituação e impõe uma direção de comportamento, lastreada na tentativa de harmonização entre a autonomia individual e a solidariedade social. Por conseguinte, é na especificidade do caso concreto que a boa-fé objetiva será efetivada, reprimindo-se abusos e privilegiando-se a lealdade nas relações entre consumidores e fornecedores.

### Referências bibliográficas

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília: Presidência da República, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 04/10/21.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1990. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm). Acesso em: 04/10/21.

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 6ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.

CARVALHO, Diógenes Faria de. **Do princípio da boa-fé objetiva nos contratos de consumo**. Goiânia: Editora da PUC Goiás, 2011.



CARVALHO, Diógenes Faria de; FERREIRA, Vitor Hugo do Amaral. **Teoria Geral da dignidade e o reconhecimento da tutela aos consumidores superendividados: estudo em homenagem à Claudia Lima Marques**. Sociedade de Consumo: Pesquisas em Direito do Consumidor. Vol. 3. Goiânia: Editora Espaço Acadêmico, 2017, p. 23-36.

FENSTERSEIFER, Tiago. **O controle judicial das políticas públicas destinadas à efetivação do direito fundamental das pessoas necessitadas à assistência jurídica integral e gratuita**. Revista do Processo, Vol. 198/2011, p. 95-126, Ago/2011, São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do consumidor: código comentado e jurisprudência**. 11ª ed. Salvador: Editora Juspodivm, 2015.

MARQUES, Claudia Lima. **Boa-fé nos serviços bancários, financeiros, de crédito e securitários e o Código de Defesa do Consumidor: informação, cooperação e renegociação?** Revista da Faculdade de Direito da UFRGS Direito do Consumidor, n. 22, p. 47-83. Set/2002. Porto Alegre: UFRGS, 2002a. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/revfacdir/article/view/72637/41109>. Acesso em: 07/09/21.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 4ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2002b.

MARQUES, Claudia Lima. **25 anos de Código de Defesa do Consumidor e as sugestões traçadas pela Revisão de 2015 das Diretrizes da ONU de proteção dos consumidores para a atualização**. Revista de Direito do Consumidor. Vol. 103, Ano 25, p. 55-100, Jan-Fev/2016. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

MAZZILLI, Hugo Nigro. **A defesa dos interesses difusos em juízo: meio ambiente, consumidor, patrimônio cultural, patrimônio público e outros interesses**. 29ª ed. São Paulo: Saraiva 2016.

SAMPAIO, Marília de Ávila e Silva. **Superendividamento e consumo responsável de crédito**. Brasília: Escola de Formação Judiciária do TJDF, 2018. *E-Book*. Disponível em: [https://www.tjdft.jus.br/institucional/escola-de-administracao-judiciaria/documentos\\_e-books/e-books-pdf/Superendividamentoeconsumoresponsveldecredito.pdf](https://www.tjdft.jus.br/institucional/escola-de-administracao-judiciaria/documentos_e-books/e-books-pdf/Superendividamentoeconsumoresponsveldecredito.pdf). Acesso em 04/10/21.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**. 6ª ed. São Paulo: Editora Método, 2017.

VASCONCELOS, Fernando; MAIA, Maurilio Casas. **A tutela do melhor interesse do vulnerável: uma visão a partir dos julgados relatados pelo Min. Herman Benjamin (STJ)**. Revista de Direito do Consumidor. Vol. 103, Ano 25, p. 243/271, Jan-Fev/2016. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

[1] TARTUCE; NEVES, 2017, p. 39-40.



---

[2] Ibidem, p. 39.

[3] GARCIA, 2015, p. 61.

[4] O referido enunciado foi aprovado na I Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal, ocorrida em Brasília-DF, de 12 a 13/09/2002. Disponível em <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/publicacoes-1/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/publicacoes-1/jornadas-cej/i-jornada-de-direito-civil.pdf>. Acesso em 07/10/21.

[5] TARTUCE; NEVES, 2017, p. 39.

[6] Registrem-se os referidos dispositivos do Código de Defesa do Consumidor:

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

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

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

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

[7] BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2014, p. 377.

[8] CARVALHO, 2011, p. 16.

[9] Sobre o tema, destaquem-se dispositivos do Código de Defesa do Consumidor que preveem, respectivamente, o direito à informação e o dever de informação:



"artigo 6º São direitos básicos do consumidor: (...)

III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;" (BRASIL, 1990)

"artigo 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével." (BRASIL, 1990)

[10] GARCIA, 2015, p. 62-64.

[11] BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2014, p. 378.

[12] GARCIA, 2015, p. 62.

[13] Ibidem, p. 63.

[14] Ibidem, p. 64.

[15] Ibidem, p. 64.

[16] Ibidem, p. 64.

[17] Ibidem, p. 64-67.

[18] Ibidem, p. 64-65.

[19] Ibidem, p. 65-66.

[20] Ibidem, p. 67.

**Date Created**

13/10/2021