

Quando o consumidor pode processar por danos morais



Por [Tainah Fernandes](#) / [Guia do Bolso](#) – 20 horas atrás

Vivenciar uma situação desagradável ao adquirir um bem ou um serviço tem sido algo cada vez mais comum entre os consumidores nos últimos tempos. De acordo com levantamento do Tribunal de Justiça do Rio, feito a pedido do jornal *Valor Econômico*, o número de processos com pedidos de danos morais cresce de forma exponencial: entre 2005 e 2010, ações desse tipo tiveram um aumento de 3.607%. Mas, afinal, como saber se determinado incidente representa uma ofensa moral que justifique um processo judicial?

A advogada e consultora jurídica da G.Friso Consultoria Jurídica, Dra. Gisele Friso, esclarece que o dano moral acontece quando o consumidor é exposto a uma situação humilhante, vexatória ou degradante. Entenda quais são as modalidades mais comuns deste tipo de ofensa ao consumidor:

Cartão de crédito, débito ou cheque bloqueados sem aviso prévio: O bloqueio de cartões ou de cheques sem motivo e sem notificação antecipada pode gerar situações vexatórias e passíveis de indenização por danos morais por parte daquele que bloqueou indevidamente os recursos - geralmente o banco.

Extravio de bagagem: Se sua bagagem foi extraviada, na maioria dos casos ela não será imediatamente encontrada, o que pode comprometer sua viagem. Se este tipo de falha da companhia aérea ou do aeroporto atrapalhar sua lua-de-mel ou aquela viagem dos sonhos planejada há anos, tal infortúnio pode resultar em uma ação judicial.

Furto, assalto e acidentes nas dependências do estabelecimento comercial (shopping, banco, empresas etc.): Teoricamente, todos os fornecedores são responsáveis pela segurança do cliente em suas dependências. Mas, na prática, é preciso analisar as circunstâncias. Quando ocorre algum acidente, por exemplo, deve ser avaliado se não se trata de culpa exclusiva do consumidor. Nesses casos, o Código de Defesa do Consumidor determina a exclusão da responsabilidade do fornecedor. De todo modo, se houve culpa concorrente (parte do estabelecimento, que não ofereceu segurança, parte do cliente, que corroborou para o ocorrido), ainda assim o estabelecimento pode ser responsabilizado.

Cobranças indevidas que expõem o consumidor ao ridículo: O Código de Defesa do Consumidor estabelece que todo cidadão, ainda que esteja inadimplente, deve ser tratado com respeito e dignidade. Atitudes humilhantes como ligar para vizinhos e parentes (mesmo para aquelas pessoas citadas como referências pessoais no cadastro), deixar recados de cobrança, ligar para o trabalho e falar com um terceiro sobre o débito geram danos morais.

Dívida paga e nome permanece nos cadastros negativos (SPC, SERASA, etc):

Quando o consumidor paga ou renegocia uma dívida, o fornecedor é obrigado a retirar o nome dos cadastros restritivos imediatamente. Caso contrário, a empresa será responsabilizada pelo incidente. O mesmo acontece quando a baixa de um pagamento não é processada pelo sistema e o cliente permanece na lista de inadimplentes de alguma empresa.

Cheque de conta conjunta: Nos casos de conta conjunta, apenas aquele que assinou o cheque sem provisão de fundos pode ter o nome inserido nos cadastros restritivos. A solidariedade dos correntistas titulares de conta conjunta só se dá em relação aos créditos da conta, sendo que cada um é individualmente responsável pelos cheques que emitir. Se o cotitular não emitente do cheque sem provisão de fundos tiver seu nome inserido nestes registros, caberá indenização por danos morais a ele, por ser considerada uma restrição indevida.

Fique atento aos [seus direitos enquanto consumidor](#) para enfrentar da melhor maneira os transtornos do cotidiano.

Fonte: <http://br.noticias.yahoo.com/blogs/guia-do-bolso/quando-o-consumidor-pode-processar-por-danos-morais.html#more-id>