

**UNIVERSIDADE VILA VELHA – ES**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA POLÍTICA**

**DEMOCRACIA NA CONTEMPORANEIDADE: UMA ANÁLISE NA  
PERSPECTIVA DA POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE  
CONSUMO**

**CARLOS ALBERTO PIMENTEL UGGERE**

**VILA VELHA**  
**OUTUBRO/2017**

**UNIVERSIDADE VILA VELHA – ES**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA POLÍTICA**

**DEMOCRACIA NA CONTEMPORANEIDADE: UMA ANÁLISE NA  
PERSPECTIVA DA POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE  
CONSUMO**

Dissertação apresentada à Universidade Vila Velha - ES, como pré-requisito do Programa de Pós-Graduação em Sociologia Política, para obtenção do grau de mestre em Sociologia Política.

**CARLOS ALBERTO PIMENTEL UGGERE**

**VILA VELHA**  
**OUTUBRO/2017**

Catálogo na publicação elaborada pela Biblioteca Central / UVV-ES

U26d

Uggere, Carlos Alberto Pimentel.

Democracia na contemporaneidade: uma análise na perspectiva da política nacional das relações de consumo. / Carlos Alberto Pimentel Uggere. – 2017.

153 f.: il.

Orientador: Riberti de Almeida Felisbino  
Dissertação (mestrado em Sociologia Política) -  
Universidade Vila Velha, 2017.  
Inclui bibliografias.

1. Sociologia Política. 2. Democracia. 3. Confiança.  
4. Sociedade de consumo. I. Felisbino, Roberti de Almeida.  
II. Universidade Vila Velha. III. Título.

CDD 306.2

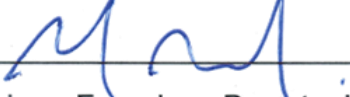
**CARLOS ALBERTO PIMENTEL UGGERE**

**DEMOCRACIA NA CONTEMPORANEIDADE: UMA ANÁLISE NA  
PERSPECTIVA DA POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE  
CONSUMO**

Dissertação apresentada à Universidade Vila Velha, como pré-requisito do Programa de Pós-Graduação em Sociologia Política, para obtenção do grau de Mestre em Sociologia Política.

Aprovada em 19 de outubro de 2017.

**Banca Examinadora:**



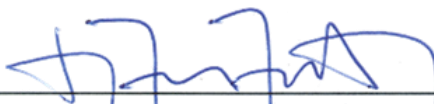
---

Prof. Dr. Irineu Francisco Barreto Júnior (FMU)



---

Prof. Dr. Humberto Ribeiro Júnior (UVV)



---

Prof. Dr. Vitor Amorim de Angelo (UVV)



---

Prof. Dr. Riberti de Almeida Felisbino (UVV)  
Orientador

Aos meus pais, agradeço os valores éticos que me transmitiram.

## AGRADECIMENTOS

A jornada, certamente custosa, se tornou menos árdua em razão da inestimável presença daqueles que contribuíram bastante para a concretização da tarefa.

À minha família — Andréia, Geórgia, Isadora e Boggie —, pela compreensão do meu afastamento nos momentos de lazer comum.

Aos amigos do mestrado —Ana Paula, Felipe Chicarino, Thiago Correia, Thyago Brito, Liliam Branquinho, Ilza Zeferino e Ramiro Ornellas —, agradeço o companheirismo e os bons momentos de convívio ao longo do curso.

À diletta amiga Thaís Andrade, toda minha gratidão pela ajuda e pelo incentivo, principalmente, quando, por vezes, o desgaste provocado pelas inúmeras tarefas me faziam crer inalcançável o bom resultado final.

Ao fraterno amigo Henrique Geaquinto Herkenhoff, meu especial agradecimento pelo incentivo à obtenção da titulação de mestre e pelo fornecimento de vasto material de consulta para o trabalho desenvolvido.

Aos membros da banca Dr. Riberti de Almeida Felisbino, meu orientador, Dr. Irineu Francisco Barreto Júnior, Dr. Vitor Amorim de Angelo e Dr. Humberto Ribeiro Júnior, que gentilmente participaram do momento crucial da jornada, tanto aguardado. Todos, sem exceção, têm parcela de contribuição para o êxito alcançado.

Meu muito obrigado.

“Valeu a pena? Tudo vale a pena se alma não é pequena. Quem quer passar além do Bojador tem que passar além da dor. Deus ao mar o perigo e o abismo deu, mas nele é que espelhou o céu”.

Fernando Pessoa

## RESUMO

UGGERE, Carlos Alberto Pimentel. M.Sc. Universidade Vila Velha - ES, 19 de outubro de 2017. **Democracia na contemporaneidade: uma análise na perspectiva da Política Nacional das Relações de Consumo**. Orientador: Riberti de Almeida Felisbino.

A democracia, por vezes compreendida apenas pelo prisma de sistema garantidor de participação política aos indivíduos, contempla aspectos outros que tornam sobremaneira importante sua análise mediante contemplação de abordagens que permitem aferir sua ocorrência e qualidade, se for o caso, inclusive mediante utilização do recurso da confiança em dada instituição política ou política pública que determinado Estado eventualmente implemente. Dessa forma, pretende-se contribuir para aferição da qualidade da Democracia no Estado Brasileiro, a partir da análise da realização, ou não, na prática, de garantia estabelecida para os consumidores no que tange à efetividade da reparação do dano moral decorrente de relação de consumo. Para tanto, estabeleceram-se considerações primeiras sobre o referencial teórico que estrutura a adequação do instrumento de pesquisa ao final utilizado, cujos resultados apontam problemas relativos à baixa qualidade de democracia brasileira quando assim acentuada sob abordagem substantiva.

**Palavras-chave:** Democracia. Confiança. Política Nacional das Relações de Consumo.



## **ABSTRACT**

UGGERE, Carlos Alberto Pimentel. M.Sc. University of Vila Velha - ES, 19 de outubro de 2017. **Democracy in contemporaneity: an analysis in the perspective of the National Consumer Relations Policy**. Advisor: Riberti de Almeida Felisbino.

Democracy is often perceived merely as a system that assures individuals political participation. However, it contemplates other aspects that render importance to its analysis before approaches that allow the measurement of its incidence and quality. Moreover, if presented the situation, through the usage of the resource of trust in a given political institution or public policy that a given State eventually implements. Thus, it's intended to contribute to the admeasurement of the quality of Democracy in the Brazilian State, starting from the analysis of the fulfillment – or lack of it – in practice, of a guarantee established for the consumers regarding the effectiveness of the compensation of the moral damages resulting from a relation of consumption. In order to do so, first considerations on the theoretical framework – that structures the adequacy of the instrument of research latter employed – were established. The results point to problems related to the low quality of Brazilian democracy when accentuated under a substantive approach.

**Keywords:** Democracy. Confidence. National Consumer Relations Policy.

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Apoio à democracia em 2015 no Brasil .....	41
Tabela 2 – Grau de satisfação com o funcionamento da democracia em 2015 no Brasil .....	42
Tabela 3 – Grau de acordo com a democracia em 2015 no Brasil.....	43
Tabela 4 – Escala sobre se o país é democrático.....	44
Tabela 5 – Grau de confiança no Poder Judiciário em 2015 no Brasil.....	45
Tabela 6 – Grau de confiança no Estado em 2015 no Brasil .....	46
Tabela 7 – Avaliação dos trabalhos do Poder Judiciário em 2015 no Brasil .....	47
Tabela 8 – Satisfação com o sistema judiciário em 2015 no Brasil.....	48
Tabela 9 – Grau de acordo com a democracia em 2015 na Grande Vitória – ES.....	50
Tabela 10 – Grau de acordo com a democracia em 2015 na Grande Vitória – ES...	50
Tabela 11 – Grau de confiança no Poder Judiciário em 2015 na Grande Vitória – ES .....	51
Tabela 12 –Perfil dos respondentes por faixa etária .....	100
Tabela 13 – Perfil dos respondentes por domicílio.....	100
Tabela 14 – Perfil dos respondentes por renda mensal .....	101
Tabela 15 – Questões relacionadas ao processo judicial: local de tramitação .....	101
Tabela 16 – Questões relacionadas ao processo judicial: tempo de duração.....	102
Tabela 17 – Questões relacionadas ao processo judicial: avaliação sobre o tempo de duração .....	104
Tabela 18 – Questões relacionadas ao processo judicial: valor recebido pela reparação do dano moral .....	105
Tabela 19 – Questões relacionadas ao processo judicial: grau de satisfação com o valor recebido pela reparação do dano.....	106
Tabela 20 – Questões relacionadas à proteção do consumidor: grau de conhecimento das regras do Código de Defesa do Consumidor .....	109
Tabela 21 – Questões relacionadas à proteção do consumidor: resultado do processo judicial em relação à proteção ao consumidor.....	111
Tabela 22 – Questões relacionadas a confiança e apoio: confiança na proteção ao consumidor pela reparação do dano moral .....	114
Tabela 23 – Questões relacionadas a confiança e apoio: confiança no Estado brasileiro.....	118

Tabela 24 – Questões relacionadas a confiança e apoio: grau de confiança no Poder Judiciário .....	120
Tabela 25 – Questões relacionadas a confiança e apoio: apoio à democracia.....	123
Tabela 26 – Questões relacionadas a confiança e apoio: grau de satisfação com a democracia.....	125
Tabela 27 – Questões relacionadas a confiança e apoio: grau de acordo com a democracia.....	127

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	12
<b>2 DEMOCRACIA E CONFIANÇA</b> .....	19
2.1 A IDEIA DE DEMOCRACIA EM UMA VISÃO CONTEMPORÂNEA .....	19
2.2 A CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES POLÍTICAS E NAS POLÍTICAS PÚBLICAS COMO FATOR DE INFLUÊNCIA NA QUALIDADE DA DEMOCRACIA .....	32
2.3 O QUE DIZEM OS DADOS DO <i>LATINOBARÓMETRO</i> DE 2015 SOBRE A ACEITAÇÃO DA DEMOCRACIA E SOBRE A CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES POLÍTICAS E NAS POLÍTICAS PÚBLICAS NO BRASIL.....	40
2.4 A PESQUISA <i>COMPORTAMENTO E REPRESENTAÇÃO POLÍTICA NA GRANDE VITÓRIA (ES): DADOS COLHIDOS SOBRE APOIO À DEMOCRACIA E CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES E SEU CONFRONTO COM RESULTADOS DO LATINOBARÓMETRO</i> DE 2015 .....	49
<b>3 A PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR E A GARANTIA DA EFETIVIDADE DA REPARAÇÃO DO DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO</b> .....	53
3.1 SERIA A POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO UMA POLÍTICA PÚBLICA? .....	53
3.2 A GARANTIA DA EFETIVIDADE DA PREVENÇÃO E REPARAÇÃO DO DANO MORAL COMO DIREITO BÁSICO DO CONSUMIDOR.....	68
3.3 OS PROBLEMAS NA FIXAÇÃO DO VALOR DE REPARAÇÃO DO DANO MORAL DE PESSOAS FÍSICAS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO .....	79
<b>4 DEMOCRACIA E (DES) CONFIANÇA NA EFETIVIDADE DA POLÍTICA DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR</b> .....	86
4.1 DEMOCRACIA E (DES) CONFIANÇA NA EFETIVIDADE DA POLÍTICA DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR: CONTEXTUALIZAÇÃO NO ESTUDO PROPOSTO, PARÂMETROS E OBJETIVO .....	86
4.2 A METODOLOGIA EMPREGADA NA PESQUISA <i>DEMOCRACIA E (DES) CONFIANÇA NA EFETIVIDADE DA POLÍTICA DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR</i> .....	89
4.3 PROBLEMAS DETECTADOS NA FASE DE CAPTAÇÃO DOS RESPONDENTES .....	96

4.4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS .....	98
4.5 CONFRONTO ENTRE OS RESULTADOS COLHIDOS A TÍTULO DE RESPOSTAS A QUESTÕES COMUNS DAS PESQUISAS <i>LATINOBARÓMETRO DE 2015, COMPORTAMENTO E REPRESENTAÇÃO POLÍTICA NA GRANDE VITÓRIA (ES) E DEMOCRACIA E (DES) CONFIANÇA NA EFETIVIDADE DA POLÍTICA DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR</i> .....	128
4.6 COMPARATIVOS ENTRE OUTROS RESULTADOS RELATIVOS A QUESTÕES COMUNS AO <i>LATINOBARÓMETRO DE 2015</i> E À PESQUISA INTEGRANTE DESTE ESTUDO.....	133
<b>5 CONCLUSÃO .....</b>	<b>137</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>144</b>
<b>APÊNDICE – ROTEIRO DE PESQUISA .....</b>	<b>147</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A temática da democracia desperta instigantes debates, geralmente nos quais sua observação se faz com exclusivo sentido de sistema garantidor de participação do indivíduo na tomada de decisões de natureza política, de forma notadamente restritiva. No entanto, democracia, em moderna concepção, é mais que assegurar ao indivíduo a condição de participação em decisões políticas, refletindo-se, inclusive, nos efeitos das eventuais ações que o Estado possa adotar com finalidade de garantir a dignidade dos indivíduos — seus destinatários —, apresentando-se as políticas públicas como importantes instrumentos de implementação de decisões que exatamente podem contribuir para condições de vida digna, conforme o conceito moderno de democracia substantiva requer, segundo entendimento destacado por Charles Tilly.

Nesse contexto, considerada a realidade com que deparamos, quando se trata das relações de consumo na atualidade, marcadamente identificadas pela manifesta vulnerabilidade do consumidor diante do fornecedor de produtos e serviços, a democracia requer do Estado adoção de política pública que vise estabelecer condições de igualdade no embate que se verifica entre tais protagonistas da mencionada relação de consumo. No caso brasileiro, se fez não só previsto, em dispositivo da Constituição, caber ao Estado essa proteção do consumidor como, em concreto, ocorreu a edição de lei com tal sentido, isto é, o denominado Código de Defesa do Consumidor que, aliás, se apresenta como instrumento de execução da citada proteção do partícipe vulnerável.

Por seu turno, na referida lei de proteção ao consumidor e, portanto, no instrumento de aplicação da política pública implementada com tal sentido, se apresenta como direito básico de tal sujeito consumidor a efetiva prevenção e reparação do dano moral que eventualmente tenha suportado. Trata-se, aliás, de aspecto específico e destacado, com a finalidade de se verificar, na prática, se houve a realização da referida proteção que a política pública dispôs conceder, o que há de ser observado, a partir de pesquisa de consumidores que tiveram reconhecido o direito à reparação do dano moral pelo judiciário, ao se analisar respostas sobre a satisfação com a democracia; a satisfação ou a insatisfação com o recebido valor de indenização; a confiança ou a descrença na Política Nacional das Relações de Consumo, a partir do

resultado apresentado pelo processo judicial, e a confiança no resultado do processo judicial na instituição Poder Judiciário brasileiro.

Tais dados, se admite, permitirão avaliar a qualidade da democracia sob a dita abordagem substantiva, a partir do enfoque específico da confiança de tais consumidores, quer na Política de Proteção ao Consumidor, quer no Poder Judiciário. Destaque-se que a aludida confiança surge como recurso apto a tal propósito, adotando-se o referencial teórico de José Álvaro Moisés como elemento que sustenta essa possibilidade. Portanto, o problema com que nos defrontamos é saber se os dados apresentados pelo *Latinobarómetro* de 2015 e pela pesquisa *Comportamento e Representação Política na Grande Vitória (ES)*, no que tange especificamente a aceitação, apoio e satisfação com a democracia, no Brasil, constituem fatos confirmados a partir da análise sobre como os consumidores, pessoas físicas que obtiveram indenizações por danos morais, decorrentes das relações de consumo, revelam sua (des) confiança na efetividade de tal reparação, prevista em norma de proteção ao consumidor, bem como no Poder Judiciário, com a finalidade de verificação da qualidade da democracia, diante de tal aspecto da política de proteção ao consumidor.

Diante do problema revelado, surge como objetivo geral deste trabalho aferir o grau de (des) confiança dos consumidores que obtiveram indenizações por danos morais decorrentes de relações de consumo, tanto na garantia de efetividade da reparação do dano moral decorrente de tais relações e, por conseguinte, na Política de Proteção ao Consumidor, quanto no Poder Judiciário brasileiro. Essa aferição se dará a partir do que obtiveram como resultado prático do processo judicial, bem como suas eventuais (in) satisfações com a democracia, para verificação da sua qualidade. Traçados os contornos acerca da proposta deste estudo, surgem, por consequência lógica, importantes questionamentos. Os consumidores que obtiveram, do Poder Judiciário, valor de reparação por danos morais suportados, admitem que se realiza, na prática, a garantia da efetividade de tal reparação prevista em instrumento de execução de política pública direcionada à defesa dos seus direitos? É possível se falar em democracia sob a abordagem substantiva, quando se trata da aplicação, pelo Poder Judiciário, do direito à efetividade da reparação do dano moral decorrente de relação de consumo? São, pois, as questões que, diante da minha atuação profissional, sempre me afligiram, notadamente durante o desenvolvimento da

atividade da cátedra, quando muito escuto sobre insatisfações com o valor a que foram obrigados pagar, a título de danos morais, fornecedores que violaram direitos de personalidade de consumidores.

Vencidas tais questões se expõe, então, como se estrutura o trabalho ora apresentado, destacando-se, de início, que, na segunda seção trataremos de expor o que seja exatamente a democracia em uma visão contemporânea, a partir de aspectos multifacetários que o termo comporta, com intuito, ao final do referido momento, de apresentar a abordagem com que se pretende fazer a análise da qualidade da democracia brasileira, acaso constatada sua existência. São apresentados os referenciais teóricos que permitem ser estruturada a ideia inicial da democracia com que se quer trabalhar, contudo, para que se obtenha condição de análise da democracia sob a abordagem escolhida, é necessário que um recorte seja selecionado, possibilitando, assim, condições para a investigação pretendida. Nesse contexto, apresenta-se, com tal serventia, a confiança nas instituições políticas e nas políticas públicas de determinado Estado, notadamente, em relação a essas últimas, tendo em vista o propósito que guardam, diante das necessidades apresentadas por certo grupamento social, aspectos tais também observados na referida segunda seção.

Como concretização da possibilidade da utilização do recurso da confiança — quer em dada instituição política, quer em considerada política pública — para fins de análise da democracia em determinado Estado, são apresentados, como exemplos, o *Latinobarómetro* e a pesquisa denominada *Comportamento e Representação Política na Grande Vitória (ES)*. Os dados ofertados por tais instrumentos foram selecionados em função de suas respectivas pertinências com os objetivos deste estudo, isto é, de aferir o grau de confiança de grupo de consumidores, quer no Poder Judiciário, quer na garantia à obtenção de efetiva reparação do dano moral suportado, conferida pelo Estado brasileiro, bem como verificar a (in) satisfação desses partícipes específicos das relações de consumo com a democracia. Ainda na referida seção, os resultados apresentados por tais pesquisas foram confrontados com a finalidade de verificação de eventual correlação entre o que restou apurado em um e outro *survey*.

A seção seguinte, em seu início, contém exposição das razões que justificam a necessidade de proteção do consumidor, pelo Estado, notadamente quando assim



considerada a configuração das relações de consumo na atualidade. Destaca-se, entre os motivos, a vulnerabilidade inerente a tal específico partícipe da mencionada relação, bem como o entendimento de políticas públicas, além da previsão e da promoção, no Brasil, de ações com o sentido de estabelecer liberdades públicas em sentido amplo — mediante prestações positivas — que visem exatamente a defesa do referido consumidor no embate com o outro parceiro contratual, o fornecedor. Em seguida, ainda na seção 3, apresenta-se a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o denominado Código de Proteção e Defesa do Consumidor, constituído de normas legais direcionadas à tutela dos direitos do consumidor, diploma normativo o qual contém, entre outras previsões, regra dirigida à apresentação da Política Nacional das Relações de Consumo, além de dispositivo em que se estabelecem os chamados direitos básicos do consumidor, entre os quais o da garantia da efetiva prevenção e reparação dos danos morais.

A referida previsão legal, aliás, é objeto de análise neste estudo, a fim de permitir, ao final, e em pesquisa integrante de seção subsequente, a verificação, na prática, da realização do mencionado direito à reparação, quando assim considerada a percepção dos que receberam valores decorrentes de danos morais suportados e decorrentes de relações de consumo, cujos montantes foram fixados em decisões judiciais que impuseram condenações a tal título. Também a inafastabilidade da prestação jurisdicional e o enfoque no princípio da garantia de acesso à justiça; na responsabilidade civil, mediante observação do sentido jurídico que a expressão comporta; no dano moral, com destaque para o que difere do dano material; na efetividade na reparação do referido dano moral, como expressão de direito básico do consumidor, no caso, são temas igualmente abordados, salientados, ao final da seção citada, os problemas que se fazem detectados para fixação do valor do dano moral e as orientações dos tribunais superiores com efeito de superá-los.

A penúltima seção do estudo contém análise dos resultados de pesquisa realizada com consumidores que obtiveram valor referente à reparação de danos morais suportados e decorrentes de relações de consumo, a partir de ações judiciais propostas. Identifica-se, nesta parte do estudo, diante do contexto que as seções antecedentes apresentam, o papel reservado à pesquisa, haja vista o cenário inicialmente proposto e, portanto, sua justificativa, bem como o seu propósito (objetivo) e parâmetros. Destacamos inicialmente que a democracia em abordagem

substantiva é passível de observação pelo recurso da confiança no tocante à sua existência e/ou qualidade, aliás, objeto de exposição na segunda seção do estudo.

Portanto, ao considerar, ainda, o fato de que a tutela específica, diante de reconhecido direito do consumidor, se traduz na efetiva reparação do dano moral, conforme destacado na terceira seção, temos formado o arcabouço teórico estruturante no qual a pesquisa se acopla como instrumento de avaliação da confiança, tanto na política pública (de proteção ao consumidor), quanto na instituição Poder Judiciário (que aplica a norma garantidora do direito à efetiva reparação do dano moral), com o propósito de examinar se ocorre a efetividade da reparação do referido dano moral (direito básico do consumidor), eventualmente experimentada pelos que receberam valores a tal título.

A questão assim que se impôs é como realizar essa verificação da (des) confiança, tanto na política pública referida, quanto na instituição Poder Judiciário, a partir da garantia da efetividade da reparação do dano moral, com o propósito final de também averiguação da qualidade da democracia, se e quando observada a partir desse aspecto particular, conferido pela referida política pública. Aliás, outro não seria o caminho a ser trilhado, senão pesquisar junto aos consumidores que obtiveram reparações por danos morais, cujos valores a tal título já foram recebidos, por meio de instrumento contendo questionamentos sobre o que, de fato, está relacionado ao objeto do estudo, delimitado pelas seções antecedentes.

A metodologia empregada com fins de desenvolvimento e realização da pesquisa é apresentada, de igual forma, na quarta seção, em que se expõe, de forma minudente, a estrutura do questionário na condição de instrumento de execução do trabalho de natureza investigativa. Tal questionário é composto de perguntas fechadas e abertas, inseridas em blocos configurados a partir de assuntos específicos, pertinentes ao que se constitui objeto deste trabalho, quando também se apontam as justificativas de cada um dos blocos de perguntas e pertinências dos respectivos questionamentos neles contidos.

Ainda a respeito da metodologia da pesquisa empregada, registramos a forma como se realizou a escolha e a abordagem dos sujeitos submetidos ao citado questionário, destacando-se a opção pelo *snowball sampling*, método conhecido na literatura nacional como “bola de neve”, diante do qual a presença de certa resistência por parte

dos que foram indicados para atuar como interlocutores no processo de coleta de informações gerou a necessidade de se encontrar forma de superar tal obstáculo que, ao final, se mostrou de todo satisfatória, não obstante subsistir, em alguns casos, a resistência à participação na pesquisa, o que não foi superado nem mesmo com a intervenção do informante no sentido de dissuadir o indicado no que respeita tal omissão. Os resultados finais da pesquisa realizada se encontram de igual forma na quarta seção deste estudo, cujas análises dos dados colhidos se estabelecem a partir das respostas conferidas pelo universo dos respondentes, apresentadas em termos percentuais, e suas respectivas implicações em razão do exposto nas seções antecedentes.

Registre-se, ainda, a análise das respostas das questões abertas, eventualmente conferidas pelos interlocutores, a partir de confronto quer com o referencial teórico trabalhado no estudo, quer mediante reflexões nas quais as demais respostas conferidas pelo mesmo indivíduo foram igualmente confrontadas, com o fim de buscar a percepção do respondente sobre os grandes temas trabalhados no *survey* e suas respectivas correlações, estabelecendo-se, de igual forma, apuração do número de respondentes que apresentaram justificativas equivalentes nas questões abertas respondidas, categorizadas pelos conteúdos que expressam.

Ao final, estabelecemos uma triangulação de cotejo entre os dados na pesquisa componente deste estudo, no *Latinobarómetro* de 2015 (objeto de análise na seção 2) e na pesquisa *Comportamento e Representação Política na Grande Vitória (ES)* (objeto de análise também na seção 2), no tocante aos questionamentos comuns aos instrumentos, com o fim de verificação se o grupo de indivíduos selecionados pelo aspecto específico da política pública de proteção ao consumidor apresenta percepção que se aproxima ou se distancia daquele registrado por um ou outro *survey* destacado.

O propósito final de verificação se, de fato, há democracia, sob abordagem substantiva, quando se revela, na prática, a garantia de efetividade da reparação do dano moral, como proteção ao consumidor, decorrente de política pública implementada pelo Estado, é objeto de conclusão cujo significado, espera-se, possa contribuir para o aprimoramento dos institutos e das instituições políticas e sociais.

Cabe por fim acentuar que, desde a concepção do projeto do estudo desenvolvido, a pretensão é saber, no plano da realidade das relações de consumo na atualidade, a realização, na prática, do que no contexto teórico se reserva, a título de proteção desse tipo de sujeito de direitos, porquanto a simples menção a direito que não se viabiliza em concreto, seja por qual motivo for, é a negação do próprio direito e, assim, da democracia. Espera-se do Estado a garantia da dignidade dos destinatários dessa proteção. Nesta linha de investigação, o enfoque sociológico constitui-se o caminho próprio para o alcance do propósito delineado.

## 2 DEMOCRACIA E CONFIANÇA

### 2.1 A IDEIA DE DEMOCRACIA EM UMA VISÃO CONTEMPORÂNEA

No ato da comunicação, o emissor, para transmissão de mensagens, utiliza signos e sinais distintivos que referenciam o objeto ou a ideia para que seja compreendida pelo receptor. A palavra é um dos elementos de que se vale o indivíduo para a comunicação verbal, assumindo, então, a condição de veículo transmissor da ideia que os sujeitos têm de algo, seja material, imaterial, seja só pertencente ao universo do pensamento humano. Assim, é a palavra um dos possíveis elementos condutores do que o indivíduo pretende exprimir. No entanto, cabe a advertência de que uma mesma palavra pode conter significados diversos, por exemplo, quando compreende as diversas acepções que podem ser atribuídas ao objeto, aliás, conformadas pelas realidades na quais se vê inserido o indivíduo e que influenciam tal processo de compreensão.

Salienta Norberto Bobbio que as palavras “[...] mudam muito mais depressa do que as coisas, e a mudança das palavras cria a impressão de que as coisas também mudaram” (BOBBIO, 1991, p.42). Tal ocorre com a palavra “democracia”. Em um primeiro momento, a etimologia indica o que seja “democracia” a partir do estudo da origem do termo e do seu significado, quando se observam exclusivamente os elementos que compõem o vocábulo, o que, em verdade, significa verdadeira e indevida restrição imposta ao termo, que comporta mais de uma acepção. A título de exemplo, diante de um procedimento puramente etimológico, é possível concluir que “democracia” é palavra de origem grega, que deriva da junção de duas outras, quais sejam, *demos* e *kratos*, que, respectivamente, se referem a “povo, distrito” e “domínio, poder”, refletindo, pois, grosso modo, em “poder do povo”.

Nesse sentido, cabe a transcrição da definição de tal termo adotada por dicionarista, com destaque inicial para o seu sentido etimológico:

**democracia.** [Do gr. *Demokratia.*] S.f. **1.** Governo do povo; soberania popular; democratismo. [C.f. *vulgocracia*] **2.** Doutrina ou regime político baseado nos princípios da soberania popular e da distribuição equitativa do poder, ou seja, regime de governo que se caracteriza, em essência, pela liberdade do ato eleitoral, pela divisão dos poderes e pelo controle da autoridade, i. e., dos poderes de decisão e de execução; democratismo. [Cf. (nesta acepç.) *ditadura*

(1).] **3.** País cujo regime é democrático. **4.** As classes populares; povo, proletariado. [...]. (FERREIRA, 1986. p. 534).

Então, se pensarmos em articulação pura e simples da palavra “democracia”, dirigindo-a ao receptor, sem qualquer contextualização, tal circunstância certamente não possibilitará que ele compreenda a qual democracia se refere o emissor. Estará o emissor a empregar o vocábulo “democracia” para designar o quê? Forma de governo? Valor a ser perseguido? Procedimento que contribui para solução de conflito ou regime de participação para tomada de decisões?

Não é fácil dar exemplos prototípicos de democracia precisamente porque é um conceito contestado. Não obstante, a tarefa pode ser considerada de uma variedade de pontos de vista, que são em si mesmos combináveis de uma variedade de modos. (CUNNINGHAM, 2009, p. 13).

Outras dúvidas daí podem decorrer, tais como: a democracia a que se refere eventual emissor da palavra há de ser entendida como aquela vivenciada nos tempos antigos ou nos modernos, vale dizer, em sua acepção clássica ou contemporânea? São, pois, algumas das dúvidas que se apresentam quando a palavra “democracia é empregada sem que seja possível, diante do contexto, discernir sobre a democracia a que se refere seu articulador, o que, a rigor, evidencia imprecisão na transmissão do que se pretende externar. Portanto, o termo “democracia” demanda, por vezes, para compreensão da perspectiva sob a qual foi empregada, do necessário indicativo do emissor sobre o sentido e do alcance que pretende lhe seja conferido.

Note-se, a esse respeito, que Anthony Giddens, em conhecida obra, ao tratar da democracia, adverte:

Que é democracia? Esta é uma questão controversa, e muitas interpretações diferentes foram propostas. Estarei designando por democracia o seguinte. Democracia é um sistema que envolve competição efetiva entre partidos políticos por cargos de poder. Numa democracia realizam-se eleições regulares e limpas, de que todos os membros da população podem participar. Esses direitos de participação democrática são acompanhados por liberdades civis — liberdade de expressão e discussão, juntamente com a liberdade de formar grupos ou associações políticas e de neles ingressar (GIDDENS, 2007, p. 78).

A referência inicial do autor sobre qual é a perspectiva de democracia trabalhada no texto permite ao receptor da mensagem compreender as relações que a seguir, neste trabalho, são estabelecidas entre democracia, crise de crença na política e governo democrático.

O quadro apresentado até agora, portanto, registra tão somente que democracia pode significar muitas coisas, porquanto a palavra inclui variações que dizem respeito ao tempo de sua observação. “Na acepção descritiva da palavra, os antigos entendiam por democracia a democracia direta; para os modernos ela é a democracia representativa” (BOBBIO, 1991, p.39). Com igual sentido, Giovanni Sartori, ao tratar de distinguir a democracia antiga da democracia moderna, registra:

*La experiencia histórica ha producido y ensayado dos tipos de democracia: 1. la democracia directa o, vale decir, democracia como participación; 2. la democracia indirecta o, por así decirlo, democracia representativa. La primera es un ejercicio en persona y, en este sentido, **directo** del poder; mientras que la segunda es un sistema de **control** e limitación del poder. En el primer caso, un régimen democrático está fundado sobre la participación de los ciudadanos en el gobierno de su ciudad: es la democracia de la **polis** y de sus imitaciones medievales. En el segundo caso, un régimen democrático, em cambio, está confiado a los mecanismos representativos de transmisión del poder. (SARTORI, 2003, p.197, grifos do autor).*

É de se notar que conforme exposição de Sartori, fundamentalmente, a democracia dos antigos consistia um regime de participação direta e efetiva do cidadão da *polis* no governo da cidade a que pertencia, enquanto nas modernas democracias um regime democrático é caracterizado por mecanismos representativos de transmissão de poder. É fato a existência de um regime de participação direta e efetiva do cidadão na *polis*, no qual ele não só deliberava em assembleias, como também assumia funções públicas, gerando uma vida política sem políticos, como, aliás, destaca Sartori.

*La democracia ateniense sí era una entidad relativamente simple; pero no tan simple como para resolverse sin remanente em la **ekklesia**, es decir em una asamblea ciudadana; también existía un consejo (**boulé**) de quinientos miembros y, luego, toda una variedad de magistraturas; los cargos públicos eran atribuídos por regla, por sorteo y com rotación rapidísima. Esto generaba una vida política sin políticos (SARTORI, 2003, p.200, grifos do autor).*

Além disso, algumas questões se impõem indagar diante de tais aspectos peculiares da democracia participativa direta dos cidadãos da *polis*, a que alude Sartori. Uma primeira sobre ser hoje possível, diante da existência do Estado moderno, a adoção de tal regime democrático dos antigos, vale dizer, se, de fato, a complexidade com que se estruturam atualmente os Estados, suas extensões e os expressivos números de indivíduos que nele habitam possibilitam a realização da democracia tal como então se apresentava para os antigos. Uma segunda sobre se, concretamente, a democracia dos antigos respeita ou desrespeita o direito dos indivíduos à liberdade e

ao privado, atualmente assegurados em textos constitucionais, como exemplo o do Estado brasileiro, aliás, condição assegurada em razão do que hoje se reconhece como direitos e garantias individuais. Com relação à primeira questão, Acredita-se que a *polis*, em razão de sua extensão territorial e número de cidadãos, permitia fosse adotado tal regime de participação política direta, aliás, algo bem diferente do que se apresenta nos Estados modernos em que mesmo os de pequena extensão territorial se mostram com área e população bem maiores do que aquelas de cidades-Estados da Antiguidade. Note-se que, ao tratar de distinguir a democracia em sua antiga acepção do que é atualmente o difundido a tal título, ante a moderna concepção do termo, observa Bobbio:

A substituição da democracia direta pela democracia representativa se deveu a uma questão de fato; a diferença de julgamento sobre a democracia como forma de governo implica uma questão de princípio. A primeira foi a passagem da cidade-Estado aos grandes Estados territoriais” (BOBBIO, 1991, p. 45).

Nesse sentido, Sartori chama atenção para o seguinte:

*Atenas se calcula, llegó a un máximo de treinta o treinta y cinco mil ciudades (sobre un total de trescientos mil habitantes). La polis democrática floreció pero, en la misma medida, pereció, porque fue incapaz de crecer, condenada al espacio que la instituía y la hacía posible (SARTORI, 2003, p. 200, grifo do autor).*

Com relação ao segundo ponto objeto de indagação, há de ser compreendido no que consistia a liberdade do cidadão da *polis*, colocada em confronto com o que se faz hoje como garantia assegurada ao indivíduo. Dessa forma, a diferença se mostra de fácil compreensão. Inicialmente, com tal propósito distintivo, cabe registrar que a ideia de homem, para os gregos, se mostrava indissociável do ideário de cidadão, de forma que o homem não político era considerado um ser incompleto, que se mostrava apartado da sua *polis*. Por sua vez, a *polis* refletia exatamente a coletividade na qual se esperava estar o homem (cidadão) inserido. Daí porque a ideia de *idion* (idiota) designava aquele indivíduo que se encontrava fora da coletividade.

*Cuando Aristóteles definía al hombre como um animal político no entendía, banalmente, que el hombre se encontraba viviendo em uma casa llamada polis, ni definía la esencia, ni declaraba uma antropología. En la existencia política, los griegos no veían una parte o um aspecto de la vida ni veían la plenitud y la esencia. El hombre no político era para los griegos un idion, un ser incompleto y carente (nuestro “idiota”), cuya insuficiencia estaba, precisamente, en su debilidad de polis. En suma para los griegos el hombre era exclusivamente el polítés, el ciudadano; [...]. (SARTORI, 2003, p. 205, grifos do autor).*



Portanto, a liberdade do homem, para os gregos, era mantida intacta pela participação na deliberação das coisas da *polis*. No entanto, a liberdade individual do sujeito (cidadão) era resguardada de modo precário, na medida em que “[...] *lo que hace inconcebible distinguir y, luego oponer, al individuo de su ciudad*” (SARTORI, 2003, p.205). Registra ainda Sartori (2003, p. 2006) que o fato de a civilização grega então apresentar uma explosão rica, múltipla e vital de “espírito individual” não desqualifica afirmar que o indivíduo se mostrava indefeso e à mercê da coletividade.

Então, de fato, não obstante a liberdade assegurada ao cidadão de participação política e, assim, a participação direta do referido cidadão da *polis* no governo de sua cidade — inclusive atributo indissociável da sua condição de homem —, há profunda distinção entre a liberdade assegurada ao indivíduo na democracia antigamente e a garantida pela democracia como tal hodiernamente. Note-se que:

[...] *el individuo, es un valor en si, independiente de la sociedad y del Estado. Entre nosotros y los antiguos ha estado el cristianismo, el Renacimiento, el iusnaturalismo, la Reforma y todo el gran pensamiento filosófico y moral que se concluye en Kant. Es la diferencia que explica cómo el mundo antiguo no conocía al individuo-persona y no podía valorizar ‘lo privado’ como esfera moral y jurídica liberadora y promotora de autonomía, de autorrealización.* (SARTORI, 2003, p.206-207, grifos do autor).

Veja-se, como contraponto à condição de liberdade então compreendida e assegurada ao cidadão da *polis*, a disposição, em nossa Constituição Federal, dos direitos e garantias individuais (art. 60, § 4º), aliás, cláusulas pétreas<sup>1</sup>. No caso, portanto, da Constituição Brasileira é nítida a garantia de liberdade conferida ao indivíduo a partir do reconhecimento de um espaço privado, que apartado do interesse coletivo, deve ser protegido e, portanto, valorado, assumindo, pois, o significado de inclusive proteção do sujeito de direitos contra eventuais desmandos do Estado e até da coletividade no qual está inserido.

Em razão de tal quadro, a democracia dos antigos se mostra, no que tange à liberdade do indivíduo, discordante do que se espera por liberdade nas democracias atuais, pois também a proteção dos indivíduos frente a eventuais ações que denotam violações a direitos e garantias individuais se compreende no amplo contexto em que há de se

<sup>1</sup> Por vezes, o constituinte poderá inserir no texto constitucional um núcleo imutável. São as cláusulas pétreas. No caso brasileiro, o art. 60, § 4º da atual Constituição Federal estabelece um rol de matérias que não podem ser alteradas nem mesmo por emenda constitucional (NISHIYAMA, 2010, p.16).

inserir o que seja democracia. A condição de participação direta do cidadão no governo da *polis* é pouco para se admitir que aquele usufrísse de liberdade, principalmente quando se sabe lhe era negada a tutela individual quando em confronto com os interesses da coletividade.

Em conclusão: a democracia dos antigos hoje definitivamente não satisfaz à expectativa dos indivíduos quanto às garantias do exercício do direito de liberdade, em função dos interesses privados do homem. Em assim sendo, o termo “democracia”, acaso utilizado sem o cuidado da observação do contexto temporal a que se refere, pode levar à admissão de algo que não exatamente se compreende por democracia no momento de sua articulação. Por seu turno, mesmo a democracia, quando observada pelo viés da participação política do indivíduo, diante de um e outro marco temporal, como já ressaltado, apresenta distintas orientações. Na antiguidade era marcada pela participação direta do cidadão no governo da *polis*, ao passo que nos tempos modernos é um sistema de controle e limitação de poder, cujo regime está comprometido com mecanismos de transmissão de poder (SARTORI, 2003, p.197).

Convém, agora, apresentar a democracia a partir de um conceitual contemporâneo que o termo comporta, entretanto com a ressalva de que, mesmo delimitado esse marco temporal para tal observação, seu caráter multifacetário não permite sejam esgotadas, aqui, todas as teorias democráticas que visam analisar a acepção de democracia, aliás, exercício de difícil empreitada, porquanto, se a democracia constitui uma realidade amplamente difundida, não pode ser apreendida em sua plenitude. Não se pode esperar resposta da ciência que contemple toda conexão à realidade sobre a qual se debruça o pesquisador. Sobre esse aspecto particular, é de se destacar que

[...] todo conhecimento reflexivo da realidade infinita realizado pelo espírito humano finito baseia-se no pressuposto tácito de que apenas um **fragmento** da realidade poderá constituir de cada vez o objeto da compreensão científica, e de que só ele será ‘essencial’ no sentido de ‘digno de ser conhecido’. (WEBER, apud COHN, 2006, p. 44, grifos do autor).

Por outro lado, é igualmente importante salientar que não se constitui objeto da presente pesquisa desenvolver estudo sobre as diversas teorias democráticas, mas apenas apontar um conceito de democracia contemporânea como elemento fundante do ideário de possível relação entre confiança nas instituições políticas e nas políticas públicas como medida própria à aferição da sua qualidade. No caso, especificamente, pretende-se estabelecer relação entre a qualidade da democracia no Brasil e a (des)

confiança de consumidores, que obtiveram indenizações por danos morais decorrentes de relações de consumo, quer na garantia da efetividade da reparação por dano moral, prevista em instrumento da Política Nacional das Relações de Consumo, a partir do confronto com os resultados obtidos na pesquisa de campo, quer no Poder Judiciário brasileiro, a partir do confronto com os resultados obtidos também em pesquisa de campo.

Feitas tais considerações, importantes para a delimitação do que propõe o trabalho a ser desenvolvido, cabe identificar algumas concepções contemporâneas sobre o que seja democracia. Como visto, a palavra democracia comporta um número expressivo de variáveis relativas à ideia que procura exprimir.

Os observadores da democracia e da democratização geralmente escolhem, implícita ou explicitamente, dentre quatro principais tipos de definições: constitucional, substantiva, procedimental e orientada pelo processo (ANDREWES & CHAPMAN, 1995; COLLIER & LEVITSKY, 1997; HELD, 1996; INKELES, 1991; O'DONNELL, 1999; ORTEGA ORTIZ, 2001; SCHMITTER & KARL 1991). (TILLY, 2013, p.21).

Nota-se, então, que, fugindo à conceituação puramente centrada na forma de participação do indivíduo no processo político de escolhas, a abordagem contemporânea de democracia apresenta quatro perspectivas possíveis para definição do termo. Foge, portanto, da análise superficial da democracia voltada exclusivamente à observação da garantia de participação do indivíduo na tomada de decisão, e em que medida tal se faz assegurado, isto é, se direta ou indiretamente, para apresentar questões outras que igualmente têm a serventia de identificar a existência ou não da democracia. Assim, quanto à democracia na contemporaneidade, uma “[...] **abordagem constitucional** concentra-se sobre as leis que um regime sanciona no que se refere à atividade política [...]” (TILLY, 2013, p. 21, grifos do autor).

Nessa possível interpretação, a democracia se faz aferida a partir das construções constitucionais e seus arranjos normativos. Contudo, o autor adverte ser possível haver “[...] grandes discrepâncias entre os princípios afirmados e as práticas cotidianas, o que faz com que as constituições sejam uma evidência enganosa [...]” (TILLY, 2013, p. 21). Assim, o fato de constar em dada constituição, a título de elemento integrante da denominação do Estado, constituir este um Estado democrático, na prática pode ser que tal democracia não se apresente, como, aliás, a

experiência internacional ainda hoje bem exemplifica. Por outro lado, na segunda possível definição de democracia, pode-se observá-la sob ótica distinta.

**Abordagens substantivas** tocam nas condições de vida e de política que um determinado regime promove. Esse regime promove o bem-estar do ser humano; a liberdade individual; segurança; equidade; igualdade social; deliberação pública e resolução pacífica de conflitos? (TYLLI, 2013, p. 21).

A definição de democracia sob a abordagem substantiva, sem dúvida, exige uma gama maior de variáveis que, conjugadas, podem revelar sua presença. Se, de fato, é mais substancial o critério de análise e, portanto, de apuração, não obstante a eventual existência de elemento permissivo à identificação da democracia sob abordagem constitucional, pode ocorrer que a democracia não se apresente quando assim definida sob uma abordagem substantiva. Um Estado em cuja denominação se apresenta o termo democrático, na prática, pode adotar, por exemplo, posturas totalitárias e repressoras de liberdades individuais, que o desqualificam como democrático. É relevante destacar que, diante de tal abordagem substantiva, dois problemas surgem, conforme menciona Tilly (2013, p. 21): um primeiro relacionado aos critérios de comparação que permitem observar a presença da democracia, diante dos princípios desejáveis a tal abordagem; um segundo relacionado ao fato de que “[...] focar nos possíveis resultados da política mina qualquer esforço de descobrir se alguns arranjos políticos — inclusive a democracia — promovem resultados substantivos mais desejáveis que outros [...]” (TILLY, 2013, p. 21).

Com relação ao primeiro problema, a solução para sua equação, apresentada pelo autor, é “[...] examinar as interações entre estados e cidadãos, para buscar sinais de democracia, democratização e desdemocratização [...]” (TILLY, 2013, p. 27), diga-se, passar à aferição do que denomina de “grau de democracia”.

Nessa perspectiva simplificada, um regime é democrático na medida em que as relações políticas entre o Estado e seus cidadãos engendram consultas amplas, igualitárias, protegidas e mutuamente vinculantes. A democratização significa um movimento real no sentido de uma consulta mais ampla, mais igualitária, mais protegida e mais vinculante. Então, obviamente, a desdemocratização significa um movimento real no sentido de uma consulta mais estreita, mais injusta, menos protegida e menos vinculante. (TILLY, 2013, p. 28).

A desejável amplitude e a igualdade, quando juntas, em alto nível, contemplam exatamente os critérios primordiais da cidadania (TILLY, 2013, p. 28), o que significa dizer que inclusão política ampla e igualdade assegurada a todos — consideradas as

respectivas desigualdades dos sujeitos — refletem os princípios dos ideais de cidadania. Por seu turno, quando a amplitude da consulta e a igualdade dos indivíduos se apresenta na companhia da proteção contra o arbítrio e da consulta mutuamente vinculante se tem construído o perfeito mosaico da democracia (TILLY, 2013, p. 28). Trata-se, pois, de agora aferir qual a realidade observada a partir de tais parâmetros e, assim, diante de tais indicadores, avaliar a qualidade da democracia (grau maior ou menor).

Com relação ao segundo problema é relevante destacar que Tilly desenvolve teoria baseada na relação entre a capacidade do Estado em implementar suas decisões políticas e eventual democratização ou desdemocratização. Explica que tanto a baixa quanto a alta capacidade do Estado podem comprometer (inibir) a democracia, ressaltando ainda que, com o surgimento da administração direta, se tornou possível a cidadania em sua essência e a conseqüente democracia sob abordagem substancial (TILLY, 2013). Decorre, pois, que o foco na democracia sob definição substantiva contempla análise da presença de elementos caracterizadores da democratização ou da desdemocratização<sup>2</sup> que “[...] dependem de alguns mecanismos causais recorrentes que se combinam em um pequeno número de processos necessários [...]” (TILLY, 2013, p. 36). Conclui o autor que

[...] os principais processos na promoção da democracia, em todos os períodos, consistem na crescente integração das redes de confiança aos processos políticos públicos, no crescente insulamento dos processos políticos públicos em relação às desigualdades categóricas e na autonomia decrescente dos principais centros de poder em relação aos processos políticos públicos (TILLY, 2013, p. 37).

De fato, a definição de democracia sob abordagens substantivas impõe concreta observação também dos processos de promoção da democracia, no que incluem as políticas públicas e seus efeitos no atingimento dos valores de cidadania que, aliás, tal abordagem requer.

Por sua vez, “[...] definições **procedimentais** isolam um determinado conjunto de práticas governamentais para determinar se um regime qualifica-se como democrático [...]” (TILLY, 2013, p. 21, grifo do autor). O autor registra ser recorrente, por parte dos

---

<sup>2</sup> No que se refere à relação entre confiança, na condição de recurso para análise da qualidade de institutos e instituições, e qualidade da democracia é reservado adiante tópico dedicado ao estudo de tal questão.

que adotam tal definição, o foco sobre o processo eleitoral, envolvendo questões como (1) os efeitos das eleições, regulares e amplas no tocante aos votantes, em relação à mudança de pessoal e de políticas governamentais, como indicativo de democracia; (2) a existência de sistema político multipartidário competitivo; (3) o sufrágio universal para todos os cidadãos adultos, exceto aqueles a quem, por transgressões legais, o Estado impõe restrições; as eleições competitivas e regulares, com garantia do voto secreto, seguro e resguardado de fraude e (4) a condição de acesso público significativo dos principais partidos políticos ao conjunto de eleitores, a partir dos meios de comunicação, sendo, aliás, os procedimentos de dois a quatro utilizados pela *Freedom House*<sup>3</sup> como elementos para formação de juízo de valor sobre existência de resguardo dos direitos políticos e liberdades civis (TILLY, 2013, p. 22).

O que distingue, assim, diante de definições puramente procedimentais, a existência da democracia ou de situação que lhe é antagônica é a ocorrência de procedimentos correlacionados à democratização ou desdemocratização do processo político, com o que, a título de exemplo, uma presença de eleições regulares, livres, competitivas, seguras, em sistema político multipartidário significaria caminho da democratização, ao passo que a condição de acesso público significativo, a partir dos meios de comunicação e ao conjunto de eleitores, garantido só a um ou poucos partidos políticos, bem como a não adoção de providências com o fim de evitar a fraude eleitoral se constituem cenários do caminho da desdemocratização.

Por último, cabe distinguir a quarta definição possível de democracia.

As **abordagens voltadas para o processo** diferem significativamente dos enfoques constitucional, substantivo e procedimental. Elas identificam um conjunto mínimo de processos que precisam estar continuamente presentes para que uma situação possa ser considerada democrática. (TILLY, 2013, p. 23, grifos do autor).

Fazendo alusão a argumento de Robert Dahl, Charles Tilly menciona os cinco critérios que permitem seja encontrada a democracia em um determinado processo político —

---

<sup>3</sup> *Freedom House* é uma organização americana independente, fundada em 1941, tendo por objetivo a vigilância e a dedicação à defesa dos direitos políticos e liberdades civis, buscando a expansão da liberdade e da democracia em todo o mundo. Disponível em: <<https://freedomhouse.org>>. Acesso em: 10 fev. 2017.

mediante analogia sobre como podem operar diante de processo de associação voluntária — quais sejam (a) participação efetiva, para a qual é necessário assegurar concreta e igual participação de expressar e tornar conhecido de todos seus respectivos posicionamentos; (b) igualdade de votos, a partir de sufrágio em que todos participam com votos iguais; (c) entendimento esclarecido, isto é, garantia de oportunidades iguais e reais a todos os membros de aprender a respeito das alternativas políticas relevantes e efeitos que possam desencadear; (d) controle de agenda, isto é, garantia a todos de participar da escolha dos assuntos a serem debatidos e (e) inclusão dos adultos, vale dizer, garantia dos direitos inerentes à cidadania a todos ou à maior parte dos adultos, efetivamente assegurada. (TILLY, 2013). Note-se, que aqui a perspectiva com que se vê a democracia é exclusivamente ditada pela “[...] experiência no interior da organização, e não a pré-requisitos ou consequências [...]” (TILLY, 2013, p. 23), reiterando a observação de que, no caso, existe, por analogia, o processo de escolhas em associações voluntárias.

Tilly (2013, p. 24) sugere ainda que, quando se trata de escapar do critério analógico para observação de regimes nacionais, Dahl “[...] interrompe suas ideias relativas ao processo e começa a falar de instituições [...]”. Essas instituições, no sentido de práticas duradouras, estão presentes na chamada “democracia poliárquica” e, assim, “[...] tomados em conjunto, os critérios de democracia poliárquica descrevem um processo em curso, uma série de interações regularizadas entre cidadãos e oficiais. Isso vai muito além dos critérios procedimentais comuns [...]” (TILLY, 2013, p. 24). Portanto, para que se chegue à definição de democracia em considerado regime, a partir de uma abordagem voltada para o processo, tais critérios, acaso usado o método avaliativo estabelecido por Dahl, constituem variáveis a serem checadas para tal propósito, o que para Tilly, entretanto, não traduz senão elementos para julgamento do grau de democracia (2013).

Expostas tais possíveis abordagens que permitem inferir sobre o que seja democracia a partir de uma visão contemporânea, é pertinente destacar a posição crítica de Joseph Schumpeter acerca da ideia romantizada com que muitos apresentam a democracia, vale dizer, como algo desprovido de tensões e questões que devam ser melhor compreendidas, mediante apelo ao uso do que seja racional. Importa registrar tal posicionamento crítico de Schumpeter, porque, de fato, a racionalidade sobre o que seja democracia há de ser observada, inclusive diante da presente proposta do

trabalho, pelo viés do funcionamento das instituições políticas, no caso especificamente o Poder Judiciário e das políticas públicas, também no caso a Política Nacional das Relações de Consumo. Portanto, toma-se como ponto de partida a abordagem substantiva de democracia, o que contribui como elemento afirmativo da necessidade de que a democracia seja compreendida pelo seu funcionamento real, como posicionamento crítico, segundo pronunciou Cunningham (2009), em abordagem da referida crítica.

Na construção da crítica à ideia clássica de democracia, Schumpeter apresenta inicialmente uma visão sobre o que seja democracia fundamentada tão somente na ocorrência de um método para tomada de decisões com finalidade de atingimento do bem comum.

A filosofia da democracia do século XVIII pode ser enunciada na seguinte definição: o método democrático é o arranjo institucional para se chegar a decisões políticas que realiza o bem comum fazendo o próprio povo decidir as questões através da eleição de indivíduos que devem reunir-se para realizar a vontade desse povo. (SCHUMPETER, 1984, p. 313).

No entanto, entre os problemas detectados por Schumpeter (1984, p. 314), aparece a questão do bem comum, pois “[...] não existe algo que seja um bem comum unicamente determinado, sobre o qual todas as pessoas concorrem ou sejam levadas a concordar através de argumentos racionais [...]”. Quer as diferenças existentes entre os indivíduos, quer as encontradas entre os diferentes grupos, o bem comum assume diferentes significados, afirma Schumpeter (1984, p. 315), ao que se soma o fato de que, mesmo admitindo-se a existência de um bem comum como algo aceito por todos, tal ideia não resulta que todos apresentem iguais percepções e, portanto, respostas idênticas sobre questões destacadas do quadro pintado em sua plenitude. (SCHUMPETER, 1984, p. 315).

Diante de tal posicionamento, o ponto de vista clássico “[...] pareceu a Schumpeter mistificar o público democrático [...]” (CUNNINGHAM, 2009, p, 19). Decorre, assim, na visão de Schumpeter, imprecisão sobre o que seja a vontade do povo.

O centro de gravidade utilitarista, por um lado, unifica as vontades individuais e tende a soldá-las, através da discussão racional, na vontade do povo; por outro lado, confere a esta última a dignidade ética exigida pelo credo democrático clássico (SCHUMPETER, 1984, p.316).



Portanto, se a vontade do povo não se pode encontrar na simplória unificação das vontades individuais como assim agem os utilitaristas, como se chegar ao mais próximo possível do que seja tal vontade? É o questionamento que o próprio Schumpeter propõe. A primeira conclusão a que se chega, sustentada por esse autor, é sobre a necessidade de ruptura com a concepção clássica de democracia, mediada por argumentos utilitaristas, sobre o que seja a vontade do povo, alcançada por decisões pelo povo.

Elementos extra-rationais e irracionais tendem a contribuir na tomada de decisões pelo povo, como, a título de exemplo, as influências nefastas das aglomerações desprovidas de racionalidade. (SCHUMPETER, 1984), fato que pode ser igualmente estruturado pelas formadas “multidões psicológicas”, originárias da contribuição dada por meios de comunicação (SCHUMPETER, 1984, p. 322), além da influência da própria propaganda. Some-se a tudo isso a própria falta de interesse do cidadão comum com relação às coisas que dizem respeito aos negócios públicos, de uma forma geral, traduzindo no que Schumpeter (1984, p. 326) designa de redução do senso de realidade e consequentemente de responsabilidade. Diga-se que isso se dá por absoluta “[...] falta de discernimento em questões de política interna e externa [...]” (SCHUMPETER, 1984, p. 327). Então, toda a multiplicidade de fatores contribui para o florescimento de grupos que defendem interesses próprios com capacidade de “[...] fascinar e, dentro de limites muito amplos, até mesmo criar a vontade do povo [...]” (SCHUMPETER, 1984, p. 329), constituindo perversa situação em que “[...] a vontade do povo é o produto e não o motor do processo político [...]” (SCHUMPETER, 1984, p. 329).

Falar em democracia diante de tal quadro é de todo irresponsável, porquanto a vontade do povo, alcançada por decisões pelo povo, pode estar contaminada pela presença de quaisquer dos fatores que levam à redução do senso de realidade e por consequência de responsabilidade com relação à decisão sobre questões políticas. Em razão de tal situação, a ideia clássica de democracia encontra crítica na visão de Schumpeter, gerando a consideração de que a democracia, como método, admite classificação baseada na análise das pré-condições que apresenta para o referido “[...] método democrático ter sucesso [...]” (CUNNINGHAM, 2009, p.19). Assim, na visão crítica de Schumpeter sobre a democracia como procedimento, “[...] a concepção clássica deveria ser substituída por uma outra em harmonia com o

funcionamento real da democracia no mundo moderno [...]” (CUNNINGHAN, 2009, p.19).

Valendo-se de tal perspectiva, adota-se a premissa de que a democracia em uma abordagem substantiva permitirá, na perspectiva deste trabalho, a condição de aferição da qualidade da democracia no Brasil diante do aspecto específico da confiança dos consumidores que obtiveram indenizações por danos morais decorrentes de relações de consumo, quer na garantia da efetividade da reparação por dano moral — prevista em instrumento da Política Nacional das Relações de Consumo, a partir do confronto com os resultados obtidos na pesquisa de campo —, quer no Poder Judiciário brasileiro, pelo confronto com resultados obtidos igualmente em pesquisa de campo.

## 2.2 A CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES POLÍTICAS E NAS POLÍTICAS PÚBLICAS COMO FATOR DE INFLUÊNCIA NA QUALIDADE DA DEMOCRACIA

Assim como a palavra “democracia”, o termo “confiança” requer precisão no entendimento do significado a que se refere seu emissor, sob pena de o receptor da mensagem não compreender a ideia pretendida. Diante de tal necessidade, impõe-se, no presente trabalho, apontar entre as possíveis acepções que a palavra “confiança” comporta aquela que, de fato, exprime o pensamento exteriorizado no estudo proposto, ressaltando, desde logo, que, na expressão dos léxicos<sup>4</sup>, o referido vocábulo pode assumir diversos significados.

Entre os possíveis significados atribuíveis à palavra “confiança”, existe tanto a ideia de expressão de sentimento quanto de crença em algo ou alguém e até mesmo o indicativo de determinada pessoa em função da sua condição profissional. Então, com fins de necessário esclarecimento sobre o sentido do termo “confiança” no presente

---

<sup>4</sup> **confiança.** [de confiar + -ança] *S. f.* 1. Segurança íntima de procedimento. 2. Crédito, fé: O mensageiro não merecia a confiança nele depositada. 3. Boa fama: a joalheria é de confiança. 4. Segurança e bom conceito que inspiram as pessoas de probidade, talento, discrição etc. 5. Esperança firme: O congresso inaugurou-se numa atmosfera de confiança. 6. Familiaridade (3). 7. *Pop.* Atrevimento, petulância. 8. *Bras.* Atos libidinosos; licença. • *S.m.* 9. *Bras., RS.* Empregado (ou outra pessoa) de confiança, com quem se pode contar em qualquer situação: “andei muito por esses meios, como vasqueano, como chasque, como confiança dele” (Simões Lopes Neto. *Contos Gauchescos e Lendas do Sul*, p. 168). ♦ **Dar confiança a.** Tratar (alguém) com familiaridade e/ou consentir em ser assim tratado. **Depositar confiança em.** 1. Crer na honradez ou discrição de. 2. Ter em bom conceito em alta estima (FERREIRA, 1986. p. 451, grifos do autor).

tópico, registra-se sê-lo aqui utilizado na perspectiva de “crença em algo”. Nessa linha de esclarecimento, cabe ainda referência ao fato de que, ao tratar de questão relacionada aos efeitos da confiança sobre as instituições democráticas, de plano, aconselha José Álvaro Moisés:

**Confiança** é algo que se refere à crença das pessoas na ação futura dos outros ou, dito de outro modo, é algo relativo à aposta de que, por meio de sua ação ou inação, os outros contribuirão para meu bem-estar ou, quando menos, se eximirão de impor prejuízos a mim; mas, uma vez mobilizada, a **confiança** envolve riscos, porque ela não assegura necessariamente certeza quanto a seus resultados (MOISÉS, 2010, p. 9, grifos do autor).

Cabe pontuar que, como crença, a confiança pode ser compreendida pelo prisma único da expectativa certa e positiva de que nada de errado ocorrerá em relação àquele que se mostra confiante. Não é esse o caminho que se pretende trilhar neste estudo. Por ora, realmente a confiança é abordada no sentido de crença, contudo sob a ótica de recurso para avaliação da aceitação e qualidade das instituições políticas e de políticas públicas praticadas em determinado Estado.

Se, de um lado, temos esclarecido o sentido no qual o termo “confiança” é aqui adotado, torna-se imprescindível também apontar no que consistem as instituições políticas e as políticas públicas em razão das quais se pretende conferir à confiança, como dito, exatamente a condição de recurso de avaliação de suas aceitações e qualidades. A expressão “instituições políticas” requer que se compreenda primeiro o que são instituições e, segundo, em que sentido a palavra “política” nela se faz utilizada para completude da expressão.

Destaque-se, inicialmente, que a palavra “instituições” é plural do termo “instituição”, conforme bem evidenciam os dicionaristas: “**instituições** (u-i). [Pl. de *instituição*] S. f. pl. [...]” (FERREIRA, 1986, p. 953). Resulta, por sua vez, agora, o concreto interesse de, ante o abordado no presente tópico, colher entre os possíveis significados aquele no qual os léxicos<sup>5</sup> efetivamente relacionam referido vocábulo com estruturas destinadas ao atendimento de necessidades sociais básicas. Coerente com a proposta de utilização da confiança na acepção de crença em algo e igualmente possível recurso de aferição da aceitação e da qualidade das eventuais instituições

<sup>5</sup> **instituição** (u-i). [Do lat. *Instituicione*] S. f. [...] **5. Sociol.** Estrutura decorrente de necessidades sociais básicas, com caráter de relativa permanência e identificável pelo valor de seus códigos de conduta, alguns deles expressos em leis; instituto. [...]. (FERREIRA, 1986, p. 953).

políticas, convém ressaltar que a ideia sobre o que sejam instituições também expressa, mas não necessariamente, regras do direito positivo, possibilitando, assim também entendê-las como condutas que determinam a ação política.

“O principal papel das instituições em uma sociedade é reduzir a incerteza estabelecendo uma estável (não necessariamente eficiente) estrutura para as interações humanas” (SILVA; CORTEZ, 2007, p.145). Por outro lado, conquanto o fato de ser reservado às instituições o papel de reduzir incertezas, destinando-se ao atendimento de necessidades sociais, a eventual ineficiência das instituições sem dúvida contribui para a baixa confiança dos membros do grupamento social em tais estruturas, com relevante reflexo na qualidade da democracia — em uma acepção substantiva —, como se buscará explicar adiante.

Em resumo, há confiança (no sentido de crença) nas instituições políticas — na acepção de estruturas decorrentes de necessidades sociais básicas —, como o recurso apropriado para suas correspondentes avaliações. Mas, a que se refere o termo “políticas” como elemento integrante da expressão “instituições políticas”? Novamente a questão das diversas significações que um termo pode comportar exige seja identificado o conteúdo com que se pretende trabalhar. É também o caso do termo “política”, que envolve, em nossa língua, conteúdo de significado que tanto pode dizer respeito a *politcs* como pode corresponder a *policy*, aliás, termos cunhados nos países de língua inglesa.

A palavra “*politcs*” reflete uma primeira dimensão com que o termo “política” pode ser trabalhado, em nossa língua. Segundo Leonardo Secchi,

[...] na concepção de Bobbio (2002), é a atividade humana ligada a obtenção e manutenção dos recursos necessários para o exercício do poder sobre o homem. Esse sentido de “política” talvez seja o mais presente no imaginário das pessoas de língua portuguesa: o da atividade e competição políticas. (SECCHI, 2010, p. 1, grifos do autor).

Por seu turno, o termo “*policy*”, a corresponder uma segunda dimensão possível do termo “política” em nosso idioma, acaba por se referir a condutas e posturas para implementação e concretização de ações, seja no âmbito público, seja no privado.

Essa dimensão de “política” é a mais concreta e a que tem relação com orientações para a decisão e ação. Em organizações públicas, privadas e do terceiro setor, o termo “política” está presente em frases do tipo “nossa política de compra é consultar ao menos três fornecedores”, “a política de

empréstimos daquele banco é muito rigorosa” (SECCHI, 2010, p. 1, grifos do autor).

Então, das duas possíveis acepções que o termo “política” comporta — com destaque para o fato de que, no caso, está presente como elemento linguístico componente da expressão “instituições políticas”, bem como diante do que se constitui a proposta de observação no presente tópico — seu uso indica o sentido que o termo “*policy*” requer.

Portanto, por instituições políticas, possíveis de serem avaliadas pelo recurso da confiança, se entende as estruturas decorrentes de necessidades sociais básicas, com caráter de relativa permanência e identificáveis pelo valor de seus códigos de conduta, organizadas com o fim de implementação e concretização de ações no âmbito público. Por outro lado, sabendo-se que, no presente tópico do estudo, se diz sobre a confiança como possível recurso de avaliação de políticas públicas, impõe-se, desde logo, definir o que são as mencionadas políticas públicas.

Visto que o termo “política” comporta duas dimensões, que na língua inglesa são distinguidas por *politics* e *policy*, o fato de o segundo sentido refletir “[...] orientações para a decisão e ação [...]” (SECCHI, 2010, p. 1) leva à condição de se definir por políticas públicas orientações e ações que visam atender necessidades públicas. Mas, no que consistem ditas necessidades públicas?

Quando se sente necessidade há um impulso no sentido de supri-la. O Estado existe e se justifica na medida em que pode ou deve satisfazer, direta ou indiretamente, as necessidades tanto **individuais**, quanto **comuns e públicas** (ARANHA, 2001, p. 26, grifos do autor).

Após distinguir que as necessidades individuais podem ser supridas pelo homem isoladamente e as necessidades comuns por pequenos grupos (ARANHA, 2001, p. 26/27), o autor enfatiza:

No terceiro grupo vamos encontrar necessidades que não podem ser satisfeitas nem pelo indivíduo, isoladamente, nem por pequenos grupos. Ou porque exijam muitos gastos, ou porque exijam sacrifícios individuais em prol da coletividade (e o homem é egoísta), essas necessidades devem ser supridas por um ente maior, que seja organizado, que tenha e exerça o poder de coação. São as necessidades públicas e o ente que delas cuida é o Estado. (ARANHA, 2001, p. 27).

Portanto, são as políticas públicas destinadas à satisfação de necessidades públicas de que são exemplos a saúde, a educação, a manutenção do meio ambiente ecologicamente equilibrado, a defesa do consumidor, entre outras.

Sobre o conhecimento a respeito de políticas públicas, Secchi contribui com sua afirmação:

Uma política pública é uma diretriz elaborada para enfrentar um problema público. Vejamos esta definição em detalhe: uma política pública é uma orientação à atividade ou à passividade de alguém; as atividades ou passividades decorrentes dessa orientação também fazem parte da política pública; uma política possui dois elementos fundamentais: intencionalidade pública e resposta a um problema público; em outras palavras, a razão para o estabelecimento de uma política pública é o tratamento ou a resolução de um problema entendido como coletivamente relevante (SECCHI, 2010, p. 2).

É importante ressaltar que esse autor aponta três grandes questões, quando se trata das políticas públicas, o que justamente identifica como “nós conceituais”. Uma primeira sobre serem as ditas políticas públicas, “[...] analiticamente, monopólio de atores estatais [...]” (SECCHI, 2010, p. 2). Uma segunda, decorrente da pergunta se tais políticas podem se referir à omissão ou à negligência de um dado ator (SECCHI, 2010, p. 4) e a terceira, relativa ao posicionamento das políticas públicas só como macrodiretrizes estratégicas (SECCHI, 2010, p. 05).

No que se refere à primeira grande questão, convém esclarecer que se sustentou serem as necessidades públicas como só possíveis de supressão pelo Estado, como ente maior organizado e que tem e pode exercer a coação, e isso na medida em que exigem para suas respectivas satisfações muitos gastos e, em certos casos, até o sacrifício individual em prol da coletividade, situação última que não é alcançada senão mediante ação coativa e até punitiva pelo Estado, caso necessária. Veja-se, a título de exemplo, diante de tal última situação, o exigido sacrifício do contribuinte no pagamento de tributos, cujo fim, aliás, é financiar obras e serviços necessários à satisfação de necessidades públicas, sob pena de aplicação de sanção ao faltoso, no caso de eventual negativa de pagamento.

Diante de tal posição, sustenta-se, aqui, que as políticas públicas destinadas à satisfação de tais necessidades (públicas) seriam privativas de atores estatais, negando-as a atores não estatais. É exatamente sobre essa primeira questão que se debruça Secchi (2010, p. 2), ao afirmar que duas linhas de interpretação se apresentam quando se trata de definir a quem é dado estabelecer e liderar políticas públicas. A abordagem estatal confere à personalidade jurídica do ator protagonista a exata condição de elemento determinante para que se saiba se uma política é ou não pública (SECCHI, 2010, p. 2). “A abordagem estatista admite que atores não estatais

até têm influência no processo de elaboração de políticas públicas, mas não confere a eles o privilégio de estabelecer e liderar um processo de política pública.” (SECCHI, 2010, p. 03).

Outra abordagem, denominada multicêntrica, aliás, a qual se filia Secchi, assume posição mais extensiva sobre quais atores podem patrocinar as chamadas políticas públicas. Para tal vertente, o fato de o problema ser público e sucedido de orientação à ação para seu enfrentamento é o que permite identificar a existência de uma política pública, seja o ator e protagonista desta orientação um ente estatal, seja uma organização privada (SECCHI, 2010. p. 3). Em que pese as competentes ponderações de Secchi, a circunstância de o Estado poder impor determinada orientação para a solução de necessidades públicas e, inclusive, aplicar sanções a quem as descumpra parece exatamente o traço distintivo que permite identificar o que seja política pública. Assim, somente atores estatais podem estabelecer e realizar o que se reconhece por políticas públicas.

A segunda grande questão (“nó conceitual”) que se impõe, vale dizer, sobre se tais políticas públicas podem se referir à omissão ou à negligência de um dado ator, se constitui objeto de resposta.

Uma política pública deve resultar em uma diretriz intencional, seja ela uma lei, uma nova rotina administrativa, uma decisão judicial etc. Se um ator governamental ou não governamental decide não agir diante de um problema público, isso não constitui uma política pública. (SECCHI, 2010, p. 4).

Nesse particular, nenhuma objeção ao pensamento externado, a não ser a referência feita a atores não governamentais em questão afeta as políticas públicas, pelas razões anteriormente expostas. Importante ressaltar que esse autor reflete sobre o fato de que eventual orientação de não agir (orientação dissuasiva) é inconfundível com decisão de não agir, registrando que “Políticas públicas são operacionalizadas com orientações persuasivas ou dissuasivas [...]” (SECCHI, 2010, p. 5). As primeiras igualmente se apresentam como verdadeiros comandos ainda que evidenciem determinações de não agir aos seus respectivos destinatários.

Por fim, a terceira grande questão que se impõe, quando se trata de definição sobre o que são as chamadas políticas públicas, leva à discussão sobre se elas refletem somente as macrodiretrizes estratégicas (SECCHI, 2010, p. 5). Observa o estudioso que

[...] o nível de operacionalização da diretriz não é um bom critério para o reconhecimento de uma política pública, pois, no limite, excluiria da análise os problemas públicos municipais, regionais, estaduais e aqueles intraorganizacionais que também se configuram como problemas públicos. Adotar o nível de operacionalização como delineador do que seja “política pública” também, no limite, restringiria as preocupações de “política pública” apenas às grandes diretrizes, como modelo de Estado, modelo de sociedade e modelos de organização do mercado. (SECCHI, 2010. p. 5, grifos do autor).

Realmente a adoção da ideia sobre o que sejam políticas públicas a partir das determinantes da *policy* — orientações para decisão e ação — e em face de necessidades públicas ou problemas públicos impede seja o nível de operacionalização da diretriz, termo usado por Secchi, o critério para o reconhecimento do que seja a política pública. É que políticas públicas podem ser adotadas em todos os níveis de governo, no caso de Estados não unitários, dentro da competência que lhes é resguardada pela Constituição. Assim, é possível uma política pública direcionada a problema público estadual ou municipal, no caso de uma Federação, desde que tal orientação não fira as normas maiores de organização política e relações de poder estabelecidas na Constituição.

Por fim, é importante ressaltar a assertiva de Souza (2007, p. 68), na obra *Políticas Públicas no Brasil*, organizada por Gilberto Hochmam e outros, de que não existe “[...] uma única, nem melhor, definição sobre o que seja política pública [...]”, de sorte que não se constitui pretensão neste trabalho superar a dificuldade de tal definição, mas tão somente apresentar uma visão sobre o que se constituem tais políticas públicas, a fim de permitir estabelecer a relação entre confiança nas políticas públicas e qualidade da democracia.

Vencidas as etapas em que se buscou distinguir o conceito de “confiança” com que se pretende trabalhar no presente estudo, assim como os conceitos de “instituições políticas” e “políticas públicas”, igualmente interessantes ao trabalho proposto, há de se recordar o fato de que, neste tópico, se busca afirmar possível a relação entre maior ou menor confiança nas instituições políticas e nas políticas públicas com o grau de qualidade da democracia. Em outras palavras, é pretensão, por ora, demonstrar que a confiança nas instituições políticas e nas políticas públicas atua como possível recurso de avaliação da existência de democracia com maior ou menor qualidade.

A proposta apresentada, no que tange ao primeiro aspecto nela evidenciado, isto é, o indicativo da confiança como elemento de aferição das instituições políticas e políticas



públicas, encontra amparo em Moisés (2010, p. 10), quando ele apresenta o contexto em que a confiança possui a serventia de recurso para análise da qualidade das instituições sociais, aliás, linha de pesquisa concentrada “[...] no estudo das percepções, das atitudes e dos comportamentos das pessoas comuns em relação às instituições do sistema democrático [...]”. Conclui o cientista político:

Com efeito, desde o estudo pioneiro de Almond e Verba (1963), *The Civic Culture*, a importância da associação entre confiança social e instituições democráticas foi observada empiricamente, assim como o papel central que ambas desempenham para a percepção do sentimento dos cidadãos acerca da eficácia política e, em consequência, da legitimidade que eles reconhecem ao regime democrático (MOISÉS, 2010, p. 11).

Diante de tal quadro, a moldura que se apresenta justifica agora salientar que, se por um lado é possível atribuir-se à confiança a condição de recurso para avaliação das instituições políticas e políticas públicas, por outro, tal avaliação se presta para conferência da qualidade (grau) da democracia. Note-se que anteriormente se disse comportar a democracia diversas acepções e isto a partir de diferentes abordagens que o termo permite. Então, como já salientado, a escolha sobre o que seja a democracia segundo a ótica substantiva, diante da qual são analisados aspectos relacionados à condição de vida, liberdade individual e promoção da igualdade dos indivíduos, entre outros, permite que a democracia seja observada e avaliada segundo a confiança nas instituições políticas e nas políticas públicas que se apresentam em resposta a tais questões.

Cabem, por fim, duas últimas e necessárias observações. Uma primeira no sentido de que, na pesquisa empírica a se realizar — com o fim de aferição da qualidade da democracia no Brasil pelo aspecto específico da confiança dos consumidores que obtiveram indenizações por danos morais decorrentes de relações de consumo, quer na garantia da efetividade da reparação por dano moral, prevista em instrumento da Política Nacional das Relações de Consumo, a partir do confronto com os resultados obtidos na pesquisa de campo, quer no Poder Judiciário brasileiro —, a escolha do fator confiança em instituições políticas e em políticas públicas não exclui a possibilidade de seu oposto, a desconfiança, se fazer eventualmente presente em respostas conferidas por entrevistados, a demonstrar exatamente possível caminho de desdemocratização e menor qualidade da democracia.

Uma segunda, no sentido de que a escolha da abordagem da democracia em seu aspecto substantivo, com efeito de análise da sua qualidade a partir do recurso da confiança nas instituições políticas e políticas públicas, requer seja, desde logo, delimitado e registrado que, na referida pesquisa empírica, a instituição política a ser inquirida é o Poder Judiciário e a Política Pública, também objeto de investigação, há de ser a Política Nacional das Relações de Consumo, tudo sob o aspecto da (des) confiança despertada em consumidores que obtiveram indenizações por danos morais decorrentes de relações de consumo. Com tais premissas, conclui-se o raciocínio sobre a relação entre a confiança nas instituições políticas e nas políticas públicas como possível recurso de avaliação da qualidade da democracia em uma abordagem substantiva.

### 2.3 O QUE DIZEM OS DADOS DO *LATINOBARÓMETRO* DE 2015 SOBRE A ACEITAÇÃO DA DEMOCRACIA E SOBRE A CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES POLÍTICAS E NAS POLÍTICAS PÚBLICAS NO BRASIL

Convém esclarecer inicialmente que o *Latinobarómetro*<sup>6</sup> é uma corporação estruturada como organização não governamental e promotora da realização de pesquisas regulares e anuais sobre a percepção dos indivíduos — notadamente da América Latina e ultimamente também da Espanha — acerca de democracia, economia e sociedade em seu conjunto, bem como também identifica um estudo dedicado à obtenção de dados sobre os assuntos referidos. O *Latinobarómetro* é um estudo, ao mesmo tempo em que uma organização. Em razão de tais possíveis perspectivas e considerado o único propósito de apresentação dos dados sobre a aceitação da democracia e sobre a confiança nas instituições políticas, constantes do *Latinobarómetro* de 2015, seus dados serão utilizados no presente trabalho.

---

<sup>6</sup> O *Latinobarómetro* é um estudo de opinião pública que anualmente aplica cerca de 20.000 (vinte mil) entrevistas, em 18 países da América Latina, representando mais de 600 (seiscentos) milhões de habitantes. A Corporação *Latinobarómetro* é uma organização não governamental, sem fins lucrativos, com sede na cidade de Santiago do Chile, que têm a responsabilidade de levar a cabo o estudo *Latinobarómetro* tanto na execução do projeto quanto na distribuição dos dados. A corporação *Latinobarómetro* investiga o desenvolvimento da democracia, a economia e a sociedade em seu conjunto, usando indicadores de opinião pública, que medem atitudes, valores e comportamentos. Os resultados são utilizados por atores sociopolíticos da região, atores internacionais, governamentais e meios de comunicação (tradução nossa). Disponível em: <<http://www.latinobarometro.org/lat.jsp>>. Acesso em: 11 fev. 2017.

Feitas tais considerações preliminares, cabe passagem para análise sobre o que refletem os resultados do *Latinobarómetro* de 2015<sup>7</sup>, no que se refere à aceitação da democracia no Brasil. Cabe inicialmente esclarecer que, no referido estudo de 2015, a pesquisa demandada especificamente sobre a democracia se realizou a partir de seis grandes questões: primeiro, as atitudes relacionadas à democracia em geral; segundo, a cultura cívica e política; terceiro, a confiança; quarto, as instituições; quinto, as empresas; sexto, as liberdades, os direitos e as oportunidades. Das seis questões, interessam ao presente estudo os dados colhidos pelo *survey* relativos somente a três delas, quais sejam, os das atitudes relacionadas à democracia em geral, bem como alguns, relativos à confiança e outros, referentes às instituições.

Por seu turno, especificamente sobre os dados da primeira das três questões, apresentados pelo citado *survey* e de nosso interesse, vale dizer, aqueles referentes às atitudes relacionadas à democracia em geral, verifica-se no *Latinobarómetro* consistirem suas respectivas fontes, respectivamente, questionamentos sobre apoio à democracia, grau de satisfação com a democracia, grau de acordo com a proposição “a democracia pode ter problemas, porém é o melhor sistema de governo”, além dos obtidos com a apresentação de escala para a inserção do país em termos democráticos (Tabela 1).

Tabela 1 – Apoio à democracia em 2015 no Brasil

APOIO À DEMOCRACIA	Nº	%
A democracia é preferível a qualquer outra forma de governo	680	54,4
Em algumas circunstâncias, um governo autoritário pode ser preferível a um democrático.	206	16,5
Para as pessoas em geral dá no mesmo um regime democrático que um não democrático.	206	16,5
Não responderam	17	1,4
Não sabem	141	11,3
Número de entrevistados	1250	100

Fonte: *Latinobarómetro* (2015).

Nota: Dados obtidos a partir do questionamento “Com qual das seguintes frases você está mais de acordo?”

Note-se evidente apoio à democracia, na medida em que é a forma de governo preferida da maioria dos então respondentes (54,4%), no entanto com o destaque de

<sup>7</sup> Cabe menção ao fato de que apenas os dados do *Latinobarómetro* de 2015 consistiram objeto de análise, em razão da circunstância de que a pesquisa referenciada no tópico seguinte também é referente ao citado ano, cujos dados serão comparados com os do *survey* da organização não governamental chilena.

tratar-se da somatória dos que admitem “em algumas circunstâncias, um governo autoritário pode ser preferível a um democrático” (16,5%) com os que confirmam a proposição “para as pessoas em geral dá no mesmo um regime democrático que um não democrático” (16,5%) o percentual de 33%, que é bastante significativo para demonstração daqueles nos quais a democracia não encontra apoio, talvez os mesmos sujeitos que, em momentos de crise política, sejam representativos das recorrentes vozes que sugerem regimes autoritários, como suposta viável opção para a estabilização política.

No que concerne ao grau de satisfação com democracia, demonstram os dados do *Latinobarómetro* o seguinte:

Tabela 2 – Grau de satisfação com o funcionamento da democracia em 2015 no Brasil

GRAU DE SATISFAÇÃO	Nº	%
Muito satisfeito	23	1,8
Um pouco satisfeito	239	19,1
Não muito satisfeito	546	43,7
Nada satisfeito	359	28,7
Não responderam	5	0,4
Não sabem	78	6,2
Número de entrevistados	1250	100

Fonte: *Latinobarómetro* (2015).

Nota: Dados obtidos a partir do questionamento “Em geral diria você que está muito satisfeito, um pouco satisfeito, não muito satisfeito ou nada satisfeito com o funcionamento da democracia no país?”.

Extrai-se da Tabela 2 um importante dado: o percentual de 43,7% dos entrevistados não muito satisfeitos com a democracia no país é maior que a somatória dos muito satisfeitos (1,8%) com os declarados um pouco satisfeitos (19,1%), a evidenciar problemas com a qualidade da democracia, notadamente, quando se coteja com a preferência da democracia como forma de governo por 54,4% dos entrevistados.

Com relação ao grau de acordo com a democracia, considerando-a o melhor sistema, mesmo diante de eventuais problemas, demonstra o *survey* de 2015 o seguinte, repita-se, no que respeita o Brasil:

Tabela 3 – Grau de acordo com a democracia em 2015 no Brasil

GRAU DE ACORDO	N <sup>oa</sup>	%
Muito de acordo	287	23
De acordo	584	46,7
Em desacordo	240	19,2
Muito em desacordo	23	1,8
Não sabem/não responderam	116	9,3
Número de entrevistados	1250	100

Fonte: *Latinobarómetro* (2015).

Nota: Dados obtidos a partir do questionamento “Você está muito de acordo, em desacordo ou muito em desacordo, com a seguinte afirmação: a democracia pode ter problemas, porém é o melhor sistema de governo”.

Os dados do *Latinobarómetro*, colhidos ante tal questionamento, levam à conclusão sobre acordarem os entrevistados que a democracia se constitui o melhor sistema de governo, refletindo coerência com aqueles obtidos sobre apoio à democracia, constantes da Tabela 1 apresentada. Logicamente, se, de fato, acordam 46,7% dos indivíduos submetidos ao *survey* ser a democracia o melhor sistema de governo, explica-se o apoio da maioria dos entrevistados (54,4%) a esse regime de governo. As questões abordadas, relativas ao apoio da democracia e grau de acordo com a democracia, portanto, apresentam resultados que se mostram harmônicos quando confrontados.

Por fim, no que tange ainda à democracia, o *Latinobarómetro* de 2015 apresentou questionamento que permitiu ao entrevistado indicar qual posição o país, no caso o Brasil, deveria ocupar, em escala com variação de um a dez, sendo o número 1 (um) representativo de país não democrático e 10 (dez), de país totalmente democrático. A Tabela 4 expressa o resultado da pesquisa.

Tabela 4 – Escala sobre se o país é democrático

ESCALA DEMOCRÁTICA	Nº	%
Não é democrático	110	8,8
2	59	4,7
3	93	7,4
4	119	9,5
5	248	19,8
6	129	10,3
7	122	9,8
8	101	8,1
9	36	2,9
É totalmente democrático	62	5,0
Outras respostas	2	0,2
Não responderam	28	2,2
Não sabem	141	11,3
Número de entrevistados	1250	100

Fonte: *Latinobarómetro* (2015).

Nota.: Dados obtidos a partir do questionamento “Em uma escala de 1 a 10 lhe pedimos avaliar quão democrático é o país. O 1 quer dizer que o país não é democrático e o 10 quer dizer que o país é democrático. Onde você o colocaria o país?”

Como se nota, a média de pontos alcançada em escala com variação de 1 (um) a 10 (dez) correspondeu a 5,19. Com tal resultado, reforça-se a ideia de que, não obstante o apoio à democracia por grande parte dos entrevistados (Tabela 1) e também significativo número de pessoas concordarem que a democracia constitui o melhor sistema de governo (Tabela 3), de fato, o percentual de 43,7% correspondente ao número de entrevistados “não muito satisfeitos” com a democracia no país, conforme Tabela 2, serve para explicar a posição intermediária ocupada pela democracia, no Brasil, evidenciada por escala de avaliação do seu grau.

Nota-se coerência entre os resultados apresentados pelas Tabelas 1 e 3, bem como o que expressam as Tabelas 2 e 4, ou seja, há apoio à democracia e acordo, de parte substancial dos entrevistados, sobre ser a democracia o melhor sistema de governo, no entanto, também muitos não se mostram satisfeitos com a democracia em nosso país, a explicar o fato de o país ocupar posição intermediária em escala, cujo objetivo é avaliá-lo a partir do grau de efetivação da sua democracia. Surge, assim, uma reflexão importante. Onde se apresentam os problemas da nossa democracia? Estariam na (des) confiança nas instituições políticas e/ou nas políticas públicas?

Como visto, a utilização do recurso da confiança permite a avaliação das instituições políticas e das políticas públicas, tornando possível, por tal via, que seja aferida a qualidade (grau) da democracia. Veja-se, pois, o que dizem os dados do *Latinobarómetro*, inicialmente sobre a confiança e a seguir sobre as instituições.

Cabem algumas considerações sobre a confiança e os critérios de análise pelo *Latinobarómetro*. A confiança é dividida, com fins de análise, em: confiança nas pessoas (interpessoal) e confiança nos grupos — instituições e pessoas. Por seu turno, a confiança, relativamente aos grupos — instituições e pessoas — é objeto de observação em relação a Forças Armadas, Polícia/Polícia Militar, Jornais, Televisão, Igreja, Congresso, Governo, Poder Judiciário, Rádio, Sindicatos, Estudantes, Partidos Políticos, Meios de Comunicação, Empresas Privadas, Estado, Bancos, Instituição Eleitoral. Por seu turno, em razão da proposta do trabalho que se desenvolve, importa tão somente apresentar os resultados do *Latinobarómetro* de 2015 relativos à confiança nos grupos — instituições e pessoas, mais particularmente em relação à confiança no Poder Judiciário e Estado.

Tabela 5 – Grau de confiança no Poder Judiciário em 2015 no Brasil

GRAU DE CONFIANÇA	Nº	%
Muita	70	5,6
Alguma	326	26,1
Pouca	481	38,5
Nenhuma	317	25,4
Não responderam	3	0,2
Não sabem	53	4,2
Número de entrevistados	1250	100

Fonte: *Latinobarómetro* (2015).

Nota: Dados obtidos a partir do questionamento: “Por favor, olhe este cartão e me diga para cada um dos grupos, instituições e pessoas da lista. Qual confiança você tem nelas? Poder Judiciário”.

Note-se que prevalece, com 38,5%, o número de respondentes que afirmaram ter pouca confiança no Poder Judiciário. No que se refere a tal dado, haverá de ser confrontado com resultado de pesquisa apresentada no tópico seguinte e aquele a ser obtido em pesquisa sobre o aspecto da confiança no Poder Judiciário, por parte dos consumidores que obtiveram indenizações por danos morais, decorrentes de relações de consumo, a título de prestação jurisdicional.

Com relação ao Estado, o aspecto da confiança apresentou os seguintes dados:

Tabela 6 – Grau de confiança no Estado em 2015 no Brasil

GRAU DE CONFIANÇA	Nº	%
Muita	40	3,2
Alguma	280	22,4
Pouca	539	43,1
Nenhuma	359	28,7
Não responderam	4	0,3
Não sabem	28	2,2
Número de entrevistados	1250	100

Fonte: *Latinobarómetro* (2015).

Nota: Dados obtidos a partir do questionamento: “Por favor, olhe este cartão e me diga para cada um dos grupos, instituições e pessoas da lista. Qual confiança você tem nelas? O Estado”.

O maior número de respondentes afirmou sua pouca confiança no Estado (43,1%), cujo índice inclusive supera ao dos que também afirmaram pouca confiança no Poder Judiciário (38,5%, conforme Tabela 5). Visto assim, nota-se que, em relação ao Estado e ao Poder Judiciário, este como representação de parcela da soberania daquele, a pouca confiança dos indivíduos em tais estruturas pode, certamente, contribuir para a resposta sobre os motivos da não satisfação de muitos (43,7%, conforme Tabela 2) com a democracia e a baixa qualidade da democracia evidenciada pelos resultados da Tabela 4.

No que se refere às instituições, objeto de análise pelo *Latinobarómetro*, também é necessário haver alguns esclarecimentos iniciais. Com fins de avaliação, a pesquisa registra a existência de questionamentos que dizem respeito: ao conhecimento das instituições internacionais, avaliação das instituições nacionais e avaliação das instituições internacionais — aqui inclusive a transparência no Estado —, além da avaliação do governo. Por seu turno, dado o propósito de se delimitar o que de importante se apresenta para o presente estudo, convém colher somente os dados do *Latinobarómetro* correspondentes à avaliação do trabalho desenvolvido pelo Poder Judiciário, inserida no contexto da análise das instituições nacionais.



Tabela 7 – Avaliação dos trabalhos do Poder Judiciário em 2015 no Brasil

AVALIAÇÃO DOS TRABALHOS	Nº	%
Muito bom	17	1,4
Bom	352	28,2
Mal	523	41,8
Muito mal	215	17,2
Não responderam	12	1,0
Não sabem o suficiente	131	10,5
Número de entrevistados	1250	100

Fonte: *Latinobarómetro* (2015).

Nota: Dados obtidos a partir do questionamento: “Como você avalia o trabalho que está fazendo o Poder Judiciário?”

O dado apresentado pelo mencionado *survey* guarda certa relação com o que é evidenciado pela observação da confiança no Poder Judiciário. Sob o critério da confiança, um número maior de respondentes disse pouco confiar no Poder Judiciário (38,5%, conforme Tabela 5). Por outro lado, o trabalho desse poder é avaliado como mal desenvolvido por um número maior de respondentes (41,8%, conforme Tabela 7). Então, diante de tais resultados, pode até ser suscitada a relação causa/efeito, na medida em que, se o trabalho desenvolvido pelo Judiciário é mal avaliado, a consequência natural é a pouca confiança na instituição.

Na questão da avaliação das políticas públicas pelo *Latinobarómetro*, convém esclarecer que esse grande tema apresenta indagações dirigidas aos entrevistados a partir da seguinte divisão: problemas do país e relações internacionais. Por sua vez, no que respeita aos problemas do país, o processo de análise subdivide o assunto em: problemas mais importantes do país, como delinquência; droga e narcotráfico; corrupção; grau de preocupação sobre ficar sem trabalho ou estar desempregado no próximo ano; vontade de migração do entrevistado ou de sua família para outro país; satisfação com os serviços públicos; gênero e justiça na distribuição de renda no país.

Especificamente em relação aos problemas mais importantes do país, não há na relação apresentada pelo questionário qualquer opção que se relacione à política de consumo ou proteção ao consumidor, que importaria aqui necessária observação, caso existente, razão por que a seção seguinte deste estudo cuidará, aliás, circunstância que também se apresenta em relação ao Poder Judiciário. Assim, algo pertinente ao objeto do presente estudo é encontrado só na parte correspondente ao questionamento sobre a satisfação com os serviços públicos e, mais particularmente, quando o *survey* trata da análise sobre o modo como os entrevistados avaliam a

satisfação com o funcionamento do Poder Judiciário. Portanto, da relação entre o *Latinobarómetro* de 2015 e a avaliação de políticas públicas interessa ao presente estudo, diante do que apresenta referido *survey*, somente destacar o resultado colhido referente à satisfação com o funcionamento do Poder Judiciário, conforme a Tabela 8.

Tabela 8 – Satisfação com o sistema judiciário em 2015 no Brasil

SATISFAÇÃO COM SISTEMA <sup>A</sup>	Nº	%
Muito satisfeito	15	1,2
Um pouco satisfeito	253	20,2
Não muito satisfeito	518	41,4
Nada satisfeito	352	28,2
Não sabe/ não responderam	112	9
Número de entrevistados	1250	100

Fonte: *Latinobarómetro* (2105).

Nota: Dados obtidos a partir do questionamento: “Diria você que se encontra satisfeito com a maneira como funciona o sistema judiciário?”

Os dados colhidos refletem equivalência com os resultados apresentados sobre a avaliação do trabalho desenvolvido pelo Poder Judiciário. Um número maior de respondentes (41,8%, conforme Tabela 7) admitiu como mal desenvolvido o trabalho desse poder e agora também o maior percentual apresentado se refere ao universo de respondentes não muito satisfeitos (41,4%) com a maneira como funciona o sistema judiciário. Assim, há um sistema judiciário cujo funcionamento não muito satisfaz os indivíduos do país e, em paralelo, um percentual considerável de indivíduos que admitem ser mal desenvolvido o trabalho do Poder Judiciário. Sistema insatisfatório e trabalho judiciário mal desenvolvido, eis o resumo obtido do confronto de tais resultados.

## 2.4 A PESQUISA *COMPORTAMENTO E REPRESENTAÇÃO POLÍTICA NA GRANDE VITÓRIA (ES)*: DADOS COLHIDOS SOBRE APOIO À DEMOCRACIA E CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES E SEU CONFRONTO COM RESULTADOS DO *LATINOBARÓMETRO* DE 2015

Cuida-se, neste tópico, de confrontar os resultados obtidos na pesquisa<sup>8</sup> intitulada *Comportamento e representação política na Grande Vitória (ES)*, cujos dados foram coletados entre os dias 15 de novembro e 15 dezembro de 2015 na Grande Vitória, isto é, nos Municípios de Vila Velha, Serra, Cariacica e na própria Capital do Estado do Espírito Santo, e os dados apurados pelo *Latinobarómetro* sobre iguais temas. Repita-se, para fixação da pertinência do confronto, que os dados do *Latinobarómetro*, objeto de análise no tópico anterior, foram exclusivamente relacionados aos temas a aceitação (apoio) da (à) democracia e a confiança nas instituições políticas e nas políticas públicas, no Brasil.

Assim, identificados os elementos confrontantes, vê-se que, na pesquisa capixaba, apenas três foram as perguntas cujas respectivas respostas, conferidas pelos sujeitos ao questionário, permitem sejam submetidas a confronto com dados obtidos do citado *Latinobarómetro*, vale dizer, as duas primeiras relativas à democracia e a terceira sobre grau de confiança em instituição ali listada. Ressalte-se, oportunamente, que na pesquisa capixaba foram observadas cotas de representação por sexo, idade e município de moradia dos entrevistados, de modo que os dados obtidos foram ordenados, quer considerado o resultado global apurado, quer segundo as características pessoais comuns desses entrevistados, no que tange exclusivamente à renda e à idade.

Dada a circunstância de que os dados colhidos do *Latinobarómetro* são de resultados que não se apresentam ordenados por variáveis renda ou idade, em relação à

---

<sup>8</sup> A pesquisa *Comportamento e representação política na Grande Vitória (ES)* foi realizada na Grande Vitória (Municípios de Vila Velha, Serra, Cariacica e Vitória), tendo por principal objetivo identificar a percepção da população da Grande Vitória sobre as seguintes questões: democracia, apoio e confiança nas instituições, avaliação e percepção do cenário político, nível de participação e apoio às manifestações populares. Foram seus organizadores Anselmo Hudson Siqueira Nascimento, Luís Claudio Frechiani e Riberti de Almeida Felisbino. No texto concernente à sua apresentação, a pesquisa destaca que “[...] objetiva identificar e analisar as percepções da população da Grande Vitória acerca dos temas políticos e sociais mais amplos e de problemas da atual conjuntura nacional”. Disponível em: <<http://npsa.com.br/wp-content/uploads/2016/10/Relatório-final-população2016.pdf>>. Acesso em: 4 maio 2017.

pesquisa realizada em Vitória (ES) também somente os dados que refletem o resultado global é que serão destacados, analisados e confrontados com os do citado primeiro *survey*. Diante de tal quadro, cabe registrar o que informam os resultados obtidos com a pesquisa *Comportamento e representação política na Grande Vitória (ES)* acerca da democracia, registrando-se que uma primeira tabela contém os dados apurados sobre tema pertinente ao grau de acordo com proposições relacionadas à democracia.

Tabela 9 – Grau de acordo com a democracia em 2015 na Grande Vitória – ES

GRAU DE ACORDO	%
A democracia é sempre a melhor forma de governo	57,5
A democracia às vezes é a melhor forma de governo	24,5
A democracia nunca é a melhor forma de governo	5,5
É indiferente ter ou não uma democracia	9,8
NS/NR	2,8

Fonte: Comportamento... (2015).

Obs.: Dados obtidos a partir do questionamento: “Com qual afirmação você concorda?”.

Sublinhe-se que essa apuração corresponde ao maior percentual, diante das opções apresentadas, ao de respondentes que demonstraram grau de acordo com a proposição sobre a democracia ser sempre a melhor forma de governo, vale dizer, a opção preferida de 57,5% dos indivíduos. Confrontado tal resultado com o obtido pelo *Latinobarómetro* sobre a democracia ser preferível a qualquer outra forma de governo (54,4%, conforme Tabela 1) e grau de acordo (46,7%, conforme Tabela 3) com a proposição a democracia consistir o melhor sistema de governo, nota-se que o resultado da pesquisa capixaba reflete exatamente aquilo que o *survey* chileno obteve como resposta em nível nacional. Há, por parte da maioria dos respondentes, apoio à democracia, por reconhecê-la melhor forma ou sistema de governo.

No que se refere ao grau de satisfação com a democracia, a pesquisa realizada em Vitória apresenta os seguintes resultados:

Tabela 10 – Grau de acordo com a democracia em 2015 na Grande Vitória – ES

Grau de satisfação	%
Muito Satisfeito	3,8
Satisfeito	10,9
Regular	27,0
Insatisfeito	32,3
Muito Insatisfeito	26,0

Fonte: Comportamento... (2015).

Nota: Dados obtidos a partir do questionamento: “No Brasil, qual é seu grau de satisfação com a democracia?”.

Comparando-se tais dados com os do *Latinobarómetro* sobre o grau de satisfação no Brasil, com o funcionamento da democracia — lá, 43,7% não estão muito satisfeitos, conforme Tabela 2 —, colhe-se do resultado da pesquisa capixaba que, de igual forma, o maior percentual se refere ao de respondentes insatisfeitos com a democracia (32,3%). Contudo, esse percentual, somado àquele que corresponde aos indivíduos muito insatisfeitos com a democracia (26%), leva à conclusão de que 58,3% dos respondentes optaram por proposições que ressaltam insatisfação ou muita insatisfação, revelando problemas com a democracia.

Conclui-se não ser muito discrepante a divergência verificada entre os resultados da pesquisa capixaba e os dados do *Latinobarómetro*, dado que, na Tabela 2 (do *Latinobarómetro*), o maior percentual foi relativo aos não muito satisfeitos — terceiro nível numa escala descendente de satisfação em quatro níveis —, ao passo que, na pesquisa ora sob enfoque, dois dos três maiores percentuais se referem aos insatisfeitos ou muito insatisfeitos com a democracia, estes últimos a ocupar o último nível numa escala descendente de satisfação disposta em cinco níveis.

Por fim, cabe agora verificar o que evidencia a pesquisa realizada na Grande Vitória sobre a confiança nas instituições. Essa pesquisa listou 16 (dezesseis) instituições com o intuito de apurar o grau de confiança dos submetidos ao questionário em relação a cada uma delas. Foram relacionadas as seguintes instituições: Igreja; Forças Armadas; Movimentos Sociais; Leis (Constituição Federal); Imprensa; Poder Judiciário; Sindicatos; Polícia; Empresários; Governo Federal; Prefeitura; Governo Estadual; Assembleia Legislativa; Congresso Nacional; Câmara de Vereadores; Partidos Políticos. Assim, considerando-se as instituições analisadas pelo *Latinobarómetro*, cujos dados foram aqui anteriormente apresentados diante dos objetivos do presente estudo, o interesse diante das instituições listadas na pesquisa de Vitória, para aferição do grau de confiança, recai somente sobre o Poder Judiciário.

Tabela 11 – Grau de confiança no Poder Judiciário em 2015 na Grande Vitória – ES

GRAU DE CONFIANÇA	%
Muita confiança	14,5
Alguma confiança	27,2
Pouca confiança	34,4
Nenhuma confiança	23,9

Fonte: Comportamento... (2015).

Nota: Dados obtidos a partir da afirmativa proposta: “Grau de confiança nas instituições”: Poder Judiciário.

É de se notar que o maior percentual registrado na pesquisa sob enfoque, a respeito do tema (34,4%), indica pouca confiança no Poder Judiciário; somado ao percentual dos que optaram pela proposição nenhuma confiança (23,9%), resulta em 58,3% de indivíduos com percepções negativas de confiança no referido poder.

Enfim, efetivamente os dados da pesquisa realizada na Grande Vitória – ES, quando confrontados com os do *Latinobarómetro* e obtidos de iguais questionamentos, como regra, não apresentam significativas divergências ante o que expressam os dois *surveys*, isto é, grau de acordo com a proposição sobre a democracia ser sempre a melhor forma/sistema de governo, embora em relação à referida democracia, no Brasil, os respondentes, em sua maioria, apresentem percepções negativas de satisfação, além da desconfiança no Poder Judiciário.

### **3 A PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR E A GARANTIA DA EFETIVIDADE DA REPARAÇÃO DO DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

#### **3.1 SERIA A POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO UMA POLÍTICA PÚBLICA?**

Como já salientado, as políticas públicas podem ser consideradas como orientações e ações que visam atender a necessidades públicas que, por sua vez, traduzem o que se faz necessário e depende do poder de coação do Estado para suas respectivas satisfações. Isso na medida em que inclusive requerem a força impositiva do ente estatal para que realizem as medidas que buscam o fim a que se destinam tais políticas públicas.

Quanto às relações de consumo especificamente, cabe indagar a princípio, com o propósito de compreender, ao final, a que se refere à Política Nacional das Relações de Consumo, o que, de fato, justifica, se for o caso, a necessidade de estabelecimento de política pública com orientação voltada para essa relação típica entre fornecedores e consumidores, em especial quando assim se apresentam ditas relações na atualidade a partir dos objetivos de formação e desenvolvimento de público consumidor para os bens e serviços disponibilizados no mercado de consumo. Então, com tal propósito, breve exposição se impõe sobre as relações de consumo em tempos pretéritos e como atualmente se apresentam, para que se possa obter inequívoca compreensão.

Com tal sentido é de se destacar que realmente o indivíduo, em sua relação com o mundo exterior, sempre apresentou necessidades, tais como as relativas à proteção contra os humores da natureza, as de alimentação, de defesa em face dos seus inimigos, entre outras inerentes à vida humana. Assim, conseqüentemente, desde sempre, demonstrou interesse pela manutenção da sua vida e integridade física, fosse por bens que trouxessem a satisfação de tais necessidades básicas, fosse pela participação de outrem em ações que suprissem tais expectativas indissociáveis à condição de saúde e segurança. Portanto, sobre esses tempos mais distantes, até mesmo aqueles nos quais nem sequer se apresentava a figura do Estado como ente organizado, é possível constatar a existência de necessidades do homem e correspondente busca de suas respectivas satisfações, situação que, por outro lado,

diante das habilidades individuais de outros indivíduos, possibilitava a condição de supressão de tais necessidades por bens e serviços então por eles disponibilizados no que hoje reconhecemos como mercado de consumo.

Desde os tempos mais recuados, sempre houve alguém que vendesse algo (ou trocasse um por outro produto) e alguém que comprasse aquilo de que necessitava para alimentar-se ou para proteger-se contra as Intempéries. (SAAD, 1999, p. 25).

Nota-se, por conseguinte, a confirmação do estabelecimento de relações de consumo desde os tempos mais remotos, nos quais a satisfação era de necessidades básicas relacionadas à manutenção de vida com saúde e segurança. No entanto, é imprescindível destacar que tais relações, não obstante serem categorizadas como de consumo, melhor dizendo, estabelecidas para fins de consumo, e consumo por ora compreendido como aquisição ou uso do bem ou serviço para satisfação de necessidade essencial do indivíduo, não eram aquelas definitivamente correspondentes às relações de consumo como hoje concebidas. Nesses tempos mais antigos, havia uma igualdade entre os sujeitos que ajustavam tais relações, isto é, entre o que se dispunha a fornecer o bem ou prestar o serviço e aquele que tinha a necessidade passível de ser satisfeita pelos mencionados produtos ou serviços disponibilizados pelo então fornecedor de outrora.

Veja-se, a título de exemplo, uma situação na qual o sujeito tinha por necessidade adquirir uma espada, com a finalidade de proteção frente aos seus inimigos. Na hipotética situação, segundo essa realidade, o comprador não só manifestava seu interesse junto àquele que poderia lhe fornecer o referido bem, como também, influenciava diretamente no modo de produção. Na medida em que condicionava o processo produtivo às suas particularidades, vale dizer, registrava qual era o numerário ou os bens de que dispunha, estes últimos nos casos da troca como fenômeno econômico a ser realizado para a aquisição do objeto pretendido, elementos condicionantes, portanto, para o artesão definir, também por exemplo, a qualidade do aço a ser empregado na fabricação do bem; dizia sobre sua preferência com relação ao tipo de espada a ser forjada, elemento condicionante para decisão sobre a arma a ser produzida, isto é, se do modelo Falcata Pré-Ibérica, *Roman Gladius*, Sabre etc. Dizia sobre o seu peso e sua altura, todos os elementos também determinantes para a conformação do bem, entre outras possíveis contribuições para o processo produtivo. Se era assim, inevitavelmente se conclui que a relação de



consumo, de então, marcava-se pela igualdade das partes que a ajustavam. Eram iguais no sentido de que havia efetiva contribuição do comprador para o ato de produção do bem, conferindo elementos para a conformação do conteúdo do contrato (não necessariamente escrito) relativo à relação de consumo.

O mundo real, segundo Saad (1999, p. 26), em referência a tais recuados tempos, “[...] colocava vendedor e comprador em situações mais ou menos de igualdade. Eram individualistas as ideias subjacentes ao direito [...]”. Nesse momento, havia um consumidor<sup>9</sup>, por certo, mas não no sentido de como hoje o concebemos, figura indissociável do aspecto da vulnerabilidade, aliás, conceito com que se trabalhará a seguir. O que se pretende concluir é a existência de consumo e, portanto, do consumidor, mesmo nesses tempos mais antigos, mas como figura então definitivamente presente no ato decisório sobre o que haveria de se produzir, decorrendo daí sua manifesta igualdade no embate contratual com o fornecedor.

É importante apontar se e quando, de fato, existiu substancial modificação nessa relação entre o fornecedor de bens e serviços e aquele cuja satisfação era alcançada mediante uso e consumo do produto pelo primeiro. É possível afirmar que o momento de ruptura da igualdade entre fornecedor e consumidor na relação contratual foi a Revolução industrial, iniciada na segunda metade do século XVIII, e com tal sentido registra Saad (1999, p. 26) que a partir do século XVIII “[...] as grandes descobertas que partejaram a Revolução Industrial vieram modificar, de modo fundamental, as relações de consumo”. “Foi com a Revolução Industrial do século XVIII, ocorrida na Europa, e com as transformações do liberalismo econômico ocorridas no século XIX e XX que a tutela jurídica do consumidor começou a ser esboçada [...]” (NISHIYAMA, 2010, p. 46).

Vê-se, então, que, no mínimo em relação ao mundo ocidental, já que a Europa consistiu o cenário da Revolução Industrial, o marco temporal do início da nova realidade do consumo foi apresentado pela revolução, fenômeno que contribuiu para uma nova realidade nas relações de consumo.

Vamos partir do período pós-Revolução Industrial. Com o crescimento populacional nas metrópoles, que gerava aumento de demanda e, portanto, uma possibilidade de aumento da oferta, a indústria, em geral, passou a querer produzir mais, para vender para mais pessoas (o que era e é legítimo). Passou-se então a pensar num modelo capaz de entregar, para um maior de

---

<sup>9</sup> No texto, o termo se fez empregado só no sentido do adquirente ou utente do bem ou serviço.

pessoas, mais produtos e mais serviços. Para isso, criou-se a chamada produção em série, a 'standartização' da produção, a homogeneização da produção (NUNES, 2009, p. 3).

Nova realidade, nova conformação do sujeito a quem se destinam os produtos e serviços, posto que, a partir de então, não mais atua com participação efetiva nas decisões sobre o que há de ser produzido e como o se realizará referida produção, porquanto homogeneização e *standartização* da produção em série acabaram por afastar o consumidor do processo produtivo, decorrendo daí insuperável conclusão de que, agora, nesse momento pós- Revolução Industrial,

[...] o consumidor é aquele que não dispõe de controle sobre os bens de produção e, por conseguinte, deve se submeter ao poder dos titulares destes, concluindo que, por conseguinte o consumidor é, de modo geral, aquele que se submete ao poder de controle dos titulares de bens de produção, isto é, os empresários. (GRINOVER et al., 2011, p.73).

Note-se, que, diante de tal quadro, o consumidor, diante da desigualdade agora com que se apresenta nas relações de consumo, consiste na parte mais fraca, vulnerável, portanto, constituindo-se tal vulnerabilidade aspecto indissociável do conceito atual de consumidor. É exatamente essa a condição ressaltada por José Geraldo de Brito Filomeno (2011), um dos autores do anteprojeto do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, quando apresenta a figura do consumidor ao expor sobre os partícipes das relações de consumo:

O traço marcante da conceituação de 'consumidor', no nosso entender, está na perspectiva que se deve adotar, ou seja, no sentido de se o considerar como vulnerável, não sendo, aliás, por acaso, que o mencionado 'movimento consumerista' apareceu ao mesmo tempo em que o sindicalista, principalmente a partir da segunda metade do século XIX, em que se reivindicaram melhores condições de trabalho e melhoria da qualidade de vida e, pois, em plena sintonia com o binômio 'poder aquisitivo/aquisição de mais e melhores bens e serviços'. (GRINOVER et al., 2011, p.26 e 27).

Não diverge de tal posicionamento Nishiyama (2010), para quem inclusive a fragilidade do consumidor decorre cada vez mais do poder econômico sustentado pelos fornecedores, em cenário no qual

[...] o consumidor, atingido por uma expansão produtiva que acarretou na busca cada vez maior da satisfação de suas necessidades e do desejo de adquirir — muitas vezes por impulso — novos produtos lançados no mercado, tornava-se cada vez mais frágil e vulnerável diante do poder econômico (NISHIYAMA, 2010, p. 50).

Consistindo a vulnerabilidade do consumidor traço indissociável desse sujeito específico, integrante das relações de consumo, é necessário que se reconheça em que circunstâncias se pode identificar tal vulnerabilidade, notadamente quando observada a realidade de consumo atual, inclusive, com atenção ao destaque de Nishiyama acerca do consumo por impulso que, admite-se, evidencia igualmente a fragilidade do consumidor. Portanto, a questão que emerge de tal reflexão é se de fato há contribuição efetiva do fornecedor que pode constituir o elemento desencadeante da vontade de consumir e se, de fato, haveria também uma identificável vulnerabilidade do consumidor diante dessa perspectiva.

Sobre o traço marcante da vulnerabilidade do consumidor, Cláudia Lima Marques (2009) acaba por identificar que, na atualidade, a vulnerabilidade do consumidor pode ser técnica, jurídica, fática ou informacional. A primeira se caracteriza pela ausência, por parte do consumidor, de conhecimentos técnicos específicos sobre o bem objeto de aquisição; a segunda, pela ausência de conhecimentos jurídicos específicos, de contabilidade ou de economia, também do consumidor; a terceira, também denominada vulnerabilidade socioeconômica, identifica-se a partir do parceiro contratual, isto é, do fornecedor que, quer por sua posição de monopólio (fático ou jurídico), quer por seu poder econômico, acaba por impor sua vontade aos consumidores (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2009, p. 73); por fim, a última evidencia-se pela circunstância do *déficit* informacional do consumidor, ante a circunstância de deter o fornecedor as informações sobre produtos e serviços disponibilizados no mercado (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2009, p. 77), aliás, informações, diga-se, muitas vezes manipuladas ou controladas. Assim sendo, não haveria, com a revolução tecnológica, uma nova situação de vulnerabilidade do consumidor, na medida em que, acompanhada do movimento da globalização, se vê a presença de grandes grupos econômicos no mercado, com seus respectivos ingressos nos chamados países periféricos, ditando modismos e comportamentos?

Os consumidores, então, não seriam direcionados a agir segundo perspectivas de consumo observadas em países cuja realidade, por vezes, difere das realidades daqueles onde os consumidores encontram-se submetidos a tal influência? Não seria o caso de pensarmos em fenômeno desencadeador de outro tipo de vulnerabilidade do consumidor, sob a perspectiva apresentada do impulso ao consumo, a partir de estímulos do fornecedor de bens e serviços em mercado globalizado? A questão

merece reflexão sob um referencial teórico que, de fato, possa associar o fenômeno do impulso com a vulnerabilidade, aliás, aspecto como visto indissociável do conceito de consumidor, tal como hoje o concebemos.

Em assim sendo, cabe registrar, de início, que no mundo atual o mercado de consumo é marcado pela oferta maior de possibilidades postas à disposição dos destinatários de produtos e serviços, que os direcionam à tomada de decisões muitas vezes dissociadas, até, de aspectos relacionados ao binômio necessidade/possibilidade de aquisição de tais bens e serviços disponibilizados pelos fornecedores.

O mundo cheio de possibilidades é como uma mesa de bufê com tantos pratos deliciosos que nem o mais dedicado comensal poderia esperar provar de todos. Os comensais são os **consumidores**, e a mais custosa e irritante das tarefas que se pode pôr diante de um consumidor é a necessidade de estabelecer prioridades: a necessidade de dispensar algumas opções inexploradas e abandoná-las. A infelicidade dos consumidores deriva do excesso e não da falta de escolha. (BAUMAN, 2001, p. 75, grifo do autor).

Aliado ao fenômeno das inúmeras possibilidades de consumo, postas à disposição dos indivíduos, soma-se o estímulo ao consumo promovido por produtores de bens e serviços, mediante adoção de ações nesse sentido, que visam provocar a vontade de consumir, “[...] pois no mundo dos consumidores as possibilidades são infinitas, e o volume de objetivos sedutores à disposição nunca poderá ser exaurido” (BAUMAN, 2001, p. 85). Note-se, então, que não só as inúmeras possibilidades de consumo, no que se inclui a oferta de bens não necessariamente essenciais à manutenção da vida com saúde, como também o apelo ao consumo patrocinado pelos produtores de tais bens, constituem marcas identificadoras da sociedade de nossos dias.

Não podemos, assim, perder de vista que, na atual sociedade de consumo, o que visam os fornecedores é, sobretudo, a manutenção do desejo de consumir despertado no consumidor, sendo tal objetivo alcançado quando o consumidor não tem por esgotada a satisfação sugerida pelo bem objeto de desejo.

A sociedade de consumo consegue tornar permanente a insatisfação. Uma forma de causar esse efeito é depreciar e desvalorizar os produtos de consumo logo depois de terem sido alçados ao universo dos desejos do consumidor. (BAUMAN, 2009, p. 105).

Todos conhecem significativos exemplos de bens que, apresentados ao público consumidor mediante eficientes estratégias de *marketing*, rapidamente se tornam objetos de desejo comum e, uma vez lançados no mercado, assumem a condição de

representações da pretendida posição que o indivíduo ocupa no meio social, pelo simples fato de possuí-los. É fácil detectarmos tal fenômeno quando se observam, por exemplo, certas marcas de *smartphone*, determinadas tecnologias desenvolvidas para televisores e, principalmente, tendências da moda para o vestuário. Vejam-se, a propósito, os lançamentos sistematicamente realizados de modelos mais “atuais”, que acabam por tornar seus adquirentes sujeitos que, ao menos em tese, se destacam no grupamento social por possuírem bens que se constituem o ideal de consumo a ser alcançado.

É uma sociedade que (para usar antiga noção que já foi popular sob a influência de Althusser) ‘interpela’ seus membros basicamente, ou talvez até exclusivamente, como consumidores; e uma sociedade que julga e avalia seus membros principalmente por suas capacidades e sua conduta relacionada ao consumo. (BAUMAN, 2009, p. 108, grifo do autor).

Por outro lado, como regra, o consumidor contemporâneo não se dá conta da condição a que está submetido pelo desenfreado estímulo ao consumo, aliás, indispensável à manutenção da produção em massa e, assim, apresentação contínua das inúmeras possibilidades pelo mercado. Isso ocorre sobremaneira porque aquilo [...] que se ‘deve’ usar ou ser visto usando transforma-se em um ‘não se deve’ num tempo menor do que o necessário para inspecionar o conteúdo de um guarda-roupa; que dirá para substituir o carpete por tacos” (BAUMAN, 2009, p. 111, grifos do autor). O fenômeno descrito é observado com clareza quando se trata de bens que assumem a condição de objetos de desejo comum, diante de determinada tendência de mercado apresentada como atual — em verdade estímulo desenvolvido por técnicas de *marketing* com satisfatório resultado —, inclusive no que concerne à considerada marca.

Veja-se que, em determinados segmentos do mercado de consumo, a marca do produto, isto é, o signo distintivo do fabricante do bem constitui, por vezes, aquilo que distingue o consumidor na apresentação de sua identidade perante a sociedade na qual está inserido. Diga-se, em outros termos, o que é “in” e o que é considerado “out” serve na sociedade fluida em que vivemos para conformar a identidade do consumidor, logo do indivíduo, a partir do que se constituem suas escolhas. Nesse sentido, a premissa é de que se recorro a veículo de reconhecida e luxuosa marca, para me deslocar, estou diante do consumo que exterioriza destacada situação financeira, o que se me apresenta como vencedor na competição pelo destaque no

ambiente social em que que convivo. Eis a “lógica” que o mercado de consumo evidencia a partir da ideologia<sup>10</sup> que o sustenta, nas sociedades capitalistas. Diante de tal aspecto atual da realidade de consumo, recorre-se, uma vez mais, às ideias de Bauman.

O território da construção e reconstrução da identidade não é a única conquista da síndrome do consumo, além do reino das ruas luxuosas e dos shopping centers. De forma gradual mas incansável, toma conta das relações e dos vínculos entre os seres humanos (BAUMAN, 2001, p. 114).

Por seu turno, tais estímulos ao consumo, desenvolvidos por técnicas sofisticadas de *marketing* do produto, quando ampliados a partir de certo signo distintivo do fabricante do bem, levam ao fetiche da marca. Nesse caso, o consumidor não deseja bens disponibilizados no mercado capazes de satisfazer sua específica necessidade, mas admite que sua necessidade seja exatamente de consumo de um bem. A lógica, desse modo, se inverte. Assim como no fetiche da mercadoria<sup>11</sup>, apresentado por Marx, se manifesta aqui verdadeira inversão de papéis que tornam o bem de consumo o elemento essencial da relação, superando a satisfação da necessidade como algo a que deveria ser subordinado o bem. Nota-se, então, estabelecida uma relação entre as categorias “fetiche da mercadoria” (sob uma ótica marxista) e fetiche da marca.

Não é demais mencionar que, de fato, a construção do bem de consumo como objeto de desejo comum é feita por diversificadas técnicas de apresentação da mercadoria e práticas comerciais que buscam exatamente incutir no grupamento social a associação do produto ou serviço à identidade de consumidor vencedor, contribuindo, assim, para um ideal de consumo inevitável, capaz de estabelecer no indivíduo uma convicção de garantia do seu espaço na sociedade. Ainda acerca das práticas relacionadas à construção do ideal de consumo, convém ressaltar o que destaca Benjamin (2011) ao abordar o tema práticas comerciais: “Conforme já aludimos, sob a égide de tal conceito inclui-se um sem número de técnicas, todas dirigidas ao fomento do consumo de produtos e serviços colocados no mercado” (BENJAMIN,

<sup>10</sup> A ideologia na perspectiva marxista é componente da superestrutura (esta representando a vida política e vida cultural da sociedade), constituindo-se verdadeiro produto social, que há de ser analisada “[...] em sua historicidade, no seu desenvolvimento histórico, na sua transformação histórica” (LÖWY, 2000, p.15).

<sup>11</sup> Note-se que, diante do referencial teórico marxista, quanto maior a produção mais se cumprem os objetivos da sociedade capitalista, do que resulta lógica a ideia de exploração do trabalho como elemento essencial de impulsão de tal sociedade, trabalho, aliás, que, como mercadoria, é posto à disposição da produção, daí decorrendo o denominado “fetiche da mercadoria”.

2011, p. 261). E não se esqueça de mencionar que, no mundo atual, o uso de técnicas cada vez mais sofisticadas consiste a estratégia primordial com o fim de alcance do resultado pretendido, já então advertindo Siches, em obra publicada no século passado, que

[...] a extensão dessa influência nas sociedades adiantadas de nosso tempo cresceu de modo desmensurado. Hoje em dia nas sociedades mais civilizadas, a técnica se apresenta não só como uma das funções do espírito, harmonicamente coordenada com as outras funções, mas invade, chegaríamos a dizer imperialisticamente, cada vez mais, novos aspectos da existência do homem, e exerce uma influência cada vez maior a cada dia que passa. (SICHES, 1970, p. 738).

Com efeito, destaque-se, ainda, que, entre as várias técnicas simultaneamente empregadas em dada sociedade encontram-se “[...] técnicas psicossociais para saber cativar as pessoas, para exercer influência sobre os demais, para conquistar poder coletivo etc.” (SICHES, 1970, p. 741), recursos sem dúvida utilizados por fornecedores para formação de público consumidor para o que produzem. Portanto, os fornecedores, ao desenvolverem, mediante o uso de técnicas persuasivas de *marketing*, a ideia da marca (do produto ou serviço) como o ideal de consumo a ser satisfeito, faz nascer, para o consumidor, em contrapartida, o fetiche da marca.

A sedução, construída por diversificadas técnicas de estímulo ao consumo da marca, dirigida ao consumidor, e capaz de suprimir sua capacidade de raciocínio, impedindo-o de ver as coisas como realmente são, suas reais necessidades e até suas reais possibilidades financeiras para aquisição do produto, acaba por evidenciar sua também vulnerabilidade nas relações de consumo, sob esse aspecto, concluindo-se, por conseguinte, que a par das vulnerabilidades destacadas por Cláudia Lima Marques é possível a referência de vulnerabilidade relacionada à racionalidade de consumo por parte do consumidor. Diante da realidade das relações de consumo na atualidade, constata-se que há desigualdade entre os partícipes de tais relações, porquanto a vulnerabilidade do consumidor se manifesta como traço marcante desse sujeito específico.

“Ser consumidor é ser plenamente cidadão de um Estado apenas regulador e que tudo privatizou, é beneficiar-se da nova economia, é ser protegido no novo mercado globalizado [...] (MARQUES, 2016, p. 304), sendo nítida a relação entre direitos do consumidor e direitos de cidadania, completando-se a ideia com a assertiva de que a

[...] vulnerabilidade deste agente é o que justifica a própria existência de um direito especial protetivo do consumidor [...] (MARQUES, 2016, p. 305). Trata-se, agora, de proclamar não apenas o aspecto da manifesta vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor de bens e serviços, mas, sobretudo, uma situação a reclamar mecanismos protetivos ao Estado, como forma de garantir direitos de cidadania aos que assim se qualificam como consumidores.

Surge, por relevante, esclarecer, que não se constitui aqui a pretensão de estabelecer estudo sobre os diferentes posicionamentos acerca de quem há de ser considerado consumidor a partir de aspecto técnico-jurídico, firmado por conceito em legislação específica, mas tão somente indicar o necessário à compreensão de que o sujeito a quem se destinam produtos e serviços colocados no mercado pelos fornecedores é, em relação a este último, parte manifestamente mais frágil no embate que se estabelece em razão da relação que os vincula. Então, não há que se esperar menos que uma intervenção do Estado nessa relação, de modo a garantir igualdade das partes envolvidas, mesmo porque “[...] a legislação, ao invés de ser o fator decisivo que faça com que a política entre em efeito imediato, adquire, cada vez mais, o caráter de uma declaração de política que, segundo se espera, entrará em vigor algum dia” (MARSHALL, 1967, p. 96).

Sobre a necessidade de tutela do consumidor pelo Estado e o surgimento de liberdades públicas positivas, registra Nishiyama:

A expansão desenfreada do capitalismo, que fez surgir a miséria e a exploração provocadas pela Revolução Industrial, principalmente com a imposição de salários ínfimos, jornadas de trabalho penosas aos trabalhadores, colocação de produtos defeituosos no mercado de consumo etc., foi decisiva ao surgimento das liberdades públicas positivas, com a necessidade de o Estado intervir nas relações jurídicas entre os particulares (NISHIYAMA, 2010, p. 88).

Note-se que a referência feita a “liberdades públicas positivas” leva à necessidade de identificar-se o que seriam tais liberdades e como, em relação à temática do trabalho, se apresentam. Tome-se como ponto de partida a ideia de liberdade jurídica, configurada pela garantia de autodeterminação do indivíduo naquilo que não é vedado por lei. Por outro lado, impõe-se, por lei, o limite ao exercício da liberdade pelo indivíduo, portanto, sempre, no caso, conectado à norma jurídica (NISHIYAMA, 2010, p. 85). Segue-se, então, a necessidade de compreender o termo “pública” vinculado



ao vocábulo “liberdade”, constituindo a “[...] intervenção do Estado e a sua relação com a liberdade” (NISHIYAMA, 2010, p. 85), do que resulta uma ideia final de liberdade pública como algo relacionado aos poderes de autodeterminação reconhecidos pelo direito positivo, porém por ele regulados e limitados. Aqui, ainda segundo Nishiyama, trata-se de liberdades públicas negativas ou *stricto sensu*, na medida em que traduzem intervenção do Estado como limitações à liberdade individual quando confrontada com interesses de outro indivíduo ou de uma coletividade (NISHIYAMA, 2010, p. 86), exigindo-se mais do Estado.

Como contraponto a essa atuação de só o Estado prover liberdades públicas negativas — enfraquecida com o passar do tempo na medida em que se viu o Estado mínimo não prover a garantia da liberdade aos indivíduos em situações nas quais as partes se mostram distintas do ponto de vista da força para fazer prevalecer suas vontades em dada relação —, surgem as liberdades públicas positivas que se exprimem “[...] como liberdades públicas em sentido amplo, que seriam prestações positivas por parte do Estado.” (NISHIYAMA, 2010, p. 85), o que no campo das relações de consumo consistiria na intervenção do Estado regulamentando tais relações, a propósito, no caso, a refletir esfera de ação do poder público, reclamada pela especificidade da manifesta vulnerabilidade apresentada por um dos partícipes (consumidor) de tais relações.

Registre-se, por oportuno, com relação às liberdades públicas eventualmente asseguradas pelos Estados na modernidade, que tais liberdades concretizam valores admitidos como relevantes e que, portanto, devem ser preservados, refletindo, pois, nas condições de vida, na equidade e na segurança garantidas por determinado regime ao indivíduo e à própria coletividade na qual está inserido. Isso consubstanciará as expressões da presença de democracia sob abordagem substancial. Não é por menos que adverte Claudia Lima Marques a respeito da nova realidade do consumo e do papel que se espera das liberdades públicas a serem conferidas pelo Estado:

Com a sociedade de consumo massificada e seu individualismo crescente nasce também uma crise sociológica, denominada por muitos de pós-moderna. Os chamados tempos pós-modernos são um desafio para o direito. Tempos de ceticismo quanto à capacidade da ciência do direito de dar respostas adequadas e gerais aos problemas que perturbam a sociedade atual e se modificam com uma velocidade assustadora. Tempos de valorização dos serviços, do lazer, do abstrato e do transitório, que acabem

por decretar a insuficiência do modelo contratual tradicional do direito civil, que acabam por forçar a evolução dos conceitos do direito, a propor uma nova jurisprudência dos valores, uma nova visão dos princípios do direito civil, agora muito mais influenciada pelo direito público e pelo respeito aos direitos fundamentais dos cidadãos (MARQUES, 2016, p. 168).

Dessa forma, cabe ao Estado que se qualifica como democrático, atento a essa nova realidade apresentada pelas relações de consumo da qual decorre a manifesta fragilidade do consumidor, estabelecer a ruptura com antiga disciplina contratual, para, sobretudo, fazer valer o respeito aos direitos que se mostram inerentes à democracia sob abordagem substancial.

Assim, é preciso agora verificar se é possível admitirmos, diante de conformação do ordenamento jurídico dada pelo Estado brasileiro, a existência de liberdade pública (em sentido amplo) que tenha relação com a proteção do consumidor. Registre-se, a princípio, a previsão do artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal brasileira, que exprime liberdade pública positiva referente à proteção do consumidor, quando assim expressa:

Art. 5º. Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes.

[...]

XXXII. – O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor:

[...]. (BRASIL, 1988).

Também em título dedicado à ordem econômica e financeira, a Constituição repete, em disposição do seu art. 170, a preocupação com a liberdade pública positiva dedicada à proteção ao consumidor, dedicando, ainda, no Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, regra própria de conferência de prazo para elaboração do Código de Defesa do Consumidor, ao qual evidentemente se reserva conter a disciplina de proteção. No que respeita ao preceito do art. 170 da Carta Fundamental, ali está consignado o seguinte:

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, 1988).

Por seu turno, a citada disciplina constante do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias é de seguinte redação:

Art. 48. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará o código de defesa do consumidor. (BRASIL, 1988).

Observe-se a preocupação do legislador constituinte de garantir a liberdade pública positiva diante da realidade apresentada pela relação de consumo na atualidade. Note-se também que não há como ser abstraída a ideia de que as normas constitucionais referidas se constituem normas de conteúdo programático, isto é, que só estabelecem programas de atuação do poder público, aliás, o que em nada as desmerece, diante da necessidade de o Estado atuar efetivamente na requerida proteção ao consumidor, pelo fato de tais preceitos constitucionais já expressarem preocupação com o valor da igualdade. Portanto, existe a preocupação, exatamente em razão do previsto em tais disposições da Constituição, que se espera do Estado no qual a igualdade é alçada à condição de princípio — esculpido, em caráter geral, no *caput* do art. 5º da Constituição — com a proteção da parte vulnerável das relações de consumo.

Feitas tais considerações sobre a proteção ao consumidor no plano constitucional em normas que sinalizam programas a serem implementados pelo Estado, cumpre observar, então, se, de fato, temos referida proteção estruturada e em que medida isso ocorre, cuidando-se ainda de identificar eventual existência de política pública nesse sentido, se for o caso. Destaca-se, assim, considerado esse objetivo, inicialmente a publicação da Lei nº 8.078, em 11 de setembro de 1990, que, por dispor sobre a proteção do consumidor exigida pela Constituição nos dispositivos anteriormente apontados, passou a ser conhecida como Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, cuja previsão, contida no art. 1º, evidencia não só os fundamentos constitucionais que levaram à promulgação do texto legal, como também o caráter imperativo de suas normas, porquanto em tal artigo encontram-se expressas como de ordem pública e interesse social.

Registra o referido artigo do denominado Código de Defesa do Consumidor (CDC):

Art. 1º O presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos do art. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias (BRASIL, 1988).

Sobre os fundamentos constitucionais do Código, nada a acrescentar, sendo, no entanto, indispensável entender o que seja o caráter de ordem pública de tais normas

nele estabelecidas, referindo-se a tal quadro José Geraldo de Brito Filomeno a ideia de “[...] que equivale a dizer que são **inderrogáveis** por vontade dos interessados em determinadas relação de consumo, embora se admita a livre disposição de alguns interesses de caráter patrimonial [...]” (GRINOVER et al., 2011, p. 16, grifo do autor), ou seja, ainda que as partes eventualmente envolvidas na relação de consumo pretendam livremente dispor sobre o que há de reger a referida relação, o Código, diante do caráter imperativo de suas normas, impede que prevaleçam tais vontades quando assim contrariarem as disposições nele contidas. Veja-se, aqui, a presença do Estado em garantia da igualdade das partes na relação sob enfoque, posto que se permitido fosse às partes a livre disposição das cláusulas de regência de tal relação, sem dúvida, a parte contratualmente mais forte (fornecedor) imporá seus interesses em prejuízo da vulnerável (consumidor) no caso.

Por outro lado, sobre o caráter social das normas do CDC, informa José Geraldo de Brito Filomeno que

[...] especificamente, ao “interesse social”, tenha-se em conta que o Código ora comentado visa resgatar a imensa coletividade de consumidores da marginalização não apenas em face do poder econômico, como também dotá-la de instrumentos adequados para acesso à justiça do ponto de vista individual e, sobretudo, coletivo (GRINOVER et al., 2011, p. 20-21).

Feitas as considerações sobre a existência de lei específica (Código de Defesa do Consumidor) destinada à defesa da parte vulnerável das relações de consumo (consumidor), regulamentando-se tal relação de modo a impedir que a parte mais forte imponha sua vontade aos que com ela contratam (normas de ordem pública), resgata-se, assim, a igualdade no embate contratual (de interesse social). É preciso saber, então, se diante de tais aspectos, é possível existir, no Brasil, política pública de proteção de defesa do consumidor.

Retome-se a ideia de que as políticas públicas são destinadas à satisfação de necessidades públicas, aliás, de que é exemplo a defesa do consumidor, porquanto nesse plano peculiar evidencia-se uma postura de busca pela igualdade de partes que são manifestamente desiguais no embate contratual próprio das relações de consumo, resgatando-se a ideia de que uma política pública “[...] possui dois elementos fundamentais: intencionalidade pública e resposta a um problema público; [...]” (SECCHI, 2010, p. 02) que, no caso da proteção e defesa do consumidor, respectivamente, são identificáveis pela disposição de liberdades públicas positivas

(intencionalidade) e previsão de normas de ordem pública e caráter social, em resposta a um problema público.

É de se referir, também, que o próprio Código de Defesa do Consumidor acaba por expressamente admitir a existência de Política Nacional das Relações de Consumo, dispondo sobre suas finalidades e os princípios que a estruturam.

Art. 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: [...]” (BRASIL, 1990).

Em comentário sobre a Política Nacional das Relações de Consumo, Nishiyama (2010, p. 93, grifos do autor) assegura que “[...] a **ação governamental** está relacionada às **liberdades públicas positivas**, onde impõe-se ao Estado a implementação de políticas públicas voltadas à defesa do consumidor em face do reconhecimento de sua vulnerabilidade [...]”, do que extrai conclusão sobre presença de efetiva regulação por ações efetivas do Estado de questões relacionadas à relação de consumo.

Portanto, quer por previsões constitucionais estabelecendo propósito específico do Estado de satisfação de necessidade pública de proteção e defesa do consumidor, aliás, implementada em norma infraconstitucional (Lei nº 8.078/90); quer pela existência, evidenciada, no plano normativo, de elementos estruturais reveladores sobre o que seja uma política pública, no caso destinada à proteção e à defesa do consumidor; quer, por último, pela expressa declaração, no Código de Defesa do Consumidor, da existência da Política Nacional das Relações de Consumo, registre-se, no caso brasileiro, a presença de política pública direcionada às relações de consumo, cujos objetivos atendem ao que se espera da democracia, em abordagem substancial, qual seja, a promoção do bem-estar do indivíduo, a segurança, a equidade, a igualdade social, entre outros aspectos próprios para sua aferição sob tal prisma.

### 3.2 A GARANTIA DA EFETIVIDADE DA PREVENÇÃO E REPARAÇÃO DO DANO MORAL COMO DIREITO BÁSICO DO CONSUMIDOR

Como visto, refletir sobre democracia na atualidade significa, sobretudo, verificar, na prática, a existência de ações concretamente implementadas pelo Estado que digam respeito à garantia de condições de vida digna ao indivíduo, também por meio de políticas públicas destinadas, entre outras iniciativas, à promoção de sua igualdade e segurança, além da equidade. Especificamente, a democracia há de se revelar, de plano, em relação ao sujeito consumidor, a partir do reconhecimento de direitos básicos ou fundamentais desse partícipe das relações de consumo e ações que visem garantir proteção a tais direitos.

Para esclarecimento dos direitos básicos ou fundamentais dos consumidores é necessário que, primeiramente, se retome a ideia da vulnerabilidade manifesta desse participante das relações de consumo como elemento desencadeador da necessidade de sistematização e proclamação de direitos desse sujeito, com objetivo tanto da promoção da igualdade na relação sob enfoque, quanto para estabelecer condições concretas de proteção e defesa dos seus interesses. Cavalieri Filho (2011, p. 90) trata de defini-los como “[...] aqueles interesses mínimos, materiais ou instrumentais, relacionados a direitos fundamentais universalmente consagrados que, diante de sua relevância social e econômica, pretendeu o legislador ver expressamente tutelados”.

É de relevância destacar que a Organização das Nações Unidas, nos termos da Resolução nº 39/248, de 10 de abril de 1985, reconhece os chamados direitos básicos dos consumidores. No Brasil, constaram proclamados no art. 6º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.78/90), bem depois do momento em que foram previstos no âmbito internacional, possivelmente fruto da própria situação política então vivenciada em nosso país, cujos caminhos para a redemocratização foram inclusive trilhados com a promulgação da Constituição Federal, de 5 de outubro de 1988, que, por sua vez, como já ressaltado, previu a defesa do consumidor como garantia e princípio.

Não atende ao propósito do presente trabalho a exposição sobre tais direitos básicos do consumidor, mas tão somente destacar um direito fundamental específico, expressamente previsto no inciso VI do referido art. 6º do Código de Defesa do Consumidor e que trata da “[...] efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais

e morais, individuais, coletivos e difusos” (BRASIL, 1990), até porque é desse direito básico que há de ser distinguido o aspecto da requerida efetividade de reparação do dano moral, cujo alcance da satisfação de tal direito, na prática, há de ser avaliado pela pesquisa apresentada em seção seguinte neste texto, a partir do exposto por consumidores que obtiveram tais reparações após recorrerem ao Poder Judiciário.

Tecidas tais considerações preliminares, cabe por ora salientar, a partir de uma ideia ainda que sucinta, em que consiste a garantia da inafastabilidade da prestação jurisdicional que impõe à concretização dos efeitos de tais reconhecidos direitos nos casos de violações a responsabilidade civil na órbita do Direito. Mais precisamente, como isso se mostra, em linhas gerais, nas relações de consumo, para compreender a que se refere a exigida efetividade da reparação do dano moral prevista como direito básico do consumidor. Sobre a garantia de efetiva reparação de dano moral ao consumidor é imprescindível referência inicial ao princípio constitucional da inafastabilidade da prestação jurisdicional que, expresso no art. 5º, inciso XXXV da Constituição Federal, assegura a todos o acesso à Justiça. Tal princípio no dispositivo constitucional é exposto a partir da seguinte redação:

Art. 5º [...]

.....  
 XXXV – a lei não excluirá da apreciação do poder judiciário lesão ou ameaça a direito;

.....  
 BRASIL, 1988).

“Assim, o acesso à justiça é permitido a todos, podendo a tutela jurisdicional ser preventiva ou reparatória de um direito, e abrange não só o direito individual, como o difuso e coletivo” (NISHIYAMA, 2010, p. 165). Em caso de ameaça ou lesão a direito que assiste ao indivíduo e, no caso, ao indivíduo na condição de consumidor, ele pode buscar a tutela jurisdicional<sup>12</sup> com o fim de obter a necessária proteção do Estado diante do que o caso requer. De fato, no que respeita à circunstância de fornecedores disponibilizarem no mercado de consumo produtos e serviços, tal ação, por si só, já os torna responsáveis por eventual reparação de danos causados aos consumidores com origem nos respectivos fornecimentos, sendo pertinente a observação sobre a

---

<sup>12</sup> “A função da jurisdição é pacificadora ao decidir imperativamente, impondo-se aos particulares, resolvendo os conflitos que afligem as pessoas. Com o fortalecimento do Estado, a autotutela já não é permitida, constituindo-se, inclusive, em crime no direito pátrio” (NISHIYAMA, 2010, p. 164).

implicação da relação de consumo com a relação de responsabilidade, conforme sustenta Zelmo Denari, um dos autores do anteprojeto do CDC.

A colocação de bens ou serviços no mercado de consumo a cargo dos fornecedores *in genere* suscita, em contrapartida, a relação de responsabilidade, decorrente do inadimplemento de obrigação contratual (responsabilidade contratual) ou da violação de direitos tutelados pela ordem jurídica de consumo (responsabilidade extracontratual) (GRINOVER et al., 2011, p. 190).

No texto transcrito, a menção sobre a responsabilidade que se impõe aos fornecedores de produtos e serviços justifica breve exposição sobre o que seja essa responsabilidade, contudo, com a prévia advertência de que não se trata de trabalho com apelo jurídico, a explicação é assim feita de modo a trazer compreensão suficiente sobre o que reflète o termo “responsabilidade” e sua implicação com o assunto em exposição. A responsabilidade aqui tratada é a civil, e não a penal, portanto cuidando-se somente daquela cuja repercussão passa ao largo do que se constitui objeto de interesse do direito penal.

Em sintética observação sobre o termo “responsabilidade civil, Sérgio Cavalieri Filho acaba por conferir os contornos do que seja a responsabilidade civil em sentido jurídico, assim expondo:

Em seu sentido etimológico responsabilidade exprime a ideia de obrigação, encargo, contraprestação. Em sentido jurídico, o vocábulo não foge dessa ideia. Designa o dever que alguém tem de reparar o prejuízo decorrente da violação de um outro dever jurídico. Em apertada síntese, responsabilidade civil é um dever jurídico sucessivo que surge para recompor o dano decorrente da violação de um dever jurídico originário. (CAVALIERI FILHO, 2007, p. 2).

Prestado, assim, tal esclarecimento e retomando-se a questão da relação de consumo em sua implicação com a relação de responsabilidade, o que se tem, portanto, é um dever imposto aos fornecedores de reparação de danos nos casos de violação de direitos dos consumidores, nos quais sejam efeitos de tal desrespeito exatamente os danos que tais consumidores tenham suportado. É desse quadro que se refere Zelmo Denari na exposição anteriormente transcrita, sendo também relevante destacar referência feita à responsabilidade contratual e extracontratual que, diante de resumida informação, respectivamente, se distinguem pela circunstância de que no primeiro caso se impõe tal responsabilidade quando o dever jurídico violado estiver



previsto no contrato e no segundo quando o dever jurídico estiver previsto na lei ou na ordem jurídica, e não no contrato (CAVALIERI FILHO, 2007, p. 15).

Veja-se, então, para fins de compreensão da estrutura lógica do pensamento desenvolvido, que se disse, até aqui, sobre direitos dos consumidores expressamente reconhecidos na Lei nº 8.078/90 (CDC), entre os quais a efetiva reparação do dano moral, bem como sobre a garantia de prestação de tutela jurisdicional, pelo Estado para, se for o caso, reconhecida a responsabilidade civil dos fornecedores, a estes impor o dever de reparação dos danos eventualmente causados ao consumidor, inclusive o moral. O dever jurídico de reparação de danos causados ao consumidor e terceiros encontra na disciplina legal da Seção II, do Capítulo IV do Código de Defesa do Consumidor sua fundamentação, apresentando referida seção do diploma normativo modelo de responsabilidade civil denominado Responsabilidade Pelo Fato do Produto e do Serviço, no qual se tem por fato do produto evento danoso decorrente de produto defeituoso e fato do serviço evento danoso decorrente de serviço defeituoso. Em síntese, o fornecedor que causar dano ao consumidor ou terceiro, ou seja, qualquer um que suporte evento danoso decorrente de produto ou serviço defeituoso, é obrigado a repará-lo, não se omitindo o Estado do dever de prestar tutela jurisdicional em tal situação, para impor tal responsabilidade, quer se trate de dano material, quer moral.

É agora então pertinente a distinção entre dano material e moral, cuja ocorrência, de um ou outro, leva à imposição da responsabilidade civil de quem lhe deu causa, com o conseqüente dever jurídico de repará-los, aliás, consistindo como ponto de partida para o atingimento de tal propósito a ideia de que

[...] é possível distinguir, no âmbito dos danos, a categoria dos danos patrimoniais, de um lado — o verdadeiro e próprio prejuízo econômico imediato — e dos danos extrapatrimoniais de outro — lesão a bens, direitos ou interesses sem conteúdo econômico (FENSTERSEIFER, 2008, p. 83).

Assim, no plano jurídico, se tem que o dano patrimonial é o que se reflete em bens materiais, corpóreos e, portanto, com identificável conteúdo econômico (FENSTERSEIFER, 2008, p. 93), para o qual, segundo Cavalieri Filho, também se reserva a denominação dano material (CAVALIERI FILHO, 2007, p. 71), ao passo que o dano extrapatrimonial “[...] refere-se aos prejuízos ou lesões verificados em bens imateriais (incorpóreos) sem conteúdo econômico” (FENSTERSEIFER, 2008, p. 93).

A título de exemplo, pode-se afirmar que, de uma colisão de veículos, é possível afirmar a existência de dano material, se assim observado o efeito de tal colisão no patrimônio (automóvel) do indivíduo, e de um registro indevido de alguém em cadastro de consumidor inadimplente, um dano extrapatrimonial, na medida em que, no segundo caso, não obstante o atingimento de bem do indivíduo (sua honra, seu conceito perante a sociedade), seu efeito é na esfera dos direitos da personalidade do indivíduo. Daí o uso da expressão “dano moral”, como também seu significado. Sobre a dimensão com que pode se verificar a ocorrência do chamado dano moral, diz Sérgio Cavalieri Filho que

[...] os direitos de personalidade podem ser realizados em diferentes dimensões e também podem ser violados em diferentes níveis. Resulta daí que o dano moral, em sentido amplo, envolve esses diversos graus de violação dos direitos da personalidade, abrange todas as ofensas à pessoa, considerada esta em suas dimensões individual e social [...] (CAVALIERI FILHO. 2007, p. 77).

Como se vê, a questão da denominação “dano extrapatrimonia” não se relaciona com algo fora do patrimônio do indivíduo, como pode parecer a desavisado sujeito que se depara com tal expressão, mas, ao contrário, identifica dano que se reflete em patrimônio do indivíduo, contudo, referente a bem incorpóreo deste, relacionado à sua personalidade. Por outro lado, há quem admita necessário se distinguir dano patrimonial, dano extrapatrimonial e dano moral, registrando nesse particular que o “[...] dano extrapatrimonial é o gênero e o dano moral a espécie. O dano moral é qualquer lesão aos direitos da personalidade [...]” (SOUZA; BORGES; CALDAS, 2013, p.37), assim, adotando o entendimento sobre ser possível dano extrapatrimonial que não se refira à violação de direitos da personalidade do indivíduo. Para que não parem inconsistências no que se constitui, por ora, objeto de exposição se diz, em conclusão, que a ideia de dano moral aqui exposta é definitivamente relacionada à lesão aos direitos da personalidade, portanto, na condição de integrante do dano extrapatrimonial.

Na mesma linha da noção aqui sustentada, cabe referência sobre o que expõe Salomão Resedá.

Portanto, o melhor entendimento para conceituar o dano moral está na sua vinculação com a ofensa à dignidade da pessoa humana que se perfaz diante da agressão a direitos da personalidade. Estes últimos, por sua vez, devem ser considerados como cláusula geral, sem que haja tentativa de limitação legal ou jurisprudencial. (RESEDÁ, 2009, p.143).

Convém, ainda, observar diante da exposição imediatamente acima, que sem qualquer pretensão de ingressar em análise do princípio da dignidade da pessoa — certamente algo a exigir trabalho específico sobre o tema, dada sua abrangência — deve-se compreender por afronta à dignidade da pessoa “[...] a sua ‘coisificação’, a sua utilização para satisfação de outras vontades, como se objeto fosse” (VIVEIROS DE CASTRO, 2006, p. 34).

Ultrapassada a questão relacionada à distinção do dano moral quando assim confrontado com o dano material, surge por relevante destacar duas questões essenciais para que compreenda o mínimo necessário sobre a reparabilidade do dano moral, isto é, quando se pode afirmar ocorrido o dano moral e como compreender a condição de reparação de tal dano se ele não apresenta conteúdo econômico apurável a partir de aspectos puramente objetivos, como se verifica no caso dos danos materiais.

Sobre a primeira questão, é necessário abordar inicialmente o fato de que a Constituição Federal de 1988 inovou, ao trazer em seu art. 5º, inciso V, a previsão assecuratória de reparação do dano moral, dito indenização no texto constitucional, diante do que expõe Fensterseifer sobre tal aspecto da disciplina constitucional.

Trata-se da aceitação completa da corrente positivista que admite a plena reparação, independentemente da existência de reflexo patrimonial direto ou indireto com a adoção da tese acerca da responsabilidade *in re ipsa* ao prever que o dano, ainda que puramente moral, deve ser objeto de indenização por se tratar de ato ilícito. (FENSTERSEIFER, 2008, p. 95).

Note-se que a Constituição Federal de 1988, ao reconhecer o dano moral como passível de indenização, evidencia aspecto garantista no que respeita aos direitos da personalidade, como resultado, aliás, do princípio da dignidade da pessoa humana, consagrado, em nosso sistema jurídico, registrando Flávia Viveiros de Castro que “No sistema jurídico pátrio, a dignidade da pessoa humana é princípio constitucional de natureza estrutural e fundamental” (VIVEIROS DE CASTRO, 2006, p.35). Importante é saber se, de fato, na realidade, expressam os consumidores que já obtiveram reparações por danos morais o reconhecimento da efetivação da garantia da reparação do dano extrapatrimonial que suportaram, porque não há de se confundir previsão da reparabilidade (do dano moral) com a sua concreta efetivação no plano da realidade, aliás, o que se cuidará de verificar em pesquisa empírica de que dá conta a seção 4 desta dissertação. Nesse particular desafio, o recurso da confiança, quer

na política de proteção ao consumidor, quer na garantia da efetiva reparação do dano moral, prevista no Código de Defesa do Consumidor, quer, sobretudo, no Poder Judiciário, constituirá o elemento de análise para que se chegue ao resultado pretendido, isto é, de constatação, ou não, da concretude ao que se garante na Constituição a título de condições de vida digna para os indivíduos, em especial, quando assim categorizados como consumidores. Democracia, pois, em abordagem substantiva e em sua relação com o específico aspecto da proteção ao consumidor.

Retomando-se a questão do ponto de vista meramente conceitual, note-se que, assim erigido o dano moral à categoria de dano indenizável, é imprescindível sejam estabelecidos critérios que permitam a identificação de sua ocorrência, com o que o dever de indenizar se apresenta diante do caso concreto e, nesse sentido, destaca-se que

[...] deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústias e desequilíbrio em seu bem estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. (CAVALIERI FILHO. 2007, p. 80).

Com tais premissas, o problema da identificação do dano moral encontra resposta, ainda que, de fato, subsista um quê de subjetividade devido à circunstância de influências próprias da personalidade do indivíduo contribuírem para efeitos distintos que determinado fato possa produzir em cada um. Por exemplo, alguém ser ofendido com a pecha de desonesto, quando não o é, pode gerar em determinado indivíduo dor intensa no seu íntimo, diante dos valores que reputa relevantes, contudo pode não produzir o mesmo efeito em outro sujeito, ainda que sustente o igual valor moral da honestidade. O fato é que em um e outro caso há repercussões distintas na esfera do íntimo dos indivíduos, não obstante a presença, em ambos, de ofensa que possa traduzir dano moral.

A questão como posta serve exatamente para trazer à luz o segundo problema já destacado, vale dizer, sobre a condição de reparação do dano moral mesmo que não apresente conteúdo econômico apurável a partir de aspectos puramente objetivos, como nos casos dos danos materiais. Nesse ponto, é de ser salientado primeiro que,

em se tratando de dano moral, dúvidas surgem sobre qual seria a expressão correta a ser utilizada, quando se trata de identificar o valor a ser pago ao ofendido como contraprestação em razão do ato lesivo a que deu causa o ofensor. Sustentam alguns se tratar de indenização, outros de ressarcimento, outros ainda de reparação. Sem pretender esgotar o tema, o que também fugiria ao objetivo do trabalho proposto, admito, desde logo, a opção pelo termo “reparação”, porém dissociado da ideia de valor próprio para recomposição do que foi lesado, o que se realizaria mediante entrega da prestação devida diante do ilícito praticado. A reparação aqui, como contraprestação em razão do dano moral verificado, assume o significado de compensação pelo ilícito, que não repercutiu em patrimônio corporificado do indivíduo e por isso não tem valor economicamente quantificável por critérios puramente objetivos, sendo, pois, apenas representativa de algo que se busca equilibrar, ainda que com elementos distintos sopesados, isto é, dor e valor numa equação mais próxima possível de equivalência compensatória.

O uso do termo “reparação”, quando se trata de dano moral, é por muitos criticado<sup>13</sup>, cabendo referência, ainda, ao fato de que a própria Constituição diz sobre ser assegurada a “indenização” por danos (materiais e morais) — admitindo-se, contudo, o uso desse termo no dispositivo constitucional em razão da referência ali feita tanto ao dano moral como ao dano material – apresentando-se, de igual modo, na jurisprudência, o emprego do termo “indenização”, que não parece ser o mais apropriado, na medida em que assumiria o valor pago a tal título uma suficiência expressa em moeda na recomposição de direitos da personalidade, o que de fato não ocorre. Não há jamais dita suficiência, mas apenas compensação pelo dano (moral) causado, diante do que, repita-se, “reparação” aparece como o melhor termo para identificar a contraprestação devida pelo ofensor, nesses casos específicos.

Feitas tais observações, retome-se a consideração de que o denominado Código de Defesa do Consumidor estabelece como um dos direitos básicos desse integrante das relações de consumo a “[...] efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos [...]” (BRASIL, 1990), cabendo, pois, esclarecer

---

<sup>13</sup> “No que se refere aos danos extrapatrimoniais, a teoria da reparação — ou como citado por Judith Martins-Costa, a restauração — deve ser deixada ao largo, sob pena de incompatibilidade absoluta com toda engrenagem do instituto em apreço <sup>474</sup>. Nesses casos, não há como restaurar o prejuízo pela simples condição de ele apresentar-se insuscetível de ser calculado monetariamente (RESEDÁ, 2009, p. 176 e 177).

o que, de fato, exprime tal efetividade requerida pelo dispositivo legal (inciso VI, art. 6º da Lei nº 8.078/90).

Inicialmente há de ser sublinhado que a palavra “efetivo”<sup>14</sup>, exprime “[...] tudo aquilo que atinge o seu objetivo real [...]” (CAVALIERI FILHO, 2011, p. 104), sendo que, na regra legal em foco, tal termo está relacionado tanto à prevenção quanto à reparação dos danos, do que é possível concluir, por lógico, ser assegurado ao consumidor não só a concreta reparação de danos, caso ocorram, mas sobretudo o direito de não ser submetido a práticas, por parte dos fornecedores, das quais possam decorrer referidos danos.

Note-se, assim, em síntese, diante de tal estrutura do artigo de lei, que sua expressão se formaliza no sentido de garantir antes o direito à prevenção para que danos não atinjam o consumidor e, se for caso, de danos já causados também garantir a real reparação do que tenha suportado o consumidor a tal título, sendo que o exposto na norma sob análise revela o espírito de tutela do consumidor, quando assim considerado que “[...] o Código de Defesa do Consumidor é, apenas, o aporte normativo de todo um sistema de proteção voltado para a defesa do sujeito vulnerável em uma relação jurídica de consumo, mas que com o mesmo não se confunde.” (CAVALIERI FILHO, 2011, p. 104).

Temos, assim, por conclusão, que o Código, ao prever a efetiva prevenção e reparação dos danos causados ao consumidor, como seu direito básico, está a reclamar concretude no que seja desenvolvido para tornar possível tanto dita prevenção quanto referida reparação, portanto, podendo ser baseada a prevenção em medidas que restrinjam a colocação de produtos no mercado, como também na exigência de informações claras e adequadas sobre eventuais riscos que possam apresentar produtos e serviços, ou ainda, em mecanismos de desestímulo ao fornecedor à prática de atos que possam ocasionar danos ao consumidor, inclusive mediante pagamento de valor com apelo punitivo, caso assim tenha aquele atuado.

---

<sup>14</sup> **efetivo**. [Do lat. *effectivu*.] Adj. **1.** Que se manifesta por um efeito real; positivo: *negócio efetivo*; *promessa efetiva*. **2.** Permanente, estável, fixo: *funcionário efetivo*. **3.** Que merece confiança; seguro, firme: *caráter efetivo*; *prova efetiva*. – V. *abertura* –a, *demanda* –a e *temperatura* –a. • S.m. **4.** O que existe realmente. **5.** O número de militares dos diversos graus que compõem uma formação terrestre, naval ou aérea. **6.** *Com.* O ativo líquido do comerciante (FERREIRA, 1986. p. 620).

Por apreço à lógica que estrutura o presente estudo, é de se referir que a prevenção de danos pelo específico aspecto da punição do fornecedor com valor que possa eventualmente compor montante indenizatório por este a ser pago é o que há de ser necessariamente abordado, sendo que algumas questões devem ser salientadas. Em primeiro lugar, cumpre indagar se, de fato, consiste em elemento de prevenção de danos a estipulação de valor de reparação, por danos já causados, cuja expressão reflita também condição de dissuasão à reiteração de práticas lesivas de igual natureza por fornecedores de bens e serviços. Sem dúvida, o caráter também punitivo que eventual condenação à reparação de danos possa contemplar produz, no mínimo, o efeito de acentuação do aspecto da punição em razão do despeito da norma, trazendo, pois, o desestímulo ao fornecedor no que tange à sua repetição. Ao contrário, eventual reparação de danos cujo valor só reflita a compensação pelo dano causado ao lesionado pode inclusive proporcionar ao ofensor um sentimento de conforto traduzido pela consequência pouco representativa do que foi o resultado do ato lesivo em seu patrimônio.

Assim, se afirma que eventual composição do valor de reparação de danos com o que também reflete o caráter punitivo em sua fixação se constitui elemento de dissuasão da prática lesiva, logo, atuando como elemento de prevenção de outros danos de igual natureza, posto que aquele que os praticou tem exata dimensão das consequências de maior vulto que sofre o seu patrimônio em tais circunstâncias. O caráter punitivo que possa ser considerado em dada composição do valor de reparação por danos integra o que se reconhece como os *punitive damages*<sup>15</sup>, sobre o que muito se discute acerca da possibilidade ou impossibilidade de sua adoção em nosso sistema jurídico. Com relação à não aceitação dos *punitive damages* em nosso sistema, destaca-se o posicionamento de Adriano Stanley Rocha Souza, Andréa Moraes Borges e Andréa Gouthier Caldas.

Este instituto ocorre no direito norte-americano, cujo sistema jurídico é bem diferente do nosso. Como todos sabemos, o *comon law* possui inúmeros pontos que o distinguem de nosso sistema de tradição romano-germânica (*civil law*): 1) por lá, é possível a transação penal, o que é vedado em nosso ordenamento. Afinal, no Brasil, o interesse pela reparação penal (o *ius puniendi*) é exclusivo do Estado. Não é admitido, portanto, entre nós a pena privada; 2) por lá, justamente por esta possibilidade da transação penal, é possível que o cidadão abra mão da esfera penal e cumule, na mesma ação

---

<sup>15</sup> “A doutrina dos *punitives damages* é adotada pelos países do *common law*, principalmente, a Inglaterra e os Estados Unidos da América. [...] No Brasil os *punitive damages* podem ser traduzidos como indenização punitiva” (SOUZA; BORGES; CALDAS, 2013, p. 57).

civil de reparação de danos, uma majoração que exerça o papel de uma condenação penal que eventualmente pudesse ocorrer se fosse instaurado um processo criminal. Percaba-se (sic), mais uma vez, portanto, que nosso sistema não funciona assim; 3) por derradeiro: como trabalhos (sic) com o princípio da dualidade (civil e penal absolutamente separadas), não podemos jamais dizer que a reparação civil tenha caráter punitivo. (SOUZA; BORGES; CALDAS, 2013, p. 60-61,).

Por outro lado, admitindo o possível caráter punitivo na composição do valor de reparação do dano moral, sustenta Flávia Viveiros de Castro que, com fins de fixação de tal valor, pode ocorrer vinculação com critério que exatamente contemple tal pretensão de punição, diante do que afirma:

Como já mencionado, há distintas funções para a reparação do dano moral em relação consumerista. Os critérios a serem utilizados pelo juiz para arbitrar o valor do dano moral deverão estar estritamente vinculados com a função pretendida. Seja função punitiva, seja a compensatória, ou ainda a compensatória agravada [...] (VIVEIROS DE CASTRO, 2006, p. 144).

Portanto, trata-se de questão controvertida o cabimento em nosso sistema jurídico dos *punitive damages* com fim de composição do valor de reparação dos danos morais, o que, no entanto, mesmo em caso de acolhimento da tese negativa da sua aplicação, não elide o requerido efeito preventivo dos danos do inciso VI, art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, posto que outros mecanismos contribuem para dita prevenção, dados também por normas do referido Código, como, aliás, já salientado, embora se diga que, diante de tal opção negativa, talvez se perca exatamente aquele elemento que mais contribui para a dissuasão da prática lesiva, isto é, a pena pecuniária que reflete diretamente no patrimônio do ofensor.

Feitas as considerações acerca do que seja a efetividade na prevenção dos danos, garantida como direito básico do consumidor, com especial observação do aspecto da prevenção a partir da dissuasão da prática lesiva mediante fixação de valor de reparação por critério que leve em consideração também o aspecto punitivo, passe-se à consideração sobre o que seja a efetividade na reparação do dano, igualmente prevista no dispositivo de lei sob enfoque igualmente previsto como seu direito básico.

Em primeiro plano, há de ser salientado que, mesmo a sob a ótica da efetividade da reparação dos danos, eventual caráter punitivo, como também critério de composição do valor a ser pago pelo ofensor a tal título, pode produzir esse efeito. Diga-se ser possível compreender o consumidor só alcançada a efetividade da reparação dos danos, na medida em que o fornecedor tenha de pagar valor de considerável



expressão, cuja consequência seja por este admitida como de não mais passível de repetição, porquanto comprometedor da saúde financeira da sua atividade empresarial. Ora, em casos assim, a efetiva reparação dos danos, sob a ótica do consumidor, só se realiza quando o fornecedor ofensor tem a exata dimensão da reparação como representação de perigo à subsistência do seu negócio.

Portanto, existe aqui o critério punitivo como aspecto indissociável da efetividade da reparação a que se refere o direito básico consagrado no Código de Defesa do Consumidor. O critério punitivo na composição do valor de reparação de danos, tanto pode ser considerado como elemento de contribuição para sua prevenção, quanto de conformação de satisfação a ser alcançada por decisão judicial que venha fixá-lo. No entanto, questão outra se apresenta quando se trata de alcançar a efetiva reparação do dano ao consumidor, qual seja, a que se relaciona à própria fixação do valor cuja finalidade seja a compensação pelo dano moral causado, e é exatamente sobre tal questão que se debruça o tópico seguinte.

### 3.3 OS PROBLEMAS NA FIXAÇÃO DO VALOR DE REPARAÇÃO DO DANO MORAL DE PESSOAS FÍSICAS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Cabe retomar a ideia de que democracia, em concepção contemporânea, é muito mais que a garantia ao indivíduo de participar de processos de escolhas políticas, mas, sobretudo, o zelo por ações que, implementadas pelo Estado, visam reforçar a sua dignidade nas diversas relações sociais que mantém, assegurando-lhe uma existência orientada pelo bem-estar, pela igualdade, segurança e equidade.

Falar em efetivação do princípio da dignidade da pessoa humana é referir-se ao reconhecimento de inúmeros direitos como: respeito, proteção, e uma existência digna. Independentemente da sua condição perante a sociedade, a pessoa é merecedora de proteção, o que implica dizer que, mesmo diante da situação de flagelo social, ou de ausência completa de formação cultural, de bens materiais e, até mesmo, da absoluta desestruturação biopsicológica, o indivíduo encontra-se coberto pelo manto do princípio da dignidade da pessoa humana (RESEDÁ, 2009, p. 86-87).

Portanto, democracia e dignidade da pessoa caminham lado a lado e, assim, eventual aferição da qualidade da primeira (democracia) requer análise sobre a preservação da segunda (dignidade da pessoa) nas relações sociais de que o indivíduo participa, sendo que no tocante à relação entre democracia e preservação da dignidade do

indivíduo, sob o viés da reparação do dano moral decorrente de relações de consumo, é a efetividade de tal reparação que se oferece como recurso para tal avaliação, a fim de que se saiba se uma e outra coexistem. Em outras palavras, se inexistente a justa reparação do dano moral sofrido pelo indivíduo, na condição de consumidor, incorrente a preservação da dignidade da pessoa humana e, por consequência, inexistente ou de má qualidade a democracia. Pelo contrário, se há imposição de efetiva reparação do dano moral do indivíduo consumidor, há aplicação dos efeitos resultantes do desrespeito ao direito à dignidade da pessoa e, conseqüentemente, existe democracia sob abordagem substantiva, na medida em que decorre de dita reparação o efeito de eficaz repúdio pelo Estado do ato violador, apresentando-se, portanto, pressupostos caracterizadores da democracia sob tal aspecto.

No entanto, alcançar o objetivo da devida e justa reparação do dano não se constitui tarefa simples, considerando-se inúmeros problemas que devem ser necessariamente enfrentados pelo aplicador da lei no ato de fixação do valor correspondente. Como primeiro problema a respeito do valor de reparação do dano moral surge, por importante, a questão da dificuldade encontrada para sua fixação, ainda que sob o específico aspecto de mera compensação pelo mal causado, porque, como já salientado, trata-se de dano cuja repercussão não se apresenta em relação a bens materiais, corpóreos e, portanto, de plano com identificável conteúdo econômico. Ao contrário, se constitui bem incorpóreo do indivíduo, relacionado à sua personalidade, diante do que a formal entrega de dinheiro não tem o efeito de trazer a recomposição do bem violado, assumindo, pois, mera finalidade de compensação pelo mal promovido. Sobre a dificuldade encontrada na valoração do dano moral em razão desse aspecto, há de ser observado que um ponto “[...] é certo: o dano moral, em seu aspecto naturalístico, é irreparável. Uma vez padecida a humilhação, não há a *restitutio in integrum* nem retorno ao *status quo ante*.” (FENSTERSEIFER, 2008, p. 138).

Concentra-se, pois, o problema inicial em como fixar o valor de reparação do dano moral, como compensação ao indivíduo, de forma a harmonizá-lo com a efetividade de tal reparação — que não nos esqueçamos consistir em direito básico do consumidor —, bem como com a necessidade da preservação da dignidade da pessoa e promoção da democracia (em abordagem substantiva), conseqüentemente, no

caso, se assim aferida sua existência e qualidade por tal aspecto. Eis a árdua tarefa conferida ao aplicador da lei. Viveiros de Castro argumenta que

[...] o judiciário é a instância à qual o cidadão recorre para a realização dos seus direitos fundamentais e para a proteção de sua dignidade, sempre quando a realização de tais direitos é insatisfatória ou, pior, quando é maculada. Nesse passo, o recurso ao texto constitucional e ao princípio da dignidade da pessoa humana, especialmente nas relações de consumo, torna-se fundamental para dar eficácia à defesa do consumidor. Ao magistrado cabe o arbitramento dos danos morais, quando então, defronta-se com a dificuldade acima referida. (VIVEIROS DE CASTRO, 2006, p. 144).

Por seu turno, levando-se em consideração que as jurisprudências dos tribunais superiores<sup>16</sup> estabelecem verdadeiras orientações — por vezes até produzindo efeitos vinculantes, quando se trata de matéria sumulada — para decisões que sejam adotadas pelas instâncias inferiores, no que obviamente se incluem os juízos de piso (primeiro grau de jurisdição), cabe distinguir qual o comportamento do Superior Tribunal de Justiça, juízo competente para uniformização da interpretação da legislação federal no Brasil, sobre quais critérios devam nortear a valoração do dano moral, sabendo-se que a medida para a conformação de tal valor encontra previsão no art. 944 do Código Civil em vigor, portanto, em lei federal. Diga-se que referido dispositivo legal prevê que a indenização “[...] mede-se pela extensão do dano [...]” (BRASIL, 2002), evidenciando, assim, a par da generalidade com que expressa a medida para os casos de dano moral, exatamente a necessidade de sua interpretação pelo aplicador da norma.

#### Ementa

AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO (ART. 544 DO CPC) - AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS, MATERIAIS E ESTÉTICOS - OBRIGAÇÃO DE SOLIDARIEDADE DOS PARTICIPANTES DA CADEIA DE FORNECIMENTO – PRESSUPOSTOS CARACTERIZADORES DA RESPONSABILIDADE CIVIL - DECISÃO QUE NEGOU PROVIMENTO AO AGRAVO - INSURGÊNCIA DA PARTE RÉ.

1. Quanto à apontada violação do artigo 535 do CPC, não assiste razão ao ora agravante, porquanto todas as questões submetidas ao julgamento do colegiado, em especial às relativas ao percentual adequado da penhora, foram decididas com fundamentação clara, coerente e suficiente, revelando-

<sup>16</sup> “São tribunais superiores: Supremo Tribunal Federal (STF), Superior Tribunal de Justiça (STJ), Tribunal Superior do Trabalho (TST), Tribunal Superior Eleitoral (TSE) e Superior Tribunal Militar (STM). Esses órgãos representam a terceira e última instância do Poder Judiciário, atuando em causas de competência originária (recursos que se iniciam no próprio tribunal) ou como revisores de decisões da primeira e segunda instâncias (tribunais estaduais e TRFs, respectivamente)”. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/59218-tribunais-superiores-quais-sao-o-que-fazem>>. Acesso em: 21 jun. 2017.

se desnecessário ao magistrado rebater cada um dos argumentos declinados pela parte. Precedentes.

2. O ordenamento jurídico brasileiro adota o princípio do livre convencimento motivado, que possibilita ao juiz a apreciação livre das provas colacionadas aos autos, ou seja, o juiz não se vincula a eventuais conclusões firmadas pelo Perito Judicial, segundo sustentado pela recorrente, mas pode formar a sua convicção a partir de outros elementos ou fatos constantes dos autos.

3. O Código de Defesa do Consumidor introduziu, no que tange à prestação do serviço, uma obrigação de solidariedade entre todos os participantes da cadeia de fornecimento, sem exceção, ao indicar, no caput do art. 14, a expressão genérica "fornecedor de serviços", a qual abrange inclusive, no caso concreto, a responsabilidade do recorrente.

4. O Tribunal de origem, com amparo nos elementos de convicção colacionados aos autos, decidiu pela presença dos requisitos ensejadores da reparação civil pleiteada na demanda, inclusive consignando a existência de culpa em razão da falha na prestação do serviço oferecido ao recorrido, a caracterizar, no caso concreto, a responsabilidade subjetiva do profissional, bem como, em consequência, fixando o quantum indenizatório, a título de contraprestação reparatória pelos danos sofridos, motivo pelo qual o acolhimento do apelo extremo seria imprescindível derruir a afirmação contida no decisum atacado, o que, forçosamente, ensejaria em rediscussão de matéria fática, incidindo, na espécie, o óbice da Súmula n. 7 deste Superior Tribunal de Justiça, sendo manifesto o descabimento do recurso especial.

5. No que tange ao quantum indenizatório, desnecessária a excepcionalíssima intervenção deste STJ, mormente quando evidenciado que o arbitramento do valor da compensação por danos morais e estéticos foi realizado com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico do recorrente e, ainda, ao porte econômico do recorrido, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, fazendo uso de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades do caso e, assim, possível modificação do respectivo quantum indenizatório requer o revolvimento de provas, o que é inadmitido em sede de recurso especial, ante o impedimento da Súmula 7/STJ.

6. Agravo regimental desprovido.<sup>17</sup>

Note-se, assim, do julgado transcrito, que, quando se trata de dano moral, o que há de nortear a fixação do valor de reparação é o critério da razoabilidade e proporcionalidade a ser alcançado por referido montante, considerados aspectos peculiares do caso concreto, como grau de culpa do patrocinador do dano, condição socioeconômica do ofendido, condição econômica do ofensor, aliás, expressamente referidos no julgado, não obstante outros que podem igualmente ser sopesados pelo juízo, como por exemplo, a repercussão do fato em desfavor do ofendido. Assim, mesmo diante da previsão do necessário atendimento ao que seja razoável e

---

<sup>17</sup> Superior Tribunal de Justiça. AgRg no AREsp 548900/ RJ. Agravo Regimental no Agravo em Recurso Especial 2014/01738384; relator ministro Marco Buzzi; 4ª turma, 16 de fevereiro de 2016, DJe 23 de fevereiro de 2016. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br>>. Acesso em: 21 jun. 2017.

proporcional, há certa subjetividade na fixação do valor de reparação do dano moral, visto que, não sendo exorbitante nem irrisório, conforme parametriza o Superior Tribunal de Justiça sobre as excepcionais situações que ensejam revisão do valor arbitrado, seu estabelecimento se dá de acordo com o livre arbítrio do julgador. Um mesmo fato gerador de dano moral, fruto de idêntica conduta do ofensor, até mesmo patrocinado em desfavor de indivíduos que apresentem igual condição econômica, pode resultar em condenação com valores diferentes de reparação do dano que, em não se apresentando como irrisórios ou exorbitantes, impedem sejam revistos na esfera do Superior Tribunal de Justiça, por óbice imposto por súmula do referido tribunal que veda o reexame de matéria fática (Súmula 7 do STJ<sup>18</sup>).

Questão outra a merecer reflexão é a que se relaciona à circunstância de ser sopesada tanto a condição econômica do ofensor quanto a do ofendido, para efeito de valoração do dano moral a ser reparado. Nessa perspectiva, urge por relevante destacar que tais considerações se fazem impostas como forma de evitar o enriquecimento injusto de um e o empobrecimento sem causa (justa) do outro, o que, de fato, é repudiado por nosso ordenamento jurídico. No entanto, não se pode perder de vista o aspecto da concreta realização da democracia por critérios que façam funcionar as instituições, de forma a garantir a igualdade de tratamento dos indivíduos, o que seria passível de questionamento em razão da circunstância de que fato igual (provocador de lesão de ordem moral) pode apresentar efeitos distintos, em termos de reparação do dano, consideradas as respectivas distintas condições econômicas dos ofendidos. Sob tal prisma teríamos exatamente a negativa da condição igualitária de tratamento que a democracia, sob abordagem substantiva, reclama.

Problema diverso da questão da valoração da reparação relacionada à natureza compensatória de que se reveste é o que se refere à efetividade da reparação do dano moral a partir da composição do valor imposto a tal título, mediante consideração do aspecto educativo e punitivo que deva eventualmente também contemplar. Dessa forma, retome-se o já exposto sobre a afirmação de muitos de que, em nosso sistema jurídico, não cabem os *punitive damages*, porquanto se constituem instituto próprio do *common law*, além do que se encontrando na disciplina do art. 944 do Código Civil

---

<sup>18</sup> “Súmula 7. Órgão Julgador: CORTE ESPECIAL. Data da Decisão 28/06/1990. Fonte DJ DATA: 03/07/1990, PG: 06478. RSTJ VOL.:00016, PG:00157; RT VOL.:00661, PG:00172 Ementa A PRETENSÃO DE SIMPLES REEXAME DE PROVA NÃO ENSEJA RECURSO ESPECIAL. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/portal/site/STJ>>. Acesso em: 21 jun. 2017.

brasileiro a exata medida para a valoração do montante de indenização, qual seja, a extensão do dano. Por outro lado, convém observar que, quando se diz de dano moral em relação de consumo, está-se referindo a dano decorrente de fato relacionado à específica relação jurídica<sup>19</sup>, cuja disciplina se fixa por diploma normativo também específico, isto é, o Código de Defesa do Consumidor, e que, portanto, em sendo regra especial afasta a aplicação da regra geral. Decorre, assim, que eventual impedimento do art. 944 do Código Civil para a formação do valor de reparação do dano com consideração do aspecto punitivo e educativo é superado quando se trata de evento danoso decorrente de relação de consumo, pela circunstância de regra de o Código de Defesa do Consumidor exigir efetividade de tal reparação, como se sabe, também a ser alcançada por imposição de condenação de reparação que se constitua fator de intimidação à reiteração da prática lesiva pelo fornecedor.

Nota-se da jurisprudência mais atual do Superior Tribunal de Justiça uma inclinação à adoção de composição do valor de reparação do dano havido em relações de consumo mediante a também observação do aspecto punitivo e educativo que nele deve estar presente. Destaque-se o julgado seguinte:

#### EMENTA

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DANOS MORAIS. REVISÃO. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE.

1. No presente caso, revela-se razoável o quantum fixado a título de danos morais na decisão ora recorrida, máxime ante o caráter irrisório da condenação na instância originária. Dessa forma, impõe-se a manutenção do montante indenizatório, a fim de atender aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, evitando o indesejado enriquecimento sem causa do ora recorrido, sem, contudo, ignorar o caráter preventivo e pedagógico inerente ao instituto da responsabilidade civil.

2. Agravo interno não provido.<sup>20</sup>

Veja-se, ainda por oportuno, que o julgado inclusive contempla ser o caráter preventivo e pedagógico, em dada reparação de dano, inerente ao instituto da responsabilidade civil, ou seja, o que se espera da imposição da responsabilidade civil

---

<sup>19</sup> “Podemos, então, conceituar **relação jurídica como toda relação social disciplinada pelo Direito**” (CAVALIERI FILHO, 2011, p. 57, grifos do autor).

<sup>20</sup> Superior Tribunal de Justiça. AgInt no AREsp 532318/DF. Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial 2014/0144910-4; relator ministro Luis Felipe Salomão; 4ª turma, 14/03/2017, DJe 20/03/2017. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br>>. Acesso em: 21 jun. 2017

por danos causados é também a contemplação de valor de reparação que iniba o ofensor à reiteração da reprovada conduta.

As considerações, tanto sobre a efetividade da prevenção e reparação dos danos morais, como direito básico do consumidor, quanto sobre os problemas que podem decorrer dessa exigida efetividade, se estabelecem diante de questões puramente teóricas. Convém, assim, observar se, na prática, a aplicação dos critérios ditados pelo Poder Judiciário para conformação do valor do dano moral nas relações de consumo, também no plano da teoria, estão a refletir, no sentir dos consumidores que obtiveram tais reparações, confiança quer no órgão julgador, quer na Política Nacional das Relações de Consumo, de onde emerge o reconhecimento da proteção ao consumidor, inclusive pelo direito à obtenção de efetiva reparação do dano moral. É a pesquisa empírica de que dá conta a seção seguinte o instrumento com o qual se buscará obter, também, tal percepção dos destinatários da política pública na qual se apresenta a proteção (ao consumidor) digna de Estado democrático.

## 4 DEMOCRACIA E (DES) CONFIANÇA NA EFETIVIDADE DA POLÍTICA DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

### 4.1 DEMOCRACIA E (DES) CONFIANÇA NA EFETIVIDADE DA POLÍTICA DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR: CONTEXTUALIZAÇÃO NO ESTUDO PROPOSTO, PARÂMETROS E OBJETIVO

As seções 2 e 3 do estudo proposto, fundamentalmente e em primeira intenção, apresentam referencial teórico estruturante do possível estabelecimento de relação entre democracia, em acepção contemporânea e sob abordagem substantiva a que se refere Charles Tilly; confiança, como recurso possível para aferição da qualidade das instituições políticas e das políticas públicas, e Política Nacional das Relações de Consumo, aqui observada sob o específico aspecto do reconhecido direito básico à efetiva reparação do dano moral aos consumidores lesados. Com isso, exatamente constitui pretensão, nas duas seções, confirmar o entendimento sobre ser possível verificar existência ou ausência de democracia no Estado brasileiro e a sua qualidade, se for o caso, a partir da análise da ocorrência efetiva da reparação do dano moral eventualmente suportado por consumidores, em dada relação de consumo instaurada, mediante emprego, para tanto, do recurso da confiança, quer na política pública de proteção ao consumidor, quer no poder judiciário.

Em resumo, a segunda e a terceira seção da dissertação visam, em princípio, estabelecer a estrutura teórica permissiva para a pesquisa<sup>21</sup> a que se refere a quarta seção do presente estudo. No entanto, mais do que a contribuição, apenas, para a compreensão do contexto em que insere a pesquisa empírica, especificamente a terceira seção informa igualmente as diretrizes a serem consideradas para que se saiba no que se constitui a exigida efetividade na indenização por dano moral, indicando, assim, elementos que permitem seja, o mais próximo possível, alcançada a concretude no ato reparatório, aliás, repita-se, aqui admitido como de natureza compensatória, portanto, melhor compreendido como de reparação.

---

<sup>21</sup> O roteiro da pesquisa intitulada *Democracia e (des) confiança na efetividade da Política de Proteção ao Consumidor*, integrante da quarta seção da dissertação, se constitui apêndice do presente trabalho.



A questão que, por lógico, assim decorreu, é como realizar essa verificação da (des) confiança, tanto na política pública (de proteção ao consumidor), quanto na instituição Poder Judiciário (que aplica a norma garantidora do direito), tendo em vista ocorrência, ou não, da efetividade da reparação do dano moral (direito básico do consumidor), com o propósito final de também verificação da qualidade da democracia, se e quando observada a partir desse aspecto conferido pela referida política pública. Outro não seria o caminho a ser trilhado, senão pesquisa com consumidores que obtiveram reparações por danos morais, cujos valores a tal título já foram recebidos, contendo questionamentos sobre o que, de fato, está relacionado ao objeto do estudo delimitado pelas seções antecedentes, já citadas.

É importante ainda ressaltar que dados coletados do *Latinobarómetro* de 2015 e da pesquisa realizada na Grande Vitória, denominada *Comportamento e Representação Política na Grande Vitória (ES)*, relativos a questões comuns aos dois *surveys*, foram confrontados com objetivo de análise de eventual correlação de resultados, não obstante presente uma maior diversidade de entrevistados no que tange aos pesquisados pelo *Latinobarómetro*, porque neste não há limitação quanto a respondentes de específica localidade da federação, ao passo que o campo explorado pela pesquisa capixaba é limitado ao território ocupado por respondentes da Grande Vitória. O propósito, nesse caso, no entanto, foi observar eventual (des) igualdade de percepção dos indivíduos sobre questões idênticas trabalhadas pelas duas pesquisas e assim obter compreensão sobre se os resultados obtidos no campo de pesquisa mais restrito, no que se refere à região onde se encontravam os entrevistados (pesquisa na Grande Vitória), foram próximos daqueles registrados pelo *Latinobarómetro*, cuja diversidade maior dos respondentes, considerado o espaço geográfico de sua aplicação, acabou por refletir campo de pesquisa mais amplo, diante de tal aspecto. Note-se, que essas questões, comuns às duas pesquisas, foram relacionadas à aceitação, à confiança e à percepção da democracia, bem como à confiança no Poder Judiciário.

Veja-se que tal observação guarda exatamente o propósito de registrar que, seguindo a mesma lógica, a pesquisa sobre a qual se debruça esta seção acaba por restringir ainda mais o universo dos indivíduos a serem submetidos ao *survey*, na medida em que agora existe por propósito a submissão de questões a indivíduos que, na condição de consumidores lesados no seu direito de personalidade, obtiveram, como

decorrência de tal quadro lesivo, reparações de danos morais suportados. Portanto, eventual representação do campo de atuação das três pesquisas mediante uso de uma figura geométrica — considerada a diversidade dos entrevistados pelo critério da região onde se encontravam, com relação às duas primeiras registradas neste estudo (*Latinobarómetro e Comportamento e representação política na Grande Vitória/ES*), e, ainda, a seleção imposta para os respondentes da pesquisa do trabalho sob enfoque — remete à figura de um triângulo isósceles que, fatiado por interseções horizontais representaria em sua base o campo maior de entrevistados pelo Latinobarómetro, em sua porção intermediária o universo dos entrevistados pela pesquisa capixaba e, no campo superior, onde se apresenta seu vértice, o espaço ocupado pelos respondentes da pesquisa referente ao presente estudo. Assim, vislumbra-se um recorte maior no que respeita aos submetidos à pesquisa enfocada nesta seção, tendo em vista o aspecto da seleção imposta, dado pela condição eleita de consumidores lesados no direito de personalidade e que obtiveram indenizações (reparações) pelo dano moral suportado.

Cabe ressaltar, no entanto, que o enfoque sobre a percepção de questões relacionadas à democracia e à instituição política Poder Judiciário, também trabalhadas nas duas pesquisas anteriormente referidas (*Latinobarómetro e Comportamento e Representação Política na Grande Vitória/ES*), é igualmente apresentado no *survey* aqui referenciado, com a mesma finalidade de confronto com os resultados apresentados pelas duas primeiras pesquisas mencionadas e com o objetivo de verificação sobre a existência ou a inexistência de significativa variação entre os resultados obtidos e relativos a tais questões, quando se trata de delimitação dos respondentes, apresentada por situação específica relativa ao exercício de direito reconhecido por dada política pública. São, pois, apresentados os parâmetros da pesquisa realizada, cujos resultados consistirão em objeto de análise seguinte.

Assim, se pode estabelecer que a pesquisa realizada intitulada *Democracia e (des) confiança na efetividade da política de proteção ao consumidor* tem por objetivo específico verificar o grau de (des) confiança dos consumidores que obtiveram indenizações por danos morais decorrentes de relações de consumo, tanto na garantia de efetividade da reparação do dano moral decorrente de tais relações e, por conseguinte, na Política de Proteção ao Consumidor, quanto no Poder Judiciário

brasileiro, a partir do que obtiveram como resultado prático do processo judicial, bem como suas eventuais (in) satisfações com a democracia.

#### 4.2 A METODOLOGIA EMPREGADA NA PESQUISA *DEMOCRACIA E (DES) CONFIANÇA NA EFETIVIDADE DA POLÍTICA DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR*

Cumpra inicialmente ressaltar que, de fato, o objetivo da pesquisa é de praxe informado no momento da prestação das informações referentes à metodologia empregada em sua feitura, como, aliás, ocorreu na pesquisa capixaba *Comportamento e Representação Política na Grande Vitória (ES)*. No entanto, no caso da pesquisa em foco nesta seção, se adotou o critério de registrar o objetivo do *survey* imediatamente após a indicação dos parâmetros que nortearam tal instrumento, no que tange à seleção dos entrevistados, buscando, assim, um encadeamento lógico diante do indicado contexto no qual se insere. Registra-se, assim, a razão pela qual o objetivo da pesquisa não é apresentado em tópico relacionado à metodologia utilizada para sua realização.

No tocante ao que se refere à metodologia utilizada é de se informar que se trata de pesquisa quantitativa e qualitativa, cujo instrumento de execução é estruturado por questionário composto de perguntas fechadas e abertas, inseridas em blocos configurados a partir de assuntos específicos pertinentes ao que se constitui objeto de estudo no trabalho proposto. Assim, o questionário se apresenta com a seguinte configuração: uma parte inicial na qual se busca conhecer o perfil do entrevistado; um primeiro bloco de perguntas relacionadas ao processo judicial do qual decorreu o recebimento do valor referente à reparação do dano moral, procurando conhecer fatos relacionados ao processo como instrumento de realização da prestação jurisdicional exigida do Estado; um segundo bloco de questionamentos relacionados à proteção ao consumidor, cuja pertinência decorre da circunstância da acentuação de específico aspecto da política de proteção ao consumidor, isto é, a efetividade da reparação do dano moral, como o que se pretende conhecer admitida ocorrida, ou não, na prática, a partir das respostas do recebedor da reparação a tal título; um terceiro e último bloco de questões no qual exatamente são trabalhados aspectos da confiança por parte dos

respondentes, quer na proteção ao consumidor, quer nas instituições Estado e Poder Judiciário, bem como do apoio e da satisfação com a democracia.

Ressalta-se que a parte primeira desse bloco de questões se mostra adequada na medida em que a confiança é utilizada como recurso para aferição tanto da existência e qualidade, se for o caso, da efetividade da política pública de proteção ao consumidor, quanto da atuação do Estado e do Poder judiciário. A parte final desse terceiro bloco contém perguntas cujas respectivas pertinências decorrem da circunstância da necessidade de apuração do apoio e do grau de satisfação dos respondentes em relação à democracia, visto que o apurado com tais respostas servirá quer ao propósito de confronto com respostas obtidas de questões formuladas anteriormente, para o fim de aferição da percepção do respondente sobre a realização da democracia, sob abordagem substantiva, e a partir do destacado direito estabelecido em política pública de proteção ao consumidor, quer ao propósito de confronto com os resultados obtidos do *Latinobarómetro* e da pesquisa *Comportamento e representação política na Grande Vitória (ES)*, em que se incluíram perguntas semelhantes.

Apresentada, assim, a estruturação geral do questionário submetido aos respondentes, é de ser evidenciado que, com relação ao perfil dos entrevistados, três foram os aspectos observados: idade, domicílio e renda mensal, mencionando-se que tais dados servem para caracterizar o interlocutor a quem se fez submetida à pesquisa e não o universo propriamente dito em que se situam, por faltar representatividade diante do número de respondentes. É de se detalhar, nesse particular, que com relação especificamente à renda mensal, tal dado se insere e assume significativa importância diante de situação já evidenciada, vale dizer, a circunstância de consistir a condição econômica do ofendido, na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, em um dos critérios a serem observados para o atingimento da razoabilidade na fixação do valor de reparação a ser pago pelo ofensor, servindo, ainda, no caso, ao propósito de verificação da eventual percepção do entrevistado sobre se referido critério foi considerado ou desconsiderado, com relação ao valor por ele recebido, ou ainda sua eventual implicação diante de tal fixação. No que se refere aos demais dados, reitera-se que têm o exclusivo propósito de caracterização do pesquisado, sem qualquer pretensão de apresentação do universo no qual está inserido, em razão do já exposto.

Com relação às perguntas do primeiro bloco do questionário, referentes ao processo do qual decorreu o valor recebido a título de danos morais, em função do objetivo anteriormente esclarecido, é objeto de questionamento o juízo onde teve curso o processo, importante fator para o conhecimento de qual a opção do consumidor lesado no que respeita à exigência de atuação do Estado diante do caso concreto de lesão ao seu direito, com probabilidade de, na hipótese de eventual conhecimento da legislação, consistir tal opção do juízo elemento de contribuição para o que, eventualmente, possa admitir o respondente se foi satisfatório ou insatisfatório o que recebeu de reparação. Note-se, nesse particular, que a opção por juizado especial (da justiça estadual ou federal) pode significar expectativa de maior brevidade do processo<sup>22</sup> em razão do que norteia o procedimento nesses juízos.

Também em tal bloco, como segundo questionamento, pergunta-se o tempo de duração do processo que, aliado ao fator juízo onde referida ação judicial tramitou, pode consistir também em elemento de contribuição, ou não, para satisfação do consumidor ofendido, conforme o que recebeu, servindo o terceiro questionamento para que se saiba qual a percepção do entrevistado sobre o período de duração do processo em relação à expectativa guardada de atuação do judiciário, circunstância que pode igualmente contribuir para a percepção final sobre a (des) confiança no Estado e no poder judiciário. O quarto e quinto questionamentos do primeiro bloco dizem respeito, respectivamente, ao conhecimento da fixação do valor de reparação do dano moral e da satisfação ou insatisfação de quem o recebeu, diante do dano suportado, permitindo este último sejam expostas pelo interlocutor as razões que o levam a admitir como insatisfatório ou muito insatisfatório o valor recebido. Aqui o resultado pode apresentar uma relação entre o tempo de duração do processo e a insatisfação com o valor recebido.

---

<sup>22</sup> No que tange ao Juizado Especial Cível, no âmbito da justiça estadual, o procedimento é determinado pela Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995: “Art. 2º. O processo orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação”. Por sua vez, a Lei nº 10.259, de 12 de julho de 2001, que instituiu o juizado especial cível no âmbito da justiça federal, contém igualmente disposições que visam maior brevidade ao processo: “Art. 9º Não haverá prazo diferenciado para a prática de qualquer ato processual pelas pessoas jurídicas de direito público, inclusive a interposição de recursos, devendo a citação para audiência de conciliação ser efetuada com antecedência mínima de trinta dias”. De igual forma, disciplina o art. 10: “As partes poderão designar, por escrito, representantes para a causa, advogado ou não. Parágrafo único. Os representantes judiciais da União, autarquias, fundações e empresas públicas federais, bem como os indicados na forma do caput, ficam autorizados a conciliar, transigir ou desistir, nos processos da competência dos Juizados Especiais Federais”

O segundo bloco do questionário, relacionado à proteção do consumidor, apresenta a primeira pergunta quanto ao nível de conhecimento do respondente sobre o instrumento de execução da política pública de proteção ao consumidor, isto é, da legislação que reflete o objetivo protetivo do mais fraco na relação (Lei nº 8.078/90). A finalidade aqui é saber, além do nível de conhecimento da norma protetiva, pelos indivíduos a quem diretamente aproveita, sobre circunstancial relação entre o grau de (in) satisfação do consumidor com o valor de reparação do dano moral fixado e o que reflete a garantia da efetividade de tal reparação nela prevista. Assim eventual (in) satisfação com o valor recebido pode refletir percepção do (des) atendimento da efetividade requerida, pela legislação de proteção ao consumidor, na reparação do dano, acaso conhecidas muitas ou algumas de suas regras. Serve a parte final da pergunta ao propósito de esclarecer o respondente porque afirma não conhecer ou não saber sequer da existência da lei que, não obstante tal circunstância, lhe permitiu receber a reparação do dano moral suportado nessa condição (de consumidor).

O segundo questionamento desse bloco visa exatamente conhecer a relação entre o nível de conhecimento do respondente sobre a legislação de proteção ao consumidor e o que ele admite sobre a realização de tal proteção, na prática, servindo ao objetivo também de saber dos motivos pelos quais admite algumas vezes realizar-se a garantia de reparação ou não se realizar tal garantia de reparação. Assim, é de se presumir que o conhecimento de muitas regras ou algumas regras do Código de Proteção ao Consumidor (Lei nº 8078/90) leve à condição de esclarecer o respondente os motivos de sua insatisfação com a reparação fixada.

O terceiro e maior bloco de perguntas propõe questões relacionadas à confiança nas instituições e ao apoio por ela oferecidos, quer em relação à política pública que implementa, no caso à de proteção ao consumidor; quer no ente maior que se propõe realizá-la, isto é, o Estado; seja no poder que aplica as normas próprias à sua efetivação, vale dizer, o Poder Judiciário, seja na democracia que é reflexo de sua realização, dado o referencial teórico com que se aborda tal termo. Constitui, ainda, objeto de questionamento o apoio que os respondentes conferem ao Poder Judiciário e à democracia, esta última tanto no plano do ideal quanto no da realidade com que se apresenta em nosso Estado, a partir de suas respectivas percepções. Note-se que, diante de todas as perguntas formuladas nesse bloco, sempre em caso de respostas que evidenciam problemas na confiança, na falta de apoio ou no grau de insatisfação

com a instituição, há subsequente pergunta aberta, com a qual se busca conhecer a razão da resposta com tal sentido negativo. A finalidade aqui é saber se, diante do que foi anteriormente abordado, há relação entre tal resposta com conteúdo negativo e o resultado prático do processo do qual decorreu o recebimento do valor da reparação do dano moral.

Justificam-se, assim, as pertinências das perguntas constantes do questionário estruturado, considerado o estudo proposto, servindo ao propósito de evidenciar a metodologia utilizada na construção do instrumento com o qual se viabiliza a pesquisa realizada. No entanto, mais há de ser exposto no que se refere à metodologia do *survey* sob análise, em especial com relação à escolha e à forma de abordagem dos respondentes da pesquisa. Inicialmente há de se destacar que o universo da pesquisa é aquele composto por indivíduos que receberam indenizações por danos morais decorrentes de relações de consumo, portanto, representado por atores que participaram de processos judiciais cujos resultados se constituem elementos conformadores do sentimento experimentado por tais indivíduos acerca da realização, ou não, da proteção ao consumidor, ao menos na teoria garantida em política pública com tal sentido, e no que refere em específico à efetividade da reparação do dano moral eventualmente suportado.

Assim, como já dito, a confiança no Estado e na Política Nacional das Relações de Consumo, como também no poder organizado (Poder Judiciário) que aplica as normas direcionadas à proteção garantida ao consumidor e, portanto, a própria confiança na democracia destacada sob forma de abordagem que a justifica e a qualifica a partir das garantias de proteção aos indivíduos que necessitam da intervenção estatal para manutenção de suas dignidades, no caso delimitado pelo estudo, somente se faz possível de aferição mediante oitiva dos sujeitos que receberam, em concreto, as correspondentes reparações por danos morais suportados. O fato apresentado evidencia a necessidade de, em primeira intenção, ser identificado referido ator no processo judicial do qual participou e verificado, em cada caso, se, em concreto, ocorreu o recebimento do valor de reparação do dano moral fixado por decisão judicial, o que, por vezes se mostra dificultoso de se concretizar nos casos de ações judiciais cujos respectivos processos são virtuais, dada a necessidade de cadastro para a condição de acesso a tais autos do processo, notadamente nos casos de ações que

tiveram curso nos juizados especiais cíveis, quer no âmbito da justiça estadual, quer na justiça federal.

Em assim sendo, na busca de alternativa para a solução da dificuldade salientada, se recorreu ao critério da conveniência ditada pelo grupamento profissional a que se tem acesso, isto é, composto por advogados e demais profissionais do Direito, como juízes de direito, ou mesmo por indivíduos que, embora ligados profissionalmente à área jurídica, a ela não pertençam, no caso específico um contador, todos de acesso mais fácil em função da área de atuação profissional deste pesquisador, no intuito de que tais profissionais do Direito ou da citada área correlata indicassem indivíduos que atendessem os requisitos de seleção impostos para submissão ao *survey*. Surpreendente foi o fato de que alguns profissionais da área jurídica e o próprio contador contatado se manifestaram no sentido de apresentarem as condições próprias para assumir a posição de respondentes da pesquisa, na medida em que exatamente corresponderam, em processos judiciais propostos, ao consumidor lesado no direito de personalidade, diante do que obtiveram as correspondentes reparações do dano moral.

Nesse sentido, a iniciativa inicial de opção pelo critério metodológico de utilização de informantes que indicassem interlocutores para a pesquisa proporcionou, diante do cenário formado, nítida aplicação do *snowball sampling*, método conhecido na literatura nacional como “bola de neve”, que se caracteriza pela conformação de um encadeamento de referências, no qual, no caso sob enfoque, aquele que corresponderia ao inicial informante não somente se autoindicou para responder a pesquisa, como também contribuiu com indicação de outro indivíduo que igualmente apresentava o perfil delineado, cooperando, assim, para a sucessiva apresentação de respondentes. Segundo Juliana Vinuto, o método “bola de neve” no plano de execução é estruturado segundo uma perspectiva de construção de cadeias de referência.

A execução da amostragem em bola de neve se constrói da seguinte maneira: para o pontapé inicial, lança-se mão de documentos e/ou informantes-chaves, nomeados como sementes, a fim de localizar algumas pessoas com o perfil necessário para a pesquisa, dentro da população geral. Isso acontece porque uma amostra probabilística inicial é impossível ou impraticável, e assim as sementes ajudam o pesquisador a iniciar seus contatos e a tatear o grupo a ser pesquisado. Em seguida, solicita-se que as pessoas indicadas pelas sementes indiquem novos contatos com as características desejadas, a partir de sua própria rede pessoal, e assim



sucessivamente e, dessa forma, o quadro de amostragem pode crescer a cada entrevista, caso seja do interesse do pesquisador. (VINUTO, 2014, p. 203).

No caso da pesquisa sob enfoque foi fundamentalmente tal método, o que propiciou a identificação dos que se submeteram ao questionário já informado. No entanto, duas exceções se apresentaram no que respeita à captação de respondentes: uma primeira relacionada à presença de indivíduo cuja ação judicial se fez patrocinada por este pesquisador, em passado remoto, do qual decorreu recebimento de valor a título de reparação do dano moral, e uma segunda, decorrente da circunstância de que o indivíduo que tomou ciência da pesquisa por relato deste pesquisador se dispôs a responder o correspondente questionário, não sendo, portanto, participantes indicados por terceiro. Por fim, observação última se faz necessária no sentido de que, no caso, a saturação da amostragem se alcançou quando a rede de informantes já não mais ofereceu outros nomes que pudessem contribuir para o desenvolvimento da pesquisa.

As considerações até aqui feitas dão conta exclusivamente do método utilizado para conquista dos atores submetidos ao questionário, cabendo, por oportuno, referência sobre o processo empregado para obtenção das respostas referentes ao questionário proposto e, nesse sentido, cumpre registrar, de plano, que, não obstante a presença de informantes no processo de indicação dos respondentes da pesquisa, com os quais aqueles mantinham ou mantém relações, quer profissionais, quer de amizade, com raras exceções, os indicados ofereceram certa resistência à atuação na condição de interlocutores no processo de pesquisa, sobre o que, mais detalhadamente, se haverá de expor a seguir.

Assim, como forma de minimizar a resistência à participação no *survey* e com o propósito de ensejar maior comodidade aos respondentes, bem como com o objetivo de vincular diretamente o compromisso de participação do interlocutor a quem o indicou, promovendo, portanto, um comprometimento de atuação daquele com o próprio sujeito que o apresentou na condição de potencial respondente, foi utilizada a seguinte estratégia: inicialmente criou-se endereço eletrônico em dado provedor que possibilitasse o uso de programa de estruturação de formulário de pesquisa, contendo as perguntas correspondentes, programa tal que, posteriormente, possibilitou a geração de determinado *link* para acesso ao mencionado formulário. Em seguida,

como segunda ação, adotou-se o envio do referido *link*, por *e-mail*, ao próprio informante, com o objetivo de repasse aos que participariam da pesquisa, possibilitando, assim, que tais indivíduos respondessem os questionamentos nela contidos, enviando, ao final, o formulário de respostas preenchido, também via *e-mail*, a este pesquisador. Observou-se, assim, a ocorrência de certo compromisso diretamente conformado entre o indicado à participação e o informante, o que, de certa maneira, contribuiu para que fosse obtido um número maior de respondentes do que se admitia possível no início da pesquisa. Aliás, quando a estratégia idealizada era baseada na conquista de participantes que embora provenientes da indicação de informantes no subsequente processo de obtenção das respostas, estes não teriam qualquer participação.

A pesquisa, assim, mediante tais recursos metodológicos, teve início em 4 de maio de 2017, mediante contatos com os escolhidos informantes, e findou-se em 18 de julho de 2017, com o recebimento do último dos *e-mails* portadores das respostas dos participantes, constituindo-se de 20 indivíduos o número de participantes da referida pesquisa. São tais as informações pertinentes à metodologia empregada nesta investigação

#### 4.3 PROBLEMAS DETECTADOS NA FASE DE CAPTAÇÃO DOS RESPONDENTES

Como já mencionado, a dificuldade enfrentada em obter aceitação de participação na pesquisa de quem, por adequado perfil, foi indicado por considerado informante, consistiu elemento preponderante para a escolha do método utilizado, com o fim de obtenção das respostas formuladas no *survey*. No entanto, é de se destacar que, em alguns casos, a resistência à participação na pesquisa não foi superada nem mesmo com a intervenção do informante, no sentido de dissuadir o indicado no que respeita a tal omissão. Caso emblemático foi de certo indicado justificar sua não aceitação de participar na pesquisa com o argumento de que tinha receio de “mexer” com a justiça, no sentido de emitir opinião sobre o Poder Judiciário, em clara demonstração de “medo” do referido poder constituído. É de se notar que, no caso, tratava-se de indivíduo de pouca formação escolar e que pertencia, no estrato social, à categoria dos de renda mais baixa.

Assim, talvez o receio de expor o que eventualmente pensa sobre o Poder Judiciário decorra do fato de que não o compreenda como instituição do Estado destinado a atender reclamos da população lesada ou ameaçada de lesão em seus direitos. No entanto, trata-se de mera suposição a razão do receio externado, porque esse indivíduo não possibilitou fossem sequer melhor exploradas, por este pesquisador, as razões que o levam ao temor de conferir respostas que se referem à confiança e à atuação do Poder Judiciário. Esse fato, por si só, já enseja possível estudo sobre a percepção dos indivíduos acerca dos efeitos de eventual manifestação, positiva e, principalmente, negativa, sobre os poderes constituídos. Note-se, assim, que a própria negativa de participação do indicado já enseja admissão de problema que mereça ser investigado, mas que por fugir aos objetivos do presente estudo fica reservado para eventual e futura pesquisa, se for o caso.

O receio de expor sobre questões apresentadas na pesquisa não foi algo somente observado em relação a indivíduo que ocupa posição mais desfavorável no estrato social, quando categorizado segundo a renda que percebe. Dois indivíduos, conhecidos profissionais liberais da área do Direito, inicialmente contatados como informantes, mas que mostraram deter as qualificações exigidas para atuarem como respondentes, externaram a preocupação de expor a renda recebida. Nesses casos, a preocupação parece decorrer de uma percepção havida do Estado polialesco, que tudo vigia e pune. Igualmente o receio externado, e diga-se, por indivíduos integrantes de camada social que detém, ao menos em tese, maior conhecimento do papel reservado às instituições, mostra percepção que fornece substrato suficiente para outra pesquisa com efeito de apuração do fenômeno em determinada camada da população.

Merece ainda destaque que dado respondente, logo após o envio do formulário preenchido, criticar o fato de que no questionário estavam contidas perguntas sobre democracia que admite em nada se relacionar com reparação de dano em defesa do consumidor. Disse, mais, que democracia é algo do campo da política, daí o desacerto da inserção de tais questões no questionário. O fato particularmente remete à consideração de que para tal respondente, o termo “democracia” assume somente o significado de regime ou sistema que permite a participação política do indivíduo em processos de escolhas, a evidenciar pouco conhecimento do que, na modernidade,

se considera democracia em razão das diversas abordagens que o termo comporta, notadamente, a substantiva, com que se “opera” no presente estudo.

Por fim, a questão da cooperação dos indivíduos indicados para submissão à pesquisa se mostrou também muito atrelada ao tempo médio que haveria de dispor o referido respondente para preenchimento do formulário contendo as perguntas formuladas. Segundo alguns informantes, os respondentes indicados, de plano, registravam preocupação com o tempo a ser gasto para a conferência das respostas, fato observado em relação a indivíduos pertencentes às diversas camadas sociais, quando estratificadas pelo critério renda mensal. Portanto, a apregoada “falta de tempo”, como elemento comprometedor da aceitação de participação na pesquisa ficou evidenciado, ainda que diante de pequena amostra, consistir algo relacionado aos sujeitos da modernidade em que vivemos.

Tecidas as considerações sobre aspectos relacionados à pesquisa em sua fase embrionária, com destaque para as circunstâncias que levaram à utilização do método empregado para obtenção das respostas às questões formuladas, o tópico seguinte explora exatamente os resultados que foram obtidos a partir do *survey* objeto de concretização.

#### 4.4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Com fins metodológicos, é de se esclarecer que a observação e a análise dos resultados evidenciados pela pesquisa aplicada se constituem de forma a contemplar inicialmente o perfil dos respondentes e, em seguida, o apurado, em termos percentuais, a título de respostas às questões fechadas, conferidas pelos interlocutores, quer no tocante à parte inicial relativa ao perfil do respondente, quer no que se refere a cada um dos temas abordados nos três blocos de perguntas já detalhados.

Nesse momento, também hão de serem analisadas as respostas às questões abertas, eventualmente conferidas pelos interlocutores, a partir de confronto, quer com o referencial teórico trabalhado em seções antecedentes deste estudo, quer mediante reflexões nas quais as demais respostas conferidas pelo mesmo indivíduo serão igualmente confrontadas, com o fim de buscar a percepção do respondente sobre os

grandes temas trabalhados no *survey* e suas respectivas implicações, estabelecendo, ainda, se for o caso, apuração do número de respondentes que apresentaram justificativa equivalente na questão aberta respondida. Aqui espera-se a obtenção de respostas que eventualmente possam contemplar questões já expostas nas seções teóricas do estudo.

Por fim, as respostas conferidas aos questionamentos do bloco 3 da pesquisa sob análise e que reproduzem perguntas formuladas pelo *Latinobarómetro* de 2015 (objeto de análise na seção 2) e na pesquisa *Comportamento e representação política na Grande Vitória (ES)* (objeto de análise também na Seção 2) serão computadas, em termos percentuais e, a seguir, igualmente confrontadas com o resultado apresentado pelas citadas pesquisas anteriormente analisadas, com a finalidade de verificação se o grupo de indivíduos selecionados pelo aspecto da política pública de proteção ao consumidor apresenta percepção que se aproxima ou se distancia daquele registrado por um ou outro *survey* apontado. São, pois, os recursos de análise que serão empregados diante dos resultados apresentados pela pesquisa de que dá conta o presente estudo.

No que tange especificamente ao perfil dos entrevistados, a pesquisa *Democracia e (des) confiança na efetividade da Política de Proteção ao Consumidor* permite que os dados sejam distinguidos segundo o aspecto que ressaltam. O primeiro aspecto ressaltado, relativo ao perfil dos respondentes, foi o correspondente à idade, cujas alternativas de respostas foram: até 20 anos, de 21 a 30 anos, de 31 a 50 anos e mais de 50 anos, conforme a Tabela 12. Assim, no que se refere especialmente à idade dos respondentes, 65% se apresentam com idade entre 31 a 50 anos, 30% com mais de 50 anos e 5% entre 21 e 30 anos, não se apresentando entrevistados com até 20 anos de idade. Considerado o método de captação dos respondentes, não se pode admitir direcionamentos para que a faixa de idade até 20 anos não fosse atingida, tampouco os motivos que levaram a expressiva preponderância de respondentes com idade entre 31 a 50 anos. Note-se que o outro expressivo resultado de 30% dos respondentes com idade superior a 50 anos, somado ao maior percentual já destacado (65%), resulta em 95% de interlocutores ocupantes das faixas de idade mais avançadas, talvez a refletir que exatamente tais faixas contemplem indivíduos melhor informados acerca dos seus direitos como consumidores, contribuindo, ainda, sem dúvida, para tanto, o fato de que sujeitos inicialmente destacados como

informantes se autoindicaram como respondentes, entre os quais alguns profissionais do Direito.

Tabela 12 –Perfil dos respondentes por faixa etária

IDADE	%
até 20 anos	0
de 21 à 30 anos	5
de 31 à 50 anos	65
mais de 50 anos	30

Fonte: Pesquisa *Democracia e (des) confiança na efetividade da Política de Proteção ao Consumidor* (2017).

Como segundo aspecto destacado do perfil dos respondentes se apresentou o domicílio, diante do que foram apresentadas as seguintes alternativas: Vila Velha, Cariacica, Guarapari, Vitória, Serra, Viana e outro. No que respeita ao domicílio dos entrevistados, os resultados foram apresentados na Tabela 13: 55% dos respondentes possuem como domicílio o Município de Vitória (ES), 40%, o de Vila Velha (ES) e 5% dos entrevistados, Cariacica (ES). Não existiram respondentes com domicílio em Guarapari, Serra e Viana. Enfatiza-se que, em especial, a idade e o domicílio dos entrevistados tiveram somente o propósito de caracterizar o interlocutor a quem se fez submetida à pesquisa e não o universo propriamente dito em que se situam, por faltar representatividade diante do número de respondentes.

Tabela 13 – Perfil dos respondentes por domicílio

DOMICÍLIO	%
Vila Velha	40
Cariacica	5
Guarapari	0
Vitória	55
Serra	0
Viana	0

Fonte: Pesquisa *Democracia e (des) confiança na efetividade da Política de Proteção ao Consumidor* (2017).

O terceiro e último aspecto conformador do perfil dos respondentes se relaciona à renda mensal, sendo oferecidas as seguintes alternativas de respostas: não possui renda própria, até R\$ 3.000,00, de R\$ 3.001,00 a R\$ 5.000,00, de R\$ 5.001,00 a R\$ 10.000,00 e mais de R\$ 10.000,00, conforme Tabela 14. Assim, especificamente no que respeita à renda mensal, foram obtidas as seguintes informações: 50% apresentam renda mensal superior a R\$ 10.000,00; 20% possuem renda mensal entre R\$ 5.001,00 e R\$ 10.000,00; outros 20% têm como renda mensal valor até R\$

3.000,00; 5% possuem renda mensal entre R\$ 3.001,00 e R\$ 5.000,00 e também 5% não possuem renda própria. O fator renda mensal possui relevância, por consistir a condição econômica do ofendido em um dos critérios considerados para a propagação razoabilidade a ser alcançada na fixação do valor de reparação do dano moral. Assim, tal aspecto do perfil do respondente, se espera, haverá de influenciar em juízos de valor que esses indivíduos venham a fazer sobre a satisfação em relação ao valor de reparação recebido.

Tabela 14 – Perfil dos respondentes por renda mensal

RENDA MENSAL	%
Não possui renda própria	5
Até R\$ 3.000,00	20
De 3.001,00 a R\$ 5.000,00	5
De 5.001,00 a R\$ 10.000,00	20
Mais de R\$ 10.000,00	50

Fonte: Pesquisa *Democracia e (des) confiança na efetividade da Política de Proteção ao Consumidor* (2017).

Apresentado o apurado sobre o perfil dos respondentes, registram-se os resultados relativos às questões constantes dos três blocos, sendo o primeiro deles relacionado ao processo. A primeira pergunta desse referido primeiro bloco foi: “O processo judicial que propôs com objetivo de reparação do dano moral teve curso no (a)”. Como alternativas constaram: Juizado Especial Cível (Justiça Estadual), Vara Cível da Justiça Estadual, Juizado Especial Federal e Vara Federal Cível, de acordo com a Tabela 15. O apurado diante de tal questionamento foi: 90% das ações tramitaram perante Juizado Especial Cível (Justiça Estadual) e 10% perante Vara Cível da Justiça Estadual. Não existiram processos com trâmite no Juizado Especial Federal e Vara Federal Cível. Aqui um importante dado coletado: a preponderância do Juizado Especial Cível (Justiça Estadual) quando se trata do juízo onde se fez processada e julgada a ação da qual decorreu o valor pago como reparação do dano moral.

Tabela 15 – Questões relacionadas ao processo judicial: local de tramitação

LOCAL DE TRAMITAÇÃO DO PROCESSO JUDICIAL	%
Juizado Especial Cível (Justiça Estadual)	90
Vara Cível da Justiça Estadual	10
Juizado Especial Federal	0
Vara Federal Cível	0

Fonte: Pesquisa *Democracia e (des) confiança na efetividade da Política de Proteção ao Consumidor* (2017).

Nota. Dados obtidos a partir do questionamento “O processo judicial que propôs com objetivo de reparação do dano moral teve curso no(a)”.

Certamente os princípios que regem o procedimento nos Juizados Especiais Cíveis, isto é, celeridade, oralidade, concentração de atos do processo e economia processual, contribuem para a expectativa do consumidor, autor da ação judicial, de receber com maior brevidade com resultado útil da demanda. Correspondem os 10% dos processos restantes a ações que tiveram curso junto à Vara Cível da Justiça Estadual, inexistindo, como dito, respostas sobre processos que tenham tramitado perante o Juizado Especial Federal ou Vara Federal Cível. Tais fatos apenas identificam, diante de amostra não significativamente representativa, os locais onde se fizeram processadas e julgadas as demandas judiciais, expressando, ainda, possível indício sobre ser a Justiça Estadual, com seus Juizados Especiais Cíveis ou suas Varas Cíveis, o grande desaguadouro das ações de reparação de danos decorrentes das relações de consumo.

Consistiu segunda pergunta desse primeiro bloco relacionado ao processo: “O tempo de duração do processo que propôs e do qual resultou a reparação do dano moral foi de”. As alternativas conferidas foram: até 1 ano, de 1 ano e um dia até 5 anos, de 5 anos e um dia até 10 anos, mais de 10 anos e não se recorda, segundo a Tabela 16. Assim, as respostas obtidas diante de tal questionamento foram: 50% dos processos duraram de 1 ano e um dia até 5 anos; 45% das ações perduraram até 1 ano e 5% dos respondentes não se recordam do tempo de duração do processo. Não existiram respostas que contemplassem as alternativas de 5 anos e um dia até 10 anos e mais de 10 anos. Em primeiro plano, destaque-se ausência de respostas contemplando as alternativas que refletem os maiores tempos de duração do processo, entre aqueles indicados.

Tabela 16 – Questões relacionadas ao processo judicial: tempo de duração

TEMPO DE DURAÇÃO DO PROCESSO JUDICIAL	%
Até 1 ano	45
De 1 ano e um dia até 5 anos	50
De 5 anos e um dia até 10 anos	0
Mais de 10 anos	0
Não se recorda	5

Fonte: Pesquisa *Democracia e (des) confiança na efetividade da Política de Proteção ao Consumidor* (2017).

Nota. Dados obtidos a partir do questionamento “O tempo de duração do processo que propôs e do qual resultou a reparação do dano moral foi de”.



Esse resultado pode contribuir para a ocorrência de respostas, por número significativo de respondentes que, diante do questionamento seguinte, venham expressar opções que correspondam a tempo satisfatório de duração do processo, do que certamente se cuidará de analisar posteriormente. Por outro lado, certamente a preponderância do trâmite das ações perante os Juizados Especiais Cíveis contribuiu para o resultado colhido no que respeita, principalmente, o percentual de 45% de respondentes cujos respectivos processos não duraram mais do que 1 ano. A celeridade, princípio do procedimento nos juizados especiais, ao menos em tese, contribuiu para o resultado informado. É certo que a opção de maior escolha, com 55% dos respondentes, reflete intervalo de tempo que para muitos pode parecer razoável duração do processo, para outros, não, dada a subjetividade com que cada um interpreta o que seja o justo esperado a respeito do decurso de tempo para solução requerida ao Estado. No entanto o conjunto das respostas, diante de tal questão, haverá de ser analisado quando da observação da questão seguinte.

A terceira questão do referido primeiro bloco apresenta como pergunta: “Considerado o tempo de duração do seu processo, este se mostrou”. As respostas disponibilizadas no questionário foram: muito curto, curto, razoável, longo e muito longo, de acordo com a Tabela 17. Note-se que as respostas colhidas, diante de tal questionamento, forneceram o seguinte resultado: 55% admitem como razoável o tempo que durou o processo; 20% dos respondentes consideraram longo o tempo de duração do processo; 10% admitiram-no muito longo e 10% curto o tempo decorrido para solução final da demanda; 5% consideraram muito curto o tempo que perdurou o processo. Uma inicial observação, diante de tais dados, é no sentido de que alguns dos respondentes, porquanto conhecedores dos trâmites legais, podem ter contribuído com respostas que consideraram a opção do tempo de duração razoável consistir em escolha da maioria. Contudo, significativa parcela (20% dos respondentes) admitiu como longo o tempo de duração do processo, que somados aos 10% que afirmaram muito longo referido tempo de duração da demanda, pode evidenciar problemas na prestação jurisdicional, ao menos no que se refere à duração do processo, para quem não detém conhecimentos sobre os trâmites legais. Note-se, que, a soma dos percentuais mencionados, resultando em 30% dos que consideram longo ou muito longo o tempo de duração do processo, traduz número bem superior (dobro) daquele que resulta da soma dos percentuais correspondentes às respostas de tempo de

duração do processo curto (10%) e muito curto (5%). Assim, considerado que tempo de duração razoável expressa uma aceitação média de qualidade da ação estatal requerida, passa a ser também significativo o descontentamento expresso no que respeita aos que consideraram longo ou muito longo o tempo de duração do processo.

Tabela 17 – Questões relacionadas ao processo judicial: avaliação sobre o tempo de duração

AVALIAÇÃO SOBRE O TEMPO DE DURAÇÃO DO PROCESSO JUDICIAL	%
Muito curto	5
Curto	10
Razoável	55
Longo	20
Muito longo	10

Fonte: Pesquisa *Democracia e (des) confiança na efetividade da Política de Proteção ao Consumidor* (2017).

Nota. Dados obtidos a partir do questionamento “Considerado o tempo de duração do seu processo, este se mostrou”.

A quarta questão do primeiro bloco apresentou o seguinte: “O valor recebido pela reparação do dano moral se estabeleceu em”. As respostas do questionário referem-se às opções: até R\$ 3.000,00, de R\$ 3.001,00 a R\$ 5.000,00, de R\$ 5.001,00 a R\$ 10.000,00 e mais de R\$ 10.000,00, segundo a Tabela 18. Apurou-se que 50% dos respondentes afirmaram ter recebido valor de reparação no patamar entre R\$ 5.001,00 a R\$ 10.000,00; 25%, valor de até 3.000,00; 20%, de R\$ 3.001,00 a R\$ 5.000,00 e 5%, mais de R\$ 10.000,00. Ao se estabelecer um comparativo entre os resultados aqui apurados e o percentual preponderante no que tange à resposta sobre a renda mensal, aspecto relativo ao perfil dos respondentes, há de se destacar o fato de que 50% dos citados respondentes afirmaram possuir renda de mais de R\$ 10.000,00, sendo que igual percentual de respondentes (50%) recebeu reparação de danos morais um valor entre R\$ 5.001,00 a R\$ 10.000,00. Portanto, os valores recebidos por tal número de indivíduos se mostrou abaixo daquele patamar de renda mensal da metade dos sujeitos à pesquisa, ou seja, se, de fato, adicionarmos demais dados colhidos, para fins de comparação, é possível detectar que a metade dos respondentes possui renda superior a R\$ 10.000,00; no entanto, considerando-se que a também metade dos respondentes recebeu valor de reparação entre R\$ 5.001,00 a R\$ 10.000,00, outros 25% receberam quantia de até R\$ 3.000,00 e 20%, montante entre R\$ 3.001,00 a R\$ 5.000,00, o apurado é que 95% dos respondentes receberam valores que se situaram aquém da renda mensal da metade dos que se submeteram

à pesquisa. Portanto, muitos com renda superior a R\$ 10.000,0 receberam reparação do dano moral menor do que tal valor.

Tabela 18 – Questões relacionadas ao processo judicial: valor recebido pela reparação do dano moral

VALOR RECEBIDO PELA REPARAÇÃO DO DANO MORAL	%
Até R\$ 3.000,00	25
De R\$ 3.001,00 a R\$ 5.000,00	20
De R\$ 5.001,00 a R\$ 10.000,00	50
Mais de R\$ 10.000,00	5

Fonte: Pesquisa *Democracia e (des) confiança na efetividade da Política de Proteção ao Consumidor* (2017).

Nota. Dados obtidos a partir do questionamento “O valor recebido pela reparação do dano moral se estabeleceu em”.

Essa observação é de todo pertinente, porque, em sendo o critério da condição econômica do ofendido também o que há de nortear a fixação do valor de reparação do dano, pergunta-se: o fato de o montante fixado a tal título ser inferior à renda mensal do ofendido influenciaria no grau de (in) satisfação ante o valor recebido? Influenciaria, ainda, na confiança da política de proteção ao consumidor, no Poder Judiciário e no Estado, produzindo, por consequência, efeitos na qualidade da democracia? Diante de tais questionamentos, há de se verificar se as respostas conferidas à pergunta seguinte do questionário permitem que se chegue a alguma conclusão passível de responder as dúvidas postas.

A quinta pergunta do primeiro bloco do questionário apresentou o seguinte: “Com relação ao valor de reparação do dano recebido, no seu sentir, este se mostrou”. As alternativas a título de respostas foram: muito satisfatório em relação ao dano moral que suportou; satisfatório em relação ao dano moral que suportou, insatisfatório em relação ao dano moral que suportou e muito insatisfatório em relação ao dano moral que suportou, segundo a Tabela 19 A questão, em particular, continha, ainda, pedido de justificativa, pelo respondente, nos casos de opção por respostas que indicam como insatisfatório ou muito insatisfatório o valor de reparação recebido, considerado o dano moral que suportou.

No caso, os resultados obtidos evidenciaram que, para 45% dos respondentes, o valor recebido se mostrou insatisfatório em relação ao dano moral suportado; outros 40% disseram ser o valor satisfatório em relação ao dano moral suportado; 10%, muito satisfatório em relação ao dano moral suportado e 5%, muito insatisfatório em relação

ao dano moral sofrido. Portanto, nota-se nítida equivalência entre os que optaram por respostas positivas em relação ao valor de reparação recebido — 40% satisfatório e 10% muito satisfatório — e aqueles que conferiram respostas negativas de satisfação ante o valor recebido — 45% insatisfatório e 5% muito insatisfatório —, não obstante o maior percentual isoladamente considerado seja o que reflete o grupo dos que alegam insatisfatório o valor (45%). Não há como negar aqui certa surpresa ante o resultado apurado, na medida em que exatamente alguns que possuem renda mensal superior ao valor que receberam a título de reparação pelo dano moral admitem-no, mesmo assim, satisfatório. É o caso de três considerados respondentes com renda mensal maior que R\$ 10.000,00, contudo recebedores, respectivamente, de valores de reparação do dano moral no patamar de até R\$ 3.000,00, no caso do primeiro, e entre R\$ 3.001,00 a R\$ 5.000,00, os dois últimos, todos admitindo valores satisfatórios em relação ao dano moral que suportaram. Um quarto respondente com renda mensal entre R\$ 5.001,00 e R\$ 10.000,00 recebeu o valor de reparação do dano moral entre R\$ 3.001,00 e R\$ 5.000,00, também o considerando satisfatório.

Tabela 19 – Questões relacionadas ao processo judicial: grau de satisfação com o valor recebido pela reparação do dano

GRAU DE SATISFAÇÃO COM O VALOR RECEBUDO PELA REPARAÇÃO DO DANO	%
Muito satisfatório em relação ao dano moral que suportou	10
Satisfatório em relação ao dano moral que suportou	40
Insatisfatório em relação ao dano moral que suportou	45
Muito insatisfatório em relação ao dano moral que suportou	5

Fonte: Pesquisa *Democracia e (des) confiança na efetividade da Política de Proteção ao Consumidor* (2017).

Nota. Dados obtidos a partir do questionamento “Com relação ao valor de reparação do dano moral recebido, no seu sentir, este se mostrou”.

As quatro situações em foco dão a dimensão da subjetividade que se apresenta quando se trata de conformação de valor de reparação por dano moral. No entanto, é de se indagar, sem adentrar no critério da extensão do dano e da condição econômica do ofensor, valor de reparação de dano moral que sequer contempla o equivalente à renda mensal do ofendido traduz a efetividade da reparação exigida em disciplina de instrumento normativo de proteção consumidor? Seriam tais consumidores cientes do que referida disciplina legal prevê? Essa última indagação poderá ser definitivamente

respondida quando da análise das respostas à questão formulada com tal sentido. Por outro lado, com relação à primeira questão suscitada, outra circunstância merece realce para fins de confronto com a satisfação expressa pelos quatro respondentes, isto é, as justificativas conferidas por aqueles que optaram por respostas negativas de satisfação em relação ao valor do dano moral recebido, como se observará a seguir.

Primeiro é de se sublinhar que, dos 10 respondentes que declararam insatisfatório ou muito insatisfatório o valor recebido pelos danos morais suportados, nove deles apresentaram suas justificativas para as respostas conferidas. Tais justificativas, por sua vez, quando categorizadas por semelhança da ideia que expressam, podem ser assim distribuídas<sup>23</sup>: insatisfação com o valor fixado, porquanto não expresso em sua conformação aspecto educativo e punitivo que desestimule o fornecedor a reiterar a conduta lesiva ao direito do consumidor; críticas à postura, de modo geral, do judiciário na fixação do valor, ainda que sem claramente expor o porquê; uma terceira justificativa na qual se apresentam simultaneamente as duas ideias já mencionadas. Com relação à primeira das três ideias expressas nas justificativas sobre porque considera insatisfatório ou muito insatisfatório o valor recebido em relação ao dano moral suportado, foram categorizadas as seguintes respostas:

“Não teve caráter pedagógico” (E3)<sup>24</sup>; “Indenização baixa e sem multa para o transgressor incentiva a empresa continuar transgredindo” (E6); “Não foram considerados fatores como porte da empresa, tentativa de solução amigável, etc. Ou seja, o estabelecimento de ‘padrão’ de valores, não considera que, dependendo do porte da empresa, é preferível aguardar o tempo do processo e pagar um valor que, de fato, não pune e não evita que novos danos ocorram (para novos e atuais consumidores)” (E11); “Pela falta de comprometimento da empresa na resolução do problema” (E13).

No que se refere à justificativa fundada na ideia de crítica à postura do judiciário na fixação do valor, sem claramente esclarecer o porquê, destacam-se as seguintes respostas:

“Porque a indenização foi diminuída pelo colégiado (sic) recursal por ter padronizado o valor da indenização em casos semelhantes” (E1); “Porque para o meu caso achei irrisório o valor da indenização” (E15).

<sup>23</sup> As respostas foram transcritas tal como registradas nos formulários respondidos e, posteriormente, enviados por *e-mail*. Assim, foram conservados eventuais erros de grafia ou concordância verbal cometidos pelos respectivos respondentes.

<sup>24</sup> A letra “E” utilizada logo após o texto transcrito se refere a entrevistado e o número seguinte indica a posição do respondente da pesquisa, considerada a ordem de recebimento dos questionários preenchidos e enviados por *e-mail*. A iniciativa, assim adotada, tem o propósito de preservar o anonimato do respondente, sendo tal método utilizado também durante as transcrições das demais respostas conferidas e relativas às outras perguntas abertas da pesquisa.

A terceira justificativa, em que se apresentam tanto a ideia de ausência de aspecto educativo punitivo na conformação do valor de reparação quanto de crítica ao judiciário, não há maiores esclarecimentos:

“Não reparou efetivamente o dano, tampouco fez a empresa sentir que deveria mudar seus procedimentos com o consumidor” (E8); “Acredito que as empresas brasileiras devem prestar um melhor atendimento ao consumidor, desta forma evitaria tais demandas judiciais. No entanto, em que pese o dano moral auferido na última demanda judicial, nem sempre o Poder Judiciário tem contribuído para aplicar o direito material ao caso concreto, seja pela razoabilidade do tempo de duração do processo, ou pelo dano moral arbitrado” (E17); “A insatisfação ocorre porque o valor não alcança reparar o erro cometido e o desgaste emocional e stress causado não tem um preço exato, e seria melhor que nunca tivesse ocorrido, de modo que o reparo financeiro (sic) não amenizou por completo a desvantagem (sic) do inconveniente (sic)” (E20).

Retomando-se, então, o confronto entre o que preponderantemente justifica a insatisfação com o valor recebido de dano moral e a satisfação expressa com o valor recebido, ainda que este represente quantia inferior à renda mensal de quem o recebeu, destaca-se o aspecto do critério punitivo e educativo reclamado na composição do montante a ser pago pelo fornecedor infrator. Com isso o que se pretende dizer é que, embora marcada pela subjetividade a ideia do que é satisfatório ou insatisfatório, o fato de se mostrar ausente valor de reparação que imponha ao fornecedor transgressor considerável ônus certamente não o desestimulará à reiteração da prática da qual decorreu sua condenação. Portanto, eventual satisfação expressa com valor de reparação que sequer alcança o correspondente à renda mensal de quem o recebe é algo que só a este aproveita, sendo que o valor de reparação de dano moral no qual se contempla critério educativo e punitivo em sua conformação traduz algo que diretamente aproveita quem o recebe, mas também aproveita a coletividade de consumidores, no sentido de que atua como fator de desestímulo a repetição da prática lesiva, pelo fornecedor, trazendo, assim, a efetividade exigida da reparação e o resguardo da dignidade pelo qual a democracia em abordagem substantiva requer. Certamente, mas sem guardar tal profundidade de reflexão, é o que acabaram por revelar os respondentes, cujas respostas evidenciam insatisfação com o valor recebido por lhe faltar, na conformação, atenção ao aspecto punitivo educativo que deveria conter

O segundo bloco do questionário se refere a aspectos da proteção ao consumidor, propriamente ditas. O primeiro questionamento desse bloco, por sua vez, contém a seguinte expressão: “Com relação à proteção ao consumidor”. As alternativas dadas foram: conhece muitas regras do Código de Defesa do Consumidor, conhece poucas regras do Código de Defesa do Consumidor, não conhece as regras do Código de Defesa do Consumidor, mas sabe da sua existência e não sabe da existência do Código de Defesa do Consumidor, de acordo com a Tabela 20. Assim, os resultados apurados diante de tal questionamento foram: 70% dos respondentes dizem conhecer muitas regras do Código de Defesa do Consumidor; 25% confirmam conhecer poucas regras do Código de Defesa do Consumidor; 5% optaram pela resposta “Não conhece as regras do Código de Defesa do Consumidor, mas sabe da sua existência”; nenhum dos respondentes fez opção pela alternativa “Não sabe da existência do Código do Consumidor”. Os dados revelados inicialmente apontam para o significativo fato de que todos os respondentes conhecem a existência do Código de Defesa do consumidor, o que também expressa, pelo menos à primeira vista, difusão da política pública de proteção ao vulnerável em tal relação.

Tabela 20 – Questões relacionadas à proteção do consumidor: grau de conhecimento das regras do Código de Defesa do Consumidor

GRAU DE CONHECIMENTO DAS REGRAS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	%
Conhece muitas regras do Código de Defesa do Consumidor	70
Conhece poucas regras do Código de Defesa do Consumidor	25
Não conhece as regras do Código de Defesa do Consumidor, mas sabe da sua existência	5
Não sabe da existência do Código de Defesa do Consumidor	0

Fonte: Pesquisa *Democracia e (des) confiança na efetividade da Política de Proteção ao Consumidor* (2017).

Nota: Nota. Dados obtidos a partir do questionamento “Com relação à proteção ao consumidor”.

Por outro lado, como desdobramento da questão fechada, para o respondente que “Não conhece as regras do Código, mas sabe da sua existência” ou “Não sabe da existência do Código de Defesa do Consumidor” foi solicitado, ainda, que justificasse o motivo da resposta conferida. Três foram as justificativas apresentadas, sendo que duas são de indivíduos que não se inserem no grupo que haveria de apresentar justificativa para a resposta fechada. Portanto, no caso específico de tal questão, se

apresentou um número maior de respondentes do que aquele que representaria o grupo a que se dirigiu a pergunta. Um primeiro respondente, não inserido nos grupos dos que haveriam de apresentar justificativa para a resposta conferida, confirma que conhece muitas regras “Pela profissão escolhida” (E17). Esse respondente é um dos que, na resposta sobre as razões da insatisfação com o valor do dano moral recebido, teceu crítica relacionada à ausência do aspecto educativo punitivo na conformação do valor de reparação e ao poder judiciário.

Outro respondente, também não integrante dos grupos aos quais competiria a resposta, disse que conhece poucas regras do Código de Defesa do Consumidor porque “Só me interessa quando se faz necessário” (E6). Aqui se nota certa indiferença em relação à política pública de proteção ao consumidor. O interesse do respondente surge, como afirmou, quando necessário, mas o que proclamaria a necessidade se poucas são as regras por ele conhecidas? A resposta, assim, evidencia que o respondente tem visão sobre a referida política pública como algo a ser conhecido a partir de determinada necessidade que se lhe apresente, e não como ação do Estado que, por garantir direitos, deva ser previamente conhecida. O respondente, ainda, foi um dos que estabeleceram críticas ao valor recebido, porque não adequado mediante observação do aspecto educativo punitivo a ser imposto ao fornecedor. Portanto, reconhece a importância do mecanismo de repressão que critica não aplicado no seu caso, não obstante a apatia que demonstra em relação ao instrumento de execução da política pública.

Com relação à respondente que realmente se inseriu no grupo de indivíduos a quem se dirigiu a pergunta, a justificativa apresentada não destoa do que anteriormente se destacou. A resposta dada foi de que, em relação às regras do Código de Defesa do Consumidor, “Nunca procurou saber porque nunca precisou” (E16). Note-se, aqui, igual indiferença no que respeita às referidas regras de proteção, decorrendo somente da eventual necessidade o objetivo do seu conhecimento. No entanto, a respondente apresenta distinção em relação àquele que registrou apatia. É que diante do valor recebido como reparação pelo dano moral suportado, ela o admitiu satisfatório, sem qualquer observação quanto à questão de sua conformação se estabelecer, mediante aspecto educativo punitivo imposto ao transgressor. Assim, é de questionar: por desconhecer a respondente as regras do Código de Defesa de Consumidor, a satisfação com o valor recebido se origina do que experimenta em relação ao



atendimento de interesse puramente individual que, exclusivamente, percebe decorrente da fixação de tal quantia a ser paga por dano moral causado? O efeito, assim, da ignorância das regras do Código de Defesa do Consumidor resultaria também na compreensão de política pública voltada só para satisfação de interesses puramente individuais, o que não é o caso da proteção ao consumidor.

A segunda pergunta do bloco relativo ao conhecimento da proteção ao consumidor, o questionário contém: “Diante da reparação por danos morais obtida com o seu processo judicial, você diria, com relação à proteção ao consumidor, que esta”. As respostas disponibilizadas foram: realiza, na prática, a garantia da reparação do dano moral suportado pelos consumidores; algumas vezes realiza, na prática, a garantia da reparação do dano moral suportado pelos consumidores e não realiza, na prática, a garantia da reparação do dano moral suportado pelos consumidores, conforme a Tabela 21. Ainda, para o caso de respostas que contemplassem quaisquer das duas últimas opções conferidas, a refletir, portanto, aspecto, na prática, mediana ou totalmente negativo da garantia legalmente estabelecida, haveria de o respondente justificar o porquê. Os resultados apresentados foram os seguintes: para 45% dos respondentes, a proteção ao consumidor algumas vezes realiza, na prática, a garantia da reparação do dano moral suportado; para 40% dos respondentes realiza, na prática, a garantia da reparação do dano moral suportado pelos consumidores; para 15% não realiza, na prática, a garantia da reparação do dano moral suportado pelos consumidores.

Tabela 21 – Questões relacionadas à proteção do consumidor: resultado do processo judicial em relação à proteção ao consumidor

RESULTADO DO PROCESSO JUDICIAL EM RELAÇÃO À PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR	%
Realiza, na prática, a garantia da reparação do dano moral suportado pelos consumidores	40
Algumas vezes realiza, na prática, a garantia da reparação do dano moral suportado pelos consumidores	45
Não realiza, na prática, a garantia da reparação do dano moral suportado pelos consumidores	15

Fonte: Pesquisa *Democracia e (des) confiança na efetividade da Política de Proteção ao Consumidor* (2017).

Nota: Dados obtidos a partir do questionamento “Diante da reparação por danos morais obtida com o seu processo judicial, você diria, com relação à proteção ao consumidor, que esta”.

O apurado em relação a tal questionamento, quando confrontado com os percentuais das respostas referentes à satisfação ou insatisfação com o valor recebido a título de reparação do dano moral, acaba por evidenciar, de certa forma, harmônica relação entre os resultados apresentados, na medida em que 40% dos respondentes admitem satisfatório o valor de reparação do dano moral recebido e iguais 40% assinalaram a alternativa de que a proteção ao consumidor realiza, na prática, a garantia da reparação do dano moral suportado. No entanto, tal fato se evidencia quando se observa que, para 15% dos respondentes, a proteção ao consumidor não realiza, na prática, a garantia da reparação do dano moral suportado e, para outros 45%, referida proteção algumas vezes realiza, na prática, a garantia da reparação do dano moral infligido, significando, então, para 60% dos interlocutores a opção por respostas cujos conteúdos revelam parcial ou total negativa, na prática, da proteção à efetiva reparação do dano moral suportado por consumidores.

As respostas subsequentes, conferidas à questão aberta apresentada como justificativa para os casos de opção por alternativas que revelassem conteúdo parcial ou totalmente negativo em relação à proteção ao consumidor garantir, na prática, a reparação do dano moral apresentado, talvez possam oferecer pistas para a compreensão do significativo resultado apurado. As repostas conferidas<sup>25</sup> podem ser, aliás, como anteriormente se fez em relação às justificativas apresentadas para os resultados que revelassem insatisfatório ou muito insatisfatório o valor do dano moral recebido, agrupadas segundo critério que identifique ideia de não observação do aspecto punitivo educativo na conformação do valor de reparação do dano, que haveria, no sentir do respondente, de ser contemplado; ideia de crítica, de modo geral, à atuação do Judiciário, ainda que sem claramente expor sua pertinência; ideia que ao mesmo tempo contemple a não observação do aspecto punitivo educativo na conformação do valor de reparação do dano e crítica ao Poder Judiciário.

Com tal objetivo, é de se esclarecer inicialmente que, dos 12 (60%) respondentes que se inserem no grupo que haveria de justificar as respostas dadas por revelarem conteúdo parcial ou totalmente negativo em relação à proteção ao consumidor garantir, na prática, a reparação do dano moral apresentado, 11 deles apresentaram

---

<sup>25</sup> Igualmente, as respostas foram transcritas tal como registradas nos formulários da pesquisa respondidos e, posteriormente, enviados por *e-mail*. Assim, foram conservados eventuais erros de grafia ou concordância verbal cometidos pelos respectivos respondentes.

tais justificativas. Um, apesar de registrada a opção pela assertiva de que a proteção ao consumidor não realiza, na prática, a garantia da reparação do dano moral suportado, se omitiu na justificativa sobre as razões da escolha. Assim, estabelecido o método de seleção indicado, resulta que das 11 respostas dadas, 9 delas traduzem críticas, de modo geral, à atuação do poder judiciário, quais sejam:

“Deveria ser um valor maior” (E3); “A morosidade do Poder Judiciário é um fator grave para a não efetividade, na prática, do que se determina no CDC” (E5); “A maioria dos juízes considera meros aborrecimentos as agruras sofridas pelos consumidores, o que é uma lástima” (E7); “Nem sempre o valor estabelecido retrata as angústias sofridas” (E9); “Mesmo não satisfeito com algumas sentenças, entendo que algo foi feito. A minha expectativa não pode servir de parâmetro para acreditar que ‘não realiza proteção ao consumidor’” (E11); “Nem sempre é feita justiça”(E13); “O poder discricionário para condenação é do magistrado.”(E14); “Nem sempre os valores arbitrados, condizem com o dano moral suportado.” (E17); “Em alguns casos a reparação fica aquém das expectativas do consumidor, talvez por esse não conseguir passar a dimensão do transtorno causado pelo dano moral ou pelo não entendimento pela parte julgadora do tamanho real do problema causado” (E20).

Por outro lado, duas respostas evidenciam exatamente a ideia de não observação do aspecto punitivo educativo na conformação do valor fixado a título de reparação do dano, que são:

“A indenização é baixa e a empresa não recebe multa pela transgressão, o que incentiva a empresa continuar a transgredir, gerando muitos processos que encarecem e congestionam a justiça” (E6); “Não coube a reiteração da prática desrespeitosa (sic)” (E8).

Portanto, para o maior número de respondentes que optaram por respostas cujas proposições revelam conteúdo parcial ou totalmente negativo em relação à proteção ao consumidor garantir, na prática, a reparação do dano moral apresentado, o problema está na atuação do Poder Judiciário de um modo geral, isto é, não especificamente relacionado à questão da composição do valor ser feita sem observação do aspecto punitivo educativo. Prestação jurisdicional lenta e atuação judicial sem real percepção, pelo julgador, da dimensão do drama exposto nos autos do processo, foram algumas questões salientadas nas respostas abertas. Resta saber se tal sentimento exposto igualmente se apresentará quando da análise do resultado da pesquisa no que se refere à confiança expressa no Poder Judiciário.

O terceiro bloco do questionário contém perguntas referentes aos aspectos da confiança quer em relação à política pública de proteção ao consumidor, quer em relação ao Estado que a implementa; bem como ao poder constituído que aplica as

normas legais de proteção ao consumidor. Por fim, ainda tratam do apoio e grau de satisfação que tais indivíduos, respectivamente, conferem e externam no que respeita também à democracia. Cabe enfatizar que, na seção 2 do estudo, foi apresentado o recurso da confiança como técnica passível de aferição da qualidade das instituições políticas e das políticas públicas, daí porque tais questionamentos constam da estrutura da pesquisa.

Como primeira pergunta fechada desse terceiro bloco de questões do instrumento de pesquisa se apresenta o seguinte: “O valor recebido de reparação por danos morais trouxe”. As respostas disponibilizadas foram: muita confiança na proteção ao consumidor; alguma confiança na proteção ao consumidor; desconfiança na proteção ao consumidor; não acreditar na proteção ao consumidor, conforme se vê na Tabela 22. Ainda em caso de opção, pelo respondente, por qualquer das três últimas alternativas dispostas, haveria de ser justificada a razão da escolha. Os resultados obtidos revelaram que 65% dos respondentes admitem alguma confiança na proteção ao consumidor; 20% muita confiança na proteção ao consumidor; 10% desconfiança na proteção ao consumidor e 5% não acreditar na proteção ao consumidor.

Tabela 22 – Questões relacionadas a confiança e apoio: confiança na proteção ao consumidor pela reparação do dano moral

CONFIANÇA NA PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR PELA REPARAÇÃO DO DANO MORAL	%
Muita confiança na proteção ao consumidor	20
Alguma confiança na proteção ao consumidor	65
Desconfiança na proteção ao consumidor	10
Não acreditar na proteção ao consumidor	5

Fonte: Pesquisa *Democracia e (des) confiança na efetividade da Política de Proteção ao Consumidor* (2017).

Nota: Dados obtidos a partir do questionamento “O valor recebido de reparação por danos morais trouxe”.

É relevante destacar, diante de tais resultados colhidos, que a somatória dos que apresentam alguma confiança (65%), desconfiança (10%) e dos que não acreditam na proteção ao consumidor (5%) evidencia flagrante maioria (80%) de indivíduos com percepções negativas de confiança na proteção ao consumidor, quando ao se atentar para o valor recebido por danos morais. Note-se, aqui, resultado que revela um número maior de respondentes (80%) que não confiam plenamente na proteção ao consumidor, quando assim avaliado o montante recebido a título de danos morais, em comparação com o então revelado pelo percentual de também respondentes (60%)

que optaram por respostas contendo proposições parcialmente ou totalmente negativas sobre a proteção ao consumidor realizar, na prática, a efetiva reparação do dano moral suportado, ou seja, há de ser analisado o que, de fato, contribuiu para tal divergência, se é que existe em dados significativos, quando comparados os dois resultados. Analisados os dois resultados, se vê que três dos respondentes que optaram pela resposta sobre a proteção ao consumidor realizar, na prática, a garantia da reparação do dano moral suportado, agora acabam por adotar a proposição cujo conteúdo é no sentido de que o valor recebido trouxe alguma confiança na proteção ao consumidor, ao que se soma outro que, não obstante ter igualmente respondido sobre a proteção ao consumidor realizar, na prática, a garantia da reparação do dano moral suportado, admite ter referido valor trazido desconfiança na proteção ao consumidor.

O que parece evidenciar inconsistência decorrente do confronto entre as respostas atribuídas pode ser explicado, em relação aos três primeiros respondentes, pela sua percepção no sentido de que exatamente alguma confiança existe na proteção ao consumidor, posto que tal proteção realiza, na prática, a condição de recebimento de valor pelo dano moral suportado. Em outras palavras, a compreensão de tais respondentes pode ser no sentido de que a realização, na prática, da reparação do dano moral foi o fator desencadeador de alguma confiança na proteção ao consumidor. Por seu turno, o confronto entre as respostas dadas pelo quarto respondente evidencia total contradição no pensamento externado. Ora, se, de fato, o referido interlocutor afirma que a proteção ao consumidor realiza, na prática, a garantia da reparação do dano moral suportado, não há como se admitir razoável a opção posterior por resposta no sentido de que o valor recebido de reparação por danos morais trouxe desconfiança na proteção ao consumidor, tendo ainda assinalado ser insatisfatório o valor de reparação do dano recebido. A contradição, nesse caso, pode ser explicada por eventual descuido do respondente ao responder o questionário ou má interpretação do texto acerca do questionamento sobre a proteção realizar ou não realizar, na prática, a garantia da reparação do dano moral ao consumidor.

Também é necessário observar que, diante de questionamento anterior, metade dos respondentes optou por respostas que apontam aspectos positivos da atuação do Poder Judiciário na fixação do valor de reparação do dano moral, isto é, 40% dizem ser o valor satisfatório em relação ao dano moral suportado e 10%, muito satisfatório

em relação ao dano moral suportado, contudo, agora, flagrante maioria (80%) de indivíduos indica percepções negativas de confiança na proteção ao consumidor, quando assim considerado o valor recebido por danos morais. O que explicaria tal divergência a não ser o fato de que para parcela dos respondentes, embora o valor recebido seja satisfatório no que respeita a sua expectativa pessoal, tal montante não inibe o transgressor de reiteração da conduta, aliás, ideia expressa em justificativas conferidas pelo que restou assinalado como resposta.

Retomando-se à consideração sobre o grupo de respondentes que afirmaram, diante do valor de reparação recebido, ter alguma confiança (65%), desconfiança (10%) ou não acreditarem na proteção ao consumidor (5%), é de observar o que se apresenta em termos de justificativas<sup>26</sup> para tais respostas, utilizando-se ainda do critério de seleção das respostas segundo a ideia que exprimem. Assim, dos respondentes que haveriam de apresentar justificativa ante a opção feita na pergunta fechada, imediatamente antecedente, todos a apresentaram, podendo ser então selecionadas da seguinte forma. Constitui um primeiro grupo aqueles cujas justificativas criticam o valor fixado de reparação do dano, em que se incluem aquelas que contêm referência à não observação do aspecto punitivo educativo na conformação de tal valor. São catalogadas as seguintes respostas (justificativas):

“Porque a indenização foi fixada em valor inferior ao esperado” (E1); “Porque há situações que o consumidor se afigura merecedor de reparo de maior alcance”. (E2); “A questão do valor irrisório nas condenações de grandes corporações” (E3); “Os valores pagos a título de danos morais em relações de consumo são tão baixos que não alcançam seu objetivo de ensinar e punir a empresa como deveriam” (E7); “Entendi que não foi suficiente para coibir novas práticas”. (E8); “nem sempre a reparação é justa” E15); “O valor financeiro é o mínimo da reparação!” (E19).

Um segundo grupo de justificativas se utiliza da crítica ao valor fixado do dano moral e também à atuação do Poder Judiciário, por motivo outro. Nesse grupo, podem ser inseridas as seguintes justificativas:

“O acesso à Justiça continua elitista e as baixas penalidades às empresas transgressoras incentivam o mau comportamento dessas no fornecimento de serviços e bens à população” (E6); “Acredito que caso seja aplicado o direito de forma concreta e mais dura perante as empresas que contribuem por esta mal (sic) prestação de serviços ao consumidor, a tendência seria uma melhor qualidade no atendimento e ao serviço de garantia final” (E17).

---

<sup>26</sup> Renova-se a afirmação de que as respostas foram transcritas tal como registradas nos formulários da pesquisa respondidos e, posteriormente, enviados por *e-mail*. Assim, foram conservados eventuais erros de grafia ou concordância verbal cometidos pelos respectivos respondentes.

Um terceiro grupo, representado por justificativa que evidencia crítica ao Poder Judiciário por motivo não relacionado ao valor fixado de reparação do dano moral, no qual se inclui a seguinte:

“Porque nem sempre se faz um acordo judicial como o meu caso concreto. E o Judiciário tende a demorar mais, o que, no meu caso específico, não aconteceu em função de um mutirão judicial” (E5).

Por fim, distingue-se um quarto grupo no qual se incluem respostas que não se inserem com as temáticas anteriormente apontadas, no qual são apresentadas as seguintes justificativas:

“Porque ainda precisamos avançar nos direitos do consumidor” (E9); “Já respondi” (E11); “De certa forma sabemos que podemos contar com a proteção ao consumidor” (E13); “As relações de consumo ficam mais transparentes à medida que a legislação se aprimora” (E14); “Embora não completamente satisfeito e atendido em minhas solicitações, vejo que sim é possível, (sic) ter uma resposta mesmo que não 100% satisfatória. Tendo um órgão (sic) de proteção que é funcional, mesmo diante desse mar de corrupção que vivenciamos nesse país” (E20).

A título de segunda pergunta fechada do terceiro bloco do questionário se apresenta o seguinte: “Qual a confiança que você tem no Estado brasileiro?”. As respostas apresentadas foram: muita confiança; alguma confiança; pouca confiança; nenhuma confiança, conforme Tabela 23. Para o caso de o respondente optar por qualquer das três últimas respostas a escolha ainda haveria de ser justificada. Os resultados relativos a tal questionamento foram os seguintes: 45% dos respondentes afirmaram pouca confiança no Estado Brasileiro; 35%, ter alguma confiança; 15%, nenhuma confiança e 5%, muita confiança. Dessa forma, é expressivo o percentual de respondentes (95%) que resulta da soma dos percentuais de interlocutores a demonstrar alguma, pouca ou nenhuma confiança no Estado, que implementa política de proteção ao consumidor. O percentual resultante dos que afirmam ter muita confiança no Estado brasileiro é de apenas 5% dos respondentes.

Tabela 23 – Questões relacionadas a confiança e apoio: confiança no Estado brasileiro

CONFIANÇA NO ESTADO BRASILEIRO	%
Muita confiança	5
Alguma confiança	35
Pouca confiança	45
Nenhuma confiança	15

Fonte: Pesquisa *Democracia e (des) confiança na efetividade da Política de Proteção ao Consumidor* (2017).

Nota: Dados obtidos a partir do questionamento “Qual a confiança que você tem no Estado brasileiro?”

O confronto de tais dados com os também colhidos sobre a desconfiança dos respondentes na proteção ao consumidor como decorrência do valor de reparação por danos morais recebido acaba por corroborar que, trabalhada a perspectiva de alguma confiança consistir aspecto negativo tanto em relação à proteção ao consumidor quanto em relação ao Estado brasileiro, se vê indiscutivelmente maior desconfiança no Estado (95% dos respondentes) do que na efetividade da proteção (80% dos interlocutores) que ele implementa na referida política pública de proteção ao consumidor. Por lógico, há outros fatores que, não relacionados à especificidade da política pública enfocada, contribuem para esse resultado, entre os quais o conturbado momento político vivenciado pelo Estado brasileiro, durante a realização da pesquisa. Por seu turno, o percentual (5%), que indica muita confiança dos respondentes no Estado, de igual forma se apresenta bem inferior ao que refletiu a muita confiança (20%) dos interlocutores na proteção ao consumidor, evidenciando que, com relação ao Estado em sua generalidade, a confiança é bem menor, quando assim confrontada com a política pública que realiza de proteção ao consumidor.

As justificativas apresentadas<sup>27</sup> pelos respondentes que admitem alguma confiança, pouca confiança ou desconfiança no Estado brasileiro, apresentadas por quinze dos dezenove interlocutores que haveriam de expor as razões para as respostas dadas, podem ser categorizadas em três grupos, distinguidos a partir dos seguintes temas abordados em tais respostas: as crises (morais, políticas ou econômicas) do Estado, a democracia brasileira e o funcionamento das instituições. No primeiro grupo são destacadas as seguintes justificativas:

<sup>27</sup> Retome-se a consideração de que as respostas foram transcritas tal como registradas nos formulários da pesquisa respondidos e, posteriormente, enviados por *e-mail*. Assim, foram conservados eventuais erros de grafia ou concordância verbal cometidos pelos respectivos respondentes.



“Porque a corrupção impera em nosso país e não há verdade e clareza nas informações veiculadas aos brasileiros” (E1); “Diante da atual situação política e econômica vivenciada no País. Está-se diante de verdadeira crise econômica e moral!” (E2); “Pelas últimas notícias percebe-se que vivemos em um Estado de corrupção generalizada, que se espalha por toda a sociedade incluindo os órgãos e poderes públicos” (E5); “Os crimes cometidos por políticos não são punidos a contento” (E6); “Corrupção nas instituições; dirigentes corruptos e nada interessados no bem comum” (E7); “Porque o Estado passa por uma profundo (sic) crise política” (E9); “Estou respondendo esse questionário enquanto ouço que o Moro acaba de condenar um ex-Presidente” (E11); “Devido à grave crise econômica, a qual engloba a forte corrupção que assola o país” (E17); “Diante do cenário político e econômico atual nos traz uma sensação que estamos sem liderança.” (E18); “Esperança de dias melhores” (E19).

É justificativa pertinente ao segundo grupo a seguinte assertiva: “Temos uma democracia jovem e se consolidando” (E14). No terceiro grupo se inserem as seguintes respostas:

“As Cortes Superiores não deveriam tariffar as condenações por dano moral” (E3); “As instituições ainda estão se formando” (E8); “Porque as leis não são cumpridas” (E15); “Diante do semicaos que se abate sobre esse país as instituições do estado ainda funcionam com uma certa normalidade e atendendo as demandas” (E20).

Como terceira pergunta fechada do terceiro bloco, consta do questionário: “Qual a confiança que você tem no Poder Judiciário?”. As respostas ofertadas foram: muita confiança; alguma confiança; pouca confiança; nenhuma confiança, de acordo com a Tabela 24. Também para o caso de escolha de quaisquer das três últimas opções de respostas, haveria de ser apresentada a justificativa sobre o que enseja a referida escolha. Os resultados obtidos diante da pergunta fechada foram: 55% escolheram a opção alguma confiança; 15%, muita confiança; 15%, pouca confiança; 15%, nenhuma confiança. Os dados colhidos inicialmente revelam que as opções como pouca ou nenhuma confiança representam a escolha de significativa parcela dos respondentes (30%), sendo que, se somadas ao grupo cuja resposta foi alguma confiança (55%), obtém-se resultado com sentido de desconfiança no Poder Judiciário por grande parte dos respondentes (85%). Cabe ressaltar que a expressão “alguma confiança” revela, de certa forma, desconfiança, posto que a confiança não se estabelece, na hipótese, em sua plenitude, daí porque os dados computados para tal resposta foram agrupados entre os que refletem respostas negativas da confiança.

Tabela 24 – Questões relacionadas a confiança e apoio: grau de confiança no Poder Judiciário

GRAU DE CONFIANÇA NO PODER JUDICIÁRIO	%
Muita confiança	15
Alguma confiança	55
Pouca confiança	15
Nenhuma confiança	15

Fonte: Pesquisa *Democracia e (des) confiança na efetividade da Política de Proteção ao Consumidor* (2017).

Nota: Dados obtidos a partir do questionamento “Qual a confiança que você tem no Poder Judiciário?”.

Por outro lado, quando confrontado o resultado da confiança no Poder Judiciário com o referente à confiança no Estado brasileiro, verifica-se maior a desconfiança no Estado (95% dos respondentes) do que a externada em relação ao Poder Judiciário (85% dos interlocutores). Com relação ao aspecto da confiança, os dados confrontados revelam que 5% dos respondentes têm muita confiança no Estado Brasileiro e 15% dos também respondentes têm muita confiança no Poder Judiciário, a significar, uma vez mais, que o nível de confiança no Poder Judiciário supera o expresso em relação ao Estado. No entanto, mesmo diante de tal confronto, se pode admitir como baixa a confiança no Poder Judiciário, externada pelo universo dos consultados. O confronto entre o apurado nível de desconfiança no Poder Judiciário e na proteção ao consumidor, por seu turno, revela que 80% dos interlocutores não confiam plenamente na proteção ao consumidor, quando assim considerado o valor recebido a título de danos morais, e 85% dos respondentes não confiam plenamente no Poder Judiciário. No caso, a diferença não se apresenta tão significativa a ponto de permitir conclusão sobre se as razões da desconfiança se apresentam em relação às diretrizes da política pública de proteção ao consumidor ou à aplicação das normas que a regem pelo Poder Judiciário.

Analisados outros resultados apurados, observa-se que 5% dos respondentes externaram muita confiança na proteção ao consumidor, quando assim considerado o montante recebido a título de danos morais, e 15%, muita confiança no Poder Judiciário. Então, diante de tais dados, seria possível concluir sobre uma maior confiança no Poder Judiciário, a quem incumbe aplicar normas de proteção de direitos do consumidor, do que na própria lei garantidora da proteção. No entanto, curiosamente, em dada passagem do questionário, os respondentes optaram por declarar que, diante da reparação por danos morais, obtida com o processo judicial, a proteção ao consumidor algumas vezes realiza, na prática, a garantia da reparação

do dano moral (para 45%) e não realiza, na prática, a garantia da reparação do dano moral (para 15%), totalizando, assim, para 60% dos interlocutores, uma percepção negativa da proteção ao consumidor, na prática, o que, no caso, se faz observada pelo aspecto da efetividade requerida para a reparação do dano moral, cuja aplicação incumbe ao Poder Judiciário.

Surge, então, a seguinte questão: os resultados evidenciam maior confiança no Poder Judiciário do que na proteção ao consumidor em razão do valor recebido, não obstante externada significativa percepção negativa (60% dos respondentes) sobre a proteção ao consumidor realizar, na prática, a garantia da reparação do dano moral suportado pelos consumidores e quando se sabe caber exatamente ao Poder Judiciário a fixação, em última análise, do valor de reparação do dano moral. É possível que a explicação sobre tal possível inconsistência seja obtida por causa da contaminação das respostas aqui atribuídas e apuradas por aquilo que expressam as justificativas sobre as respostas que evidenciam desconfiança no Estado. Em razão da pergunta aberta imediatamente antecedente, muitas justificativas, diante da opção por respostas que refletiam desconfiança no Estado, foram apresentadas com base nas crises por que passa o Estado brasileiro. Assim, o Judiciário se mostra, para alguns, como o poder em que há de ser depositada a esperança de contenção dos atos contrários aos interesses da população. Esse poder se configura capaz de efetivar a sanção aos transgressores da lei e, assim, existe a maior confiança em tal poder, como fruto da esperança que nele depositam. Por outro lado, talvez não seja perceptível, por parte de muitos, de que é igualmente o Poder Judiciário o aplicador da lei que viabiliza a proteção ao consumidor, também externada na garantia da efetividade da reparação do dano moral, o que, embora admitido por significativo percentual de respondentes não se concretizar, na prática, é possível seja considerado como algo totalmente desvinculado da atuação do referido Poder Judiciário. De qualquer forma, é simples reflexão, a merecer estudo específico que busque compreender a inconsistência destacada por resultados que se mostram inconclusivos quando confrontados.

Por sua vez, as justificativas apresentadas<sup>28</sup> por aqueles que optaram por respostas que refletem percepções negativas de confiança no Poder Judiciário, aliás, em número de quatorze, entre os dezessete que haveriam de apresentar, podem ser agrupadas em dois grupos: um primeiro, cujo elemento de agregação consiste na atuação e no funcionamento do Poder Judiciário, e outro, o qual contém crítica à legislação brasileira. Com relação ao primeiro grupo, destacam-se as seguintes justificativas:

“Em alguns processos as decisões são justas e em outros processos são extremamente injustas” (E1); “Lentidão, ineficiência, imoral e corporativista” (E2); “Juizes possuem salários astronômicos para a realidade do brasileiro e não trabalham de maneira proporcional ao que faturam; existem mais demandas judiciais do que varas especializadas para o julgamento; mão de obra desqualificada devido ao cabide de emprego e ao uso de estagiários substituindo o profissional concursado qualificado; morosidade; valorização ao processo em detrimento ao mérito; corrupção, entre outros fatores” (E5); “Os crimes cometidos por representantes do Poder Judiciário não são punidos a contento” (E6); “No meu dia a dia profissional vejo muitas decisões que não refletem justiça.” (E7); “Os julgamentos são pouco fundamentados e sem respaldo na lei” (E8); “Porque o Poder Judiciário é formado por homens e, portanto, é falho” (E9); “Morosidade” (E10); “O sistema de castas ainda reina. Advogado filho de desembargador (ou de juiz do Supremo). Empresário amigo de juiz etc.” (E11); “O judiciário brasileiro padece dos mesmo (sic) problemas vivenciados pelo país” (E14); “Diante das posturas adotadas nos últimos anos, principalmente pelo STF” (E17); “O judiciário brasileiro se mostra um sistema lento e caro” (E18); “Nos últimos 5 anos o Poder Judiciário vem sendo avaliado mais de perto pela população com base em valores como confiança, rapidez, facilidade de acesso, independência política, honestidade, capacidade de solução de conflitos. E não tem se saído muito bem, porém, apesar de não avaliarem bem o Judiciário, as pessoas tendem a considerá-lo uma instância legítima, para solucionar os seus problemas e demandas” (E20).

O segundo grupo se caracteriza pela seguinte justificativa: “as leis muitas vezes retardam a conclusão de um processo, o que muitas vezes é prejudicial ao jurisdicionado” (E15).

Consta ainda, como quarta pergunta fechada do terceiro bloco do questionário, a seguinte: “Com qual afirmação você concorda?”. As proposições, como respostas, foram: a democracia é sempre a melhor forma de governo, a democracia às vezes é a melhor forma de governo, a democracia nunca é a melhor forma de governo e é indiferente ter ou não uma democracia, conforme a Tabela 25. Ainda para o caso de optar o respondente por qualquer das três últimas opções, entre as respostas

---

<sup>28</sup> Como já exposto, as respostas transcritas se registraram tal como nos formulários da pesquisa respondidos e, posteriormente, enviados por *e-mail*. Assim, foram conservados eventuais erros de grafia ou concordância verbal cometidos pelos respectivos respondentes.

ofertadas, ele haveria de justificar a escolha feita. Fato é que, no caso, o questionamento procurou, sobretudo, entender o grau de apoio do respondente à democracia, na medida em que, no estudo, a democracia é analisada diante de abordagem substantiva que, assim, permite verificar sua ocorrência ou ausência, bem como sua qualidade, se for o caso, a partir do recurso da confiança externado em dada instituição política ou política pública que lhe é inerente, especificamente, no caso, a política pública de proteção ao consumidor, mediante a seleção da garantia da efetividade da reparação do dano moral com tal intento, e o grau de apoio ao Poder Judiciário, a quem incumbe aplicar as normas legais de proteção, logo, fixar o valor de reparação do referido dano moral.

Tabela 25 – Questões relacionadas a confiança e apoio: apoio à democracia

APOIO À DEMOCRACIA	%
A democracia é sempre a melhor forma de governo	80
A democracia às vezes é a melhor forma de governo	20
A democracia nunca é a melhor forma de governo	0
É indiferente ter ou não uma democracia	0

Fonte: Pesquisa *Democracia e (des) confiança na efetividade da Política de Proteção ao Consumidor* (2017).

Nota: Dados obtidos a partir do questionamento “Com qual afirmação você concorda?”.

Os resultados apresentados assim se apresentam: para 80% dos interlocutores, a democracia é sempre a melhor forma de governo; 20% optaram pela resposta no sentido de que a democracia às vezes é a melhor forma de governo. Não existiram escolhas que recaíssem sobre as duas últimas respostas, observada a ordem das suas respectivas disposições no questionário conforme acima indicado. Tal resultado evidencia inquestionável apoio por parte de significativo número de respondentes à democracia. No entanto, o fato de 20% do universo de interlocutores admitirem ser às vezes a democracia a melhor forma de governo acaba por também evidenciar que, para esses, o inverso também é verdadeiro, ou seja, para tais indivíduos, às vezes, a democracia não se constitui a melhor forma de governo. Por isso, análise das justificativas dos que optaram por referida proposição é necessária. É de se salientar que todos os que haveriam de justificar a resposta assim o fizeram.

As justificativas atribuídas<sup>29</sup>, por outro lado, podem ser categorizadas em dois grupos: um primeiro, o qual contém justificativa que, em verdade, se traduz demonstração de apoio à democracia, a não exprimir as razões da escolha feita pelo respondente, qual seja, “Só na democracia o cidadão pode manifestar-se e tentar mudanças” (E6); outro grupo, que contempla justificativas que evidenciam problemas na compreensão sobre o que seja a democracia, no caso, fundadas em premissas que levam à admissão de ser processo de escolha reservado a determinados indivíduos “esclarecidos”, diante do que é possível a ruptura com processo em que se dê a participação de todos os indivíduos. As justificativas são:

“Acredito que o povo brasileiro não compreenda realmente o que é democracia, no entanto ainda entendo ser o melhor caminho a ser adotado por uma nação justa e livre” (E17); “Às vezes a posição tomada pela maioria não é a adequada” (E18); “Como diria Platão: “Os homens comuns são vítima de um conhecimento que é imperfeito baseado na pura “opinião”. “Deste modo algumas vezes algumas medidas devem ser tomadas sem ‘opinião’ de quem desconhece o assunto ou deles nem se tem ideia com profundidade. Democracia sim, mas primeiramente educação e conhecimento” (E20).

Na quinta pergunta fechada do terceiro bloco de questionamentos se apresenta o seguinte: “No Brasil, qual é o seu grau de satisfação com a democracia?”. As respostas disponibilizadas foram: muito satisfeito, satisfeito, regular, insatisfeito e muito insatisfeito, de acordo com a Tabela 26. De igual forma, para os casos de opção por qualquer das três últimas respostas, considerada a ordem de suas disposições no questionário, haveria de o respondente apresentar a respectiva justificativa. Por seu turno, o questionamento tem por objetivo conhecer o grau de (in) satisfação do interlocutor com a democracia, além do confronto das respostas obtidas desse grupo com respostas apuradas em relação a outros grupos de interlocutores de pesquisas já referenciadas, visando, assim, à análise sobre se tais respostas, em termos percentuais, se aproximam-se ou afastam-se. Foram obtidos os seguintes resultados: 45% dos respondentes afirmaram satisfeitos com a democracia; 40% dos respondentes optaram por admitir regular a satisfação com a democracia; 10% disseram estar muito insatisfeitos com a democracia e 5%, insatisfeitos com a democracia. Não houve resposta na opção “muito satisfeito com a democracia”.

---

<sup>29</sup> Reitera-se que as respostas transcritas se apresentam tal como registradas nos formulários da pesquisa respondidos e, posteriormente, enviados por *e-mail*. Assim, foram conservados eventuais erros de grafia ou concordância verbal cometidos pelos respectivos respondentes.

Tabela 26 – Questões relacionadas a confiança e apoio: grau de satisfação com a democracia

GRAU DE SATISFAÇÃO COM A DEMOCRACIA	%
Muito satisfeito	0
Satisfeito	45
Regular	40
Insatisfeito	5
Muito insatisfeito	10

Fonte: Pesquisa *Democracia e (des) confiança na efetividade da Política de Proteção ao Consumidor* (2017).

Nota: Dados obtidos a partir do questionamento “No Brasil, qual o seu grau de satisfação com a democracia?”.

O resultado, assim, demonstra que há superação do percentual correspondente ao de interlocutores satisfeitos com democracia (45%), quando somados os percentuais das respostas dos que demonstram ser regular a satisfação com a democracia (40%), estar insatisfeito (5%) e muito insatisfeito (10%) com o mencionado regime. Assim, o apurado em relação ao questionamento, de fato, evidencia que problemas existem com a qualidade da democracia brasileira, quando comparado com resultado obtido de pergunta antecedente no sentido de que, para 80% dos interlocutores, a democracia é sempre a melhor forma de governo, ou seja, há inquestionável apoio à democracia por parte significativa dos interlocutores submetidos ao questionário, mas prevalecem os que optaram por respostas cujas assertivas revelam aspectos negativos de satisfação com o regime.

Por outro lado, o confronto entre o apurado e o resultante da soma dos percentuais relativos aos que optaram por proposições que refletem insatisfação com a democracia (55%), com o percentual relativo à somatória das respostas com percepções negativas de confiança na proteção ao consumidor (80%) em decorrência do valor recebido de reparação por danos morais recebido, demonstra problema maior na política pública, no que tange especificamente à proteção do referido consumidor sob o aspecto da garantia da efetiva reparação do dano moral suportado. Portanto, é maior a desconfiança na garantia de efetiva reparação do dano moral, por parte dos que receberam valor a tal título, do que a insatisfação com a democracia, a revelar, assim, que não se faz estabelecida, pelos respondentes, relação entre a realização, na prática, do que prevê, no âmbito legal, determinada política pública e democracia.

Aliás, o fato já destacado acerca de crítica de certo interlocutor sobre conter o questionário, ao final, perguntas relacionadas à democracia, para ele dissociadas das questões alusivas à proteção ao consumidor, porque aquelas são relacionadas ao campo da política, bem evidencia ausência de percepção de relação entre efetividade de política pública e qualidade da democracia. Ainda é de se registrar o que demonstram as justificativas apresentadas pelos respondentes que optaram por proposições que contêm respostas parcial ou totalmente negativas em relação à confiança na democracia, salientando-se que assim o fizeram nove entre os onze interlocutores que haveriam de apresentar as correspondentes justificativas.

Referidas justificativas<sup>30</sup>, por sua vez, podem ser agrupadas segundo traços comuns de pensamento ou ideia, permitindo, assim, a identificação de cinco grupos, respectivamente, relacionados à falha na democracia, quando assim observada sob perspectiva de processo; ao tempo de vivência da democracia pelo Estado brasileiro; ao papel das instituições no regime democrático; à crise do Estado brasileiro e, por fim, justificativa que, de fato, enaltece a existência de qualidade da democracia, o que, a rigor, não se harmoniza com o proposto como exigência da resposta aberta.

No primeiro grupo, relativo às justificativas com fundamento em falhas da democracia, segundo abordagem voltada para o processo, extrai-se:

“Porque o povo brasileiro não sabe escolher seus representantes” (E1); “A democracia também pressupõe uma escolha mais eficiente dos eleitos e a possibilidade de substituí-los quando não forem comprometidos com seus eleitores” (E2); “A democracia brasileira é elitista e segue ainda um modelo feudal/cartorial de protecionismo e clientelismo em que a participação popular fica muito restrita e o poder econômico impede o verdadeiro acesso aos benefícios produzidos” (E6); “Regras eleitorais não permitem a participação plena da sociedade” (E10); “Pelo mesmo motivo citado acima, não há democracia sem educação e sem o povo esclarecido, a fim de escolher acertadamente, de outro modo serão levados como animais com cabrestos.” (E20).

Em relação ao segundo grupo, pode se destacada a seguinte resposta: “Ainda está em formacao (sic)” (E8). No terceiro grupo: “Algumas vezes lidamos com uma falsa democracia, eis que as atitudes do Poder Judiciário acaba (sic) usurpando o Poder Legislativo do Congresso Nacional” (E17).

---

<sup>30</sup> Também aqui as respostas foram transcritas tal como registradas nos formulários da pesquisa respondidos e, posteriormente, enviados por *e-mail*. Assim, foram conservados eventuais erros de grafia ou concordância verbal cometidos pelos respectivos respondentes.



No quarto grupo, pode ser alocada a seguinte justificativa:

“Escolhemos os líderes, mas na prática não sentimos integrante da sociedade, e sim desapontados com a corrupção desmedida e falta de responsabilidade com as questões básicas, como: saúde, segurança, transporte e educação” (E18)

No quinto e último grupo, apresenta-se a seguinte resposta: “Se não tivéssemos o mínimo de democracia, não conseguiríamos excluir os maus políticos” (E7)

A sexta e última pergunta fechada do terceiro bloco do questionário tem a seguinte expressão: “Você está muito de acordo, em desacordo ou muito em desacordo com a seguinte afirmação: a democracia pode ter problemas, porém é o melhor sistema de governo”. As respostas indicadas foram: muito de acordo, de acordo, em desacordo e muito em desacordo, conforme a Tabela 27. Para os casos de respostas das duas últimas opções apresentadas, conforme a ordem de suas disposições, isto é, “em desacordo” e “muito em desacordo”, foi ainda pedido ao respondente que apresentasse as razões da escolha feita.

Tabela 27 – Questões relacionadas a confiança e apoio: grau de acordo com a democracia

GRAU DE ACORDO COM A DEMOCRACIA	%
Muito de acordo	40
De acordo	60
Em desacordo	0
Muito em desacordo	0

Fonte: Pesquisa *Democracia e (des) confiança na efetividade da Política de Proteção ao Consumidor* (2017).

Nota: Dados obtidos a partir do questionamento “Você está muito de acordo, em desacordo ou muito em desacordo, com a seguinte afirmação: a democracia pode ter problemas, porém é o melhor sistema de governo”.

Os resultados obtidos evidenciam que 60% dos respondentes estão de acordo com a proposição contida na pergunta e 40% dos interlocutores muito de acordo. Não existiram respostas que contemplassem “em desacordo” ou “muito em desacordo”, demonstrando, assim, que 100% dos respondentes confirmam apoio à democracia, seja porque estão de acordo ou muito de acordo sobre ser esse o melhor sistema de governo, ainda que possa apresentar problemas. O dado é relevante, porquanto, diante do apurado em relação a respostas antecedentes, 55% dos interlocutores optaram por proposições que refletem insatisfação com a democracia, quando assim questionados sobre o assunto, e 80% dos submetidos à pesquisa confirmaram a também opção por respostas que refletem percepções negativas de confiança na

proteção ao consumidor (80%) em decorrência do valor recebido de reparação. Portanto, subsiste o apoio à democracia, embora tais respondentes se mostrem insatisfeitos com a sua realização e com desconfiança na proteção que política pública concede no tocante à efetiva reparação do dano moral suportado por consumidores, a indicar problema que a democracia brasileira apresenta quando se trata de garantia de concretude de direito assegurado à categoria dos consumidores.

É de se destacar, também, que não obstante ausente a resposta que direcionasse à necessidade de justificativa como requerido no questionário, uma exclusiva manifestação<sup>31</sup> se apresentou como justificativa para a resposta do interlocutor que optou pela proposição “de acordo” diante da assertiva em razão da qual se estabeleceu o questionamento. Referida justificativa contempla o seguinte: “Acredito que a democracia ser a melhor forma de colocar opiniões em prática por um povo idealizador de novos horizontes, mesmo o povo brasileiro não entender o significado real da palavra Democracia” (E17). Não obstante a defesa da democracia, esse respondente acaba por evidenciar desconhecer, no mundo contemporâneo, os diversos sentidos e alcances que o vocábulo comporta, na medida em que singulariza a democracia ao indicar significado real para o termo, como se não fossem vários os significados que o termo comporta. Ao afirmar que o povo brasileiro desconhece o que seja a democracia, o respondente registra seu desconhecimento sobre o que referido termo comporta para efeito de análise de sua expressão.

#### 4.5 CONFRONTO ENTRE OS RESULTADOS COLHIDOS A TÍTULO DE RESPOSTAS A QUESTÕES COMUNS DAS PESQUISAS *LATINOBARÓMETRO DE 2015, COMPORTAMENTO E REPRESENTAÇÃO POLÍTICA NA GRANDE VITÓRIA (ES) E DEMOCRACIA E (DES) CONFIANÇA NA EFETIVIDADE DA POLÍTICA DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR*

Cabe inicialmente enfatizar que as três pesquisas das quais são colhidos dados com efeito de comparação neste tópico do estudo acabam por evidenciar campo de abrangência, no tocante ao fato de que é maior no *Latinobarómetro*, quando comparado com a pesquisa *Comportamento e representação política na Grande*

---

<sup>31</sup> A resposta foi transcrita guardando fidelidade com o registrado no formulário da pesquisa respondido e, posteriormente, enviado por *e-mail*. Assim, foram conservados eventuais erros de escrita cometidos pelo respondente.

*Vitória (ES)*, a qual, por sua vez, também contempla universo maior de respondentes comparado ao da pesquisa *Democracia e (des) confiança na efetividade da política de proteção ao consumidor*. Isso ocorre, nos casos mencionados, tanto em relação ao número de respondentes, quanto no tocante às regiões onde tais pesquisas foram realizadas. Nesse sentido, o *Latinobarómetro* de 2015 ouviu 1.250 indivíduos, em todas as regiões do Brasil (Norte, Nordeste, Sudeste, Sul e Centro-Oeste), ao passo que a pesquisa *Comportamento e representação política na Grande Vitória (ES)* teve como público-alvo a população urbana da região da Grande Vitória, sendo de 400 o número de entrevistados.

Ainda comparadas as pesquisas *Comportamento e representação política na Grande Vitória (ES)* e *Democracia e (des) confiança na efetividade da política de proteção ao consumidor*, nota-se, em relação à última, critério de seleção para os respondentes do questionário que reduziu ainda mais o conjunto representativo do público alvo, vale dizer, somente atingindo o de consumidores que receberam valor de reparação do dano moral decorrente exatamente de relações de consumo instauradas. O propósito é exatamente verificar se existem variações significativas nos resultados referentes a questões comuns às três pesquisas, quando assim estabelecidos critérios de seleção de entrevistados que proporcionou redução do número de indivíduos passíveis de atuarem como no processo de pesquisa, até o atingimento do campo ocupado por aqueles que detêm as qualificações exigidas para respostas aos questionamentos que visam estabelecer elementos de análise para verificação da existência da democracia, em nosso país, sob abordagem substantiva, e sua qualidade, se for o caso, a partir da aferição da qualidade da política pública de proteção ao consumidor, sob aspecto da garantia da efetividade da reparação do dano moral suportado por consumidores diante de valor recebido a tal título por decisão do Poder Judiciário, cuja (des) confiança em relação a tal poder por parte de tais respondentes é, de igual forma, utilizada como recurso para os fins delineados.

Cabe destacar que, em estudo comparativo apresentado na seção 2 deste trabalho, foram confrontados dados colhidos do *Latinobarómetro* de 2015 e da pesquisa *Comportamento e representação política na Grande Vitória (ES)*, registrando-se em tal passagem o seguinte: (a) consistirem dados do *Latinobarómetro* pesquisado exclusivamente os relacionados aos temas aceitação (apoio) da (à) democracia e sobre a confiança nas instituições políticas e nas políticas públicas, no Brasil; (b)

conter a pesquisa capixaba apenas três perguntas, cujas respectivas respostas atribuídas pelos sujeitos ao questionário permitem sejam submetidas a confronto com dados obtidos do *Latinobarómetro*, vale dizer, duas primeiras relativas à democracia e a terceira, ao grau de confiança em instituição ali listada. Portanto, também agora são destacados e analisados resultados apresentados pela pesquisa integrante deste trabalho, para fins de confronto com o já comparado segunda seção, em função do que anteriormente foi delimitado pelo referido estudo comparativo anterior.

Assim, feitas as considerações iniciais sobre o que há de ser confrontado e as razões da comparação, seguem-se as análises seguintes. Primeiro, destacam-se os resultados apurados a partir de questionamentos pertinentes ao grau de acordo com proposições relacionadas à democracia. O *Latinobarómetro* revela que, para 54,4% dos entrevistados, a democracia é preferível a qualquer outra forma de governo (Tabela 1 da seção 2), sendo que 46,7% dos respondentes do referido *survey* manifestaram grau de acordo (Tabela 3 da seção 2) com a proposição de consistir a democracia no melhor sistema de governo. A pesquisa capixaba *Comportamento e representação política na Grande Vitória (ES)*, por sua vez, reflete resultado, diante de dado questionamento<sup>32</sup>, cujo maior percentual corresponde ao de respondentes que demonstram grau de acordo com a proposição sobre ser a democracia sempre a melhor forma de governo. A pesquisa componente do presente trabalho, denominada *Democracia e (des) confiança na efetividade da política de proteção ao consumidor*, por sua vez, apurou que, para 80% dos interlocutores, a democracia é sempre a melhor forma de governo e que 100% dos respondentes confirmam apoio à democracia, por estarem de acordo ou muito de acordo sobre ser esse o melhor sistema de governo, ainda que possa apresentar problemas. Assim, como conclusão primeira do confronto proposto, em razão dos resultados obtidos nas três pesquisas e considerados os três grupos de indivíduos consultados, em todos prepondera o percentual de respondentes que demonstram aceitação da democracia e apoio a ela.

No segundo confronto, apresentam-se os resultados das três pesquisas no tocante ao grau de satisfação com a democracia. Nesse sentido, os dados do *Latinobarómetro*

---

<sup>32</sup> “Com qual afirmação você concorda?” As respostas disponibilizadas foram: a democracia é sempre a melhor forma de governo, a democracia às vezes é a melhor forma de governo, a democracia nunca é a melhor forma de governo e é indiferente ter ou não uma democracia. Disponível em: <<http://npsa.com.br/wp-content/uploads/2016/10/Relatório-final-população2016.pdf>>. Acesso em: 4 maio 2017.

demonstram que 43,7% (maior percentual) dos respondentes não estão muito satisfeitos com a democracia (Tabela 2 da seção 2). Por sua vez, os resultados da pesquisa *Comportamento e representação política na Grande Vitória (ES)* revelam que, em relação ao questionamento “No Brasil, qual é seu grau de satisfação com a democracia?”, o maior percentual apurado diz respeito à opção de resposta “insatisfeito”, sendo relevante, ainda, observar também que o significativo percentual, diante de tal questão se refere àqueles que se declararam muito insatisfeitos com a democracia.

Na pesquisa pertencente ao presente trabalho, por outro lado, se vê que o maior percentual é de respondentes que se dizem satisfeitos com a democracia (45%), o que, à primeira vista, pode parecer destoar dos resultados apresentados pelas pesquisas anteriormente mencionadas. No entanto, tal observação não indica maior satisfação com a democracia, quando assim considerado todo o universo dos indivíduos submetidos ao questionário, na medida em que a somatória dos que se dizem insatisfeitos (5%), muito insatisfeitos (10%) ou indicaram regular (40%), a satisfação com a democracia acaba por superar aquele que reflete proposição positiva de satisfação (45%). Portanto, diante de tal observação, há semelhança entre os resultados refletidos pelas três pesquisas no que se refere à insatisfação com a democracia.

Como terceiro confronto se estabelece o apurado, nas três pesquisas, sobre a confiança dos respondentes no Poder Judiciário. Assim, os dados do *Latinobarómetro* indicam que o maior percentual (38,5% na Tabela 5) corresponde ao de respondentes com pouca confiança no Poder Judiciário, ao passo que, na pesquisa *Comportamento e representação política na Grande Vitória (ES)*, o maior percentual a respeito do tema registrado na pesquisa sob enfoque (34,4%) indica pouca confiança no Poder Judiciário que, somado ao percentual dos que optaram pela proposição nenhuma confiança (23,9%), resulta em 58,3% de indivíduos com percepções negativas de confiança no referido poder.

Conclui-se, então, no que tange à questão da confiança no Poder Judiciário, diante do maior percentual colhido em tal pesquisa, que o dado revela aspecto negativo de confiança dos respondentes em tal poder constituído. Com relação à pesquisa integrante do presente trabalho, somados os percentuais dos que afirmam ter alguma

confiança (55%), pouca confiança (15%) e nenhuma confiança (15%), tem-se 85% dos respondentes com opção por resposta que reflete aspecto negativo de confiança, destacando-se, também aqui, a ideia de que a expressão “alguma confiança” de certa forma identifica alguma desconfiança. Mesmo que somente considerados os percentuais relativos às respostas “pouca confiança” e “nenhuma confiança”, o resultado de tal soma aponta 30% dos respondentes com percepções negativas de confiança no referido poder, que, não obstante, abaixo dos que nele depositam alguma confiança (55%), é em muito superior ao percentual dos que admitem “muita confiança no Judiciário (15%). Diante de tal quadro, é crível que as três pesquisas acabam por revelar, diante de públicos distintos, a prevalência de aspectos negativos de confiança, no tocante ao Poder Judiciário, quando assim revelada a percepção dos respondentes sob tal recurso.

A situação, portanto, que se revela, trabalhadas as questões comuns às pesquisas referenciadas, evidencia que: a) preponderam, nas três pesquisas, os percentuais relativos às respostas que refletem aceitação e apoio à democracia, por parte dos respondentes, por compreendê-la o melhor regime/sistema de governo; b) com relação à satisfação com a democracia, os maiores percentuais colhidos nas pesquisas dizem respeito às respostas que identificam insatisfação com a democracia (“não muito satisfeito”, “insatisfeito” ou “muito insatisfeito”), com exceção do verificado na pesquisa integrante do presente estudo, em que o maior percentual correspondeu ao de interlocutores com opção por resposta “satisfeito”, porém, mesmo diante de tal situação, tais dados não discrepam do que informam os demais resultados, porque, com relação à pesquisa deste estudo, também nela se revela que a soma dos percentuais relativos aos que se dizem insatisfeitos (5%), muito insatisfeitos (10%) ou indicaram regular (40%), a satisfação com a democracia acaba por superar aquele que reflete a proposição positiva de satisfação (45%); c) com respeito à confiança dos respondentes no Poder Judiciário ou há “alguma confiança”, considerado o percentual de resposta prevalecente em considerada pesquisa, ou há “pouca confiança”, como o que prepondera a título de resposta. No que se refere à mencionada situação na qual a opção “alguma confiança” indicou o maior percentual de respostas, essa também se apresenta em relação aos respondentes da pesquisa deste estudo. Contudo, no caso, a opção por externar “alguma confiança” no poder judiciário de certa forma releva

também alguma desconfiança em tal poder, como já ressaltado, na medida em que o termo “alguma” também significa não muita.

Revela, ainda, a pesquisa componente deste estudo que para 30% dos respondentes ou há “pouca confiança” ou “nenhuma confiança”, portanto, significativo número de respondentes com percepções negativas de confiança no Poder Judiciário. São, pois, as considerações que se apresentam quando confrontadas questões comuns às três mencionadas pesquisas.

#### 4.6 COMPARATIVOS ENTRE OUTROS RESULTADOS RELATIVOS A QUESTÕES COMUNS AO *LATINOBARÓMETRO* DE 2015 E À PESQUISA INTEGRANTE DESTE ESTUDO

É de se enfatizar que algumas questões constantes do *Latinobarómetro* e expostas na seção 2 deste estudo não consistiram objeto da pesquisa denominada *Comportamento e representação política na Grande Vitória (ES)*, entretanto, por guardarem íntima relação com objetivos do presente estudo, o questionamento do *survey* chileno também se faz presente na pesquisa componente deste trabalho, mas adaptado ao acentuado aspecto que se pretendeu aqui analisar. São os casos relacionados à questão da confiança no Estado e satisfação com o Judiciário, fundada não só em percepção exclusivamente voltada para o critério da confiança.

Assim, com relação à primeira das duas questões, registra o *Latinobarómetro* que o maior percentual apurado se refere ao que afirmaram sua pouca confiança no Estado (segundo Tabela 6 da seção 2), resultado que se refletiu também na pesquisa deste estudo, quando assim considerado que o maior número de respondentes e, portanto, o maior percentual é de respondentes com pouca confiança no Estado, conforme, aliás, ressaltado em observações sobre as respostas da segunda pergunta fechada do terceiro bloco do questionário aplicado.

No tocante à segunda questão, isto é, avaliação do Judiciário — sob critérios que ultrapassam o exclusivo aspecto da (des) confiança em tal instituição —, cumpre salientar, inicialmente, que o *Latinobarómetro* estabeleceu questionamentos, com tal sentido, voltados à avaliação do trabalho do Poder Judiciário — com resultados na Tabela 7 da seção 2 — e satisfação com o funcionamento do Poder Judiciário, este

último com resultados apresentados na Tabela 8 da mesma seção deste estudo. A pesquisa componente do presente trabalho, por outro lado, buscou a avaliação do referido poder, com delimitação que intencionalmente estabeleceu em relação ao campo de atuação do Judiciário, a partir da percepção dos indivíduos que receberam, em ações judiciais, valor de reparação por dano moral decorrente de relações de consumo. Assim, o comparativo a ser estabelecido visa, sobretudo, apurar, segundo o aspecto de atuação do Poder Judiciário na pesquisa integrante do presente estudo, se os resultados obtidos confirmam o que revelam, por sua vez, os do *Latinobarómetro* sobre avaliação e funcionamento do mencionado poder.

Nesse sentido, os dados do *Latinobarómetro* informam que o trabalho do Poder Judiciário é avaliado como mal desenvolvido por um número maior (41,8% na Tabela 7 da seção 2) de respondentes do *survey*, revelado, como também que o maior percentual apresentado se refere ao universo de respondentes não muito satisfeitos com a maneira como funciona o sistema judiciário (41,4% na Tabela 8 da mesma seção). Na pesquisa componente do presente trabalho, por seu turno, 55% dos respondentes consideraram razoável o tempo de duração do processo; 10%, curto e 5%, muito curto, resultando em 70% o percentual dos que optaram por respostas que demonstram aspectos positivos do funcionamento do Judiciário sob tal prisma (duração do processo). O resultado talvez possa ser atribuído ao fato de que 90% das ações tiveram curso perante Juizado Especial Cível que, como visto, adota procedimento previsto em lei caracterizado pela celeridade e pela concentração de atos, entre outros princípios. Assim, com relação à avaliação e funcionamento do Poder Judiciário, em função do tempo de duração do processo, os resultados da pesquisa deste trabalho divergem do informado pelo *Latinobarómetro*.

Com relação à atuação do Poder Judiciário na fixação do valor de reparação do dano moral, os dados colhidos da pesquisa deste trabalho demonstram que metade dos respondentes optou por respostas que apontam aspectos positivos da atuação do Poder Judiciário na fixação do valor de reparação do dano moral, isto é, 40% dizem ser o valor satisfatório em relação ao dano moral suportado e 10%, muito satisfatório em relação ao dano moral suportado; a metade fez opção por respostas de conteúdo negativo, vale dizer, para 45% dos respondentes, o valor recebido se mostrou insatisfatório em relação ao dano moral suportado e, para 5%, muito insatisfatório. Portanto, em comparação aos dados do *Latinobarómetro* sobre a avaliação e o



funcionamento do Poder Judiciário, conforme a fixação do valor de reparação do dano moral, os resultados da pesquisa deste trabalho divergem do informado pelo *survey* comparado.

Ainda no tocante à atuação do Poder Judiciário na aplicação da regra de proteção do direito do consumidor à efetiva reparação do dano moral, os dados da pesquisa integrante deste estudo informam que, para 45% dos respondentes, a proteção ao consumidor algumas vezes realiza, na prática, a garantia da reparação do dano moral suportado; para 40% dos respondentes, realiza, na prática, a garantia da reparação do dano moral suportado pelos consumidores; para 15%, não realiza, na prática, a garantia da reparação do dano moral suportado pelos consumidores. Aqui os dados já revelam constituir opção de 60% dos respondentes as respostas que contemplam aspectos negativos sobre o que se pretendeu ver informado. Portanto, em comparação com os dados apresentados pelo *Latinobarómetro* se vê certa similitude de resultados que evidenciam problemas na avaliação e no funcionamento do Poder Judiciário. O problema que surge, no entanto, é esclarecer porque 50% dos respondentes optaram por respostas que evidenciam aspectos positivos de satisfação com a fixação do valor do dano moral suportado, quando, em seguida, apresenta-se o percentual de 60%, resultante da somatória de respostas que demonstram aspectos negativos da atuação do Poder Judiciário no trato de realização, na prática, da proteção ao consumidor a partir da garantia da reparação do dano moral.

A resposta pode ser dada a partir da análise das justificativas apresentadas pelos respondentes que optaram por tais respostas de conteúdo negativo. Diante de tais justificativas, o problema está na atuação do Poder Judiciário de um modo geral, isto é, não especificamente relacionado à composição do valor de reparação do dano moral, embora também tal fator tenha sido detectado nessas justificativas dos respondentes. Assim, as razões que de fato levaram aos resultados do *Latinobarómetro* sobre a avaliação e funcionamento do Poder Judiciário estão e necessitam de investigação específica, como também está a merecer estudo singular a inconsistência destacada anteriormente, por resultados que se mostram inconclusivos quando confrontados.

Fecha-se, assim, o ciclo de análise dos resultados expressos pela pesquisa integrante deste estudo e o confronto dos dados apurados com resultados apresentados por outros instrumentos de igual natureza.

## 5 CONCLUSÃO

Em eventual consideração na qual se utilize o termo “democracia”, é indispensável que se estabeleça, de plano, pelo interlocutor, a precisão sobre o sentido atribuído ao vocábulo, porque, democracia, na contemporaneidade, comporta diversos significados. No presente estudo, a opção pelo sentido e alcance com que se pretendeu ver reconhecido referido termo (democracia) recaiu sobre referencial teórico de Charles Tilly, o qual registra, entre outros possíveis, o significado de democracia sob abordagem substantiva, relacionada, assim, às condições de vida asseguradas aos indivíduos que possam ser promovidas por um determinado regime, com fins de respeito às suas respectivas dignidades, caso em que políticas públicas assumem relevante papel nesse sentido. Daí o motivo pelo qual a opção de análise, no caso em tela, de específico aspecto de considerada política pública com o propósito de aferição da democracia pelo recurso da confiança, quer em instituição política que aplica o instrumento de execução da garantia estabelecida por tal política pública, no caso o Poder Judiciário, quer na efetivação, na prática, do que se faz garantido como direito em norma de proteção ao consumidor.

Considerando-se, de igual forma, conter a palavra confiança significados diversos, no trabalho, dado o propósito já afirmado, a necessidade de sua utilização ocorreu no sentido de crença, contudo, sob a ótica de recurso para avaliação, aceitação e qualidade das instituições políticas e de políticas públicas em determinado Estado, aliás, condição possível de se realizar, conforme já realçado tanto em referencial teórico de José Álvaro Moisés, quanto demonstrado por resultados colhidos de pesquisas empíricas que se utilizam de tal recurso. As “instituições políticas”, por outro lado, podem ser compreendidas como elementos de identificação de estruturas decorrentes de necessidades sociais básicas, com caráter de relativa permanência e identificáveis pelo valor de seus códigos de conduta, organizadas com o fim de implementação e concretização de ações no âmbito público. As “políticas públicas”, por sua vez, revelam determinadas diretrizes adotadas pelo Estado, com o propósito de orientação para ações que visem solução de necessidades públicas, embora o que seja “política pública” se mostre de difícil conceituação. Por seu turno, tanto as instituições políticas quanto as políticas públicas são passíveis de avaliação pelo

recurso da confiança, fornecendo, assim, elementos para aferição da existência e da qualidade, se for o caso, da democracia sob abordagem substantiva.

Nesse quadro, o *Latinobarómetro*, estudo recorrente de opinião pública levado a efeito por corporação de mesmo nome, que investiga, entre outros assuntos, o desenvolvimento da democracia, como também a pesquisa *Comportamento e representação política na Grande Vitória (ES)* bem exemplificam modelos de pesquisas nas quais são investigadas questões como a aceitação e o apoio à democracia, além da confiança nas instituições políticas e políticas públicas, sendo que no estudo, especificamente em relação ao primeiro *survey*, foram trabalhados os dados referentes ao ano de 2015.

Com relação ao *Latinobarómetro* de 2015 destacam-se os seguintes resultados, no que tange ao Brasil em especial e em conformidade aos respectivos questionamentos selecionados, a partir das respostas conferidas pelos que participaram da pesquisa: evidente apoio à democracia por parte dos respondentes, na medida em que é a forma de governo preferida dos interlocutores; maior percentual de respondentes não muito satisfeitos com a democracia; percentual maior de respondentes que se mostram de acordo sobre consistir a democracia o melhor sistema de governo; posição intermediária da, no Brasil, segundo escala de avaliação do seu grau, em que 1 quer dizer que o país não é democrático e 10 quer dizer que o país é democrático; predominância do número de respondentes que afirmaram ter pouca confiança no Poder Judiciário; maior número de respondentes que afirmaram pouca confiança no Estado; avaliação negativa por um número maior de respondentes sobre o trabalho do Poder Judiciário; maior percentual apresentado que se refere ao universo de respondentes não muito satisfeitos com a maneira como funciona o sistema judiciário.

No que respeita à pesquisa *Comportamento e representação política na Grande Vitória (ES)*, os resultados evidenciam: corresponder o maior percentual, diante das opções apresentadas, ao de respondentes que demonstraram grau de acordo com a proposição sobre ser a democracia sempre a melhor forma de governo; maior percentual relativo à proposição insatisfação com a democracia; maior percentual relativo aos que afirmam ter pouca confiança no Poder Judiciário. Confrontadas as duas citadas pesquisas, conclui-se que não existem resultados discrepantes, no que se refere ao grau de acordo com a proposição sobre ser a democracia sempre a

melhor forma/sistema de governo, a insatisfação com a democracia no Brasil e a pouca confiança guardada no Poder Judiciário, quanto aos dados colhidos por uma e outra, diante de perguntas correlatas.

Verificou-se que há, segundo a forma com que atualmente se apresentam as relações de consumo, vulnerabilidade do consumidor em relação ao fornecedor, o que exige, em regimes democráticos, a adoção de política pública pelo Estado, que vise exatamente à proteção da parte mais fraca de tal relação, circunstância reconhecida pela Constituição Federal brasileira, que contém expressa previsão de proteção ao consumidor como uma das diretrizes do Estado Brasileiro. Nesse prisma, a edição da Lei nº 8.078/90, conhecida como Código de Defesa do Consumidor, constitui precisa expressão de instrumento garantidor da referida proteção exigida pela Carta Constitucional, traduzindo, assim, no plano infraconstitucional, elemento de evidência da implementação de política pública com tal finalidade (proteção ao consumidor), diga-se, a propósito, disposta na lei como Política Nacional das Relações de Consumo.

O Código de Defesa do Consumidor contém, por seu turno, ainda, previsão sobre constituir direito básico do consumidor a efetiva reparação do dano moral que eventualmente suportar, atribuindo-se ao Poder Judiciário, como instituição política, o dever de aplicar a lei ao caso concreto. Constituem-se, para fins de compreensão da regra na qual se contém o mencionado direito, a efetividade de termo que demonstra o que, de fato, possa atingir o real objetivo e o dano moral aquele que atinge direitos da personalidade do indivíduo, sendo bem incorpóreo do sujeito sua honra e seu conceito perante o grupamento social, por exemplo.

Como, de fato, o dano moral não permite uma valoração puramente objetiva do montante de reparação, como se dá nos casos de danos materiais, há necessidade de serem sopesados valores que permitam se chegue à razoabilidade e à proporcionalidade quando assim considerado o dano experimentado e o valor de reparação a tal título, contribuindo o Superior Tribunal de Justiça com jurisprudência nesse sentido, na qual adverte que aspectos peculiares devem nortear tal fixação do valor de reparação do dano moral, como o grau de culpa do patrocinador do dano, a condição socioeconômica do ofendido, a condição econômica do ofensor, bem assim a repercussão do fato em desfavor do ofendido. O valor de reparação do dano moral

decorrente de relações de consumo deve ainda contemplar aspecto punitivo e educativo imposto ao fornecedor, como forma de evitar que a prática lesiva seja objeto de reiteração, com o que também se atingirá o objetivo da efetividade da reparação estabelecida como direito do consumidor.

A pesquisa na qual sejam ouvidos consumidores que receberam valores de reparação de dano moral suportados em dada relação de consumo constitui instrumento hábil à verificação sobre se a aplicação dos critérios ditados pelo Poder Judiciário, para conformação do valor do dano moral nas relações de consumo, no plano teórico, está a refletir, na perspectiva dos consumidores que obtiveram tais reparações, confiança quer no órgão julgador, quer na Política Nacional das Relações de Consumo, de onde emerge o reconhecimento da proteção ao consumidor, inclusive pelo direito à obtenção de efetiva reparação do dano moral, com eventuais reflexos na qualidade da democracia, portanto.

A pesquisa componente deste estudo, objeto de análise da seção 4, se prestou, assim, à finalidade de aferir a (des) confiança, tanto na política pública (de proteção ao consumidor), quanto na instituição Poder Judiciário (que aplica a norma garantidora do direito já destacada), tendo por objetivo verificar se há, na visão dos submetidos ao *survey*, ocorrência da efetividade da reparação do dano moral (direito básico do consumidor), com o propósito final de também verificação da qualidade da democracia, se e quando observada a partir desse aspecto particular conferido pela referida política pública, tendo revelado os resultados a seguir focalizados, a título de conclusão final.

No que se refere ao perfil dos entrevistados, sublinhe-se que o fato de 95% dos interlocutores apresentarem idade superior a 31 anos de idade pode ser o indicativo de que tais faixas de idade contemplem os indivíduos melhor informados acerca dos seus respectivos direitos como consumidores, bem como o fato de 70% dos submetidos à pesquisa apresentarem renda superior a R\$ 5.001,00 — dos quais 50% com valor superior a R\$ 10.000,00 — demonstra que, entre as faixas de renda selecionadas para o perfil dos respondentes, os de maior poder aquisitivo preponderaram como atores no processo de acionamento do poder judiciário com a finalidade de obter reparação do direito violado. Com isso, constata-se que a política

pública de proteção ao consumidor encontra-se melhor difundida entre os de idade mais avançada e melhor renda.

No que tange ao processo judicial do qual decorreu o recebimento do valor de reparação do dano moral é de se destacar, a título de conclusão: a) o fato de que 90% das ações tramitaram perante Juizados Especiais Cíveis, cujos procedimentos são configurados pelos princípios da celeridade, oralidade, concentração de atos do processo e economia processual, a ensejar conclusão sobre admissão, pelos consumidores, de esta opção se constituir alternativa viável à obtenção de resposta mais célere em demandas judiciais, apesar de 20% dos respondentes considerarem longo o tempo de duração do processo, 10%, muito longo e 55% razoável; tais dados refletem problemas na qualidade da prestação jurisdicional, posto que considerado que tempo de duração razoável expressa uma aceitação média de qualidade da ação estatal requerida, passando a ser também significativo o descontentamento expresso no que respeita aos que consideraram longo ou muito longo o tempo de duração do processo; b) o fato de que 95% dos respondentes receberam valores que se situaram abaixo da renda mensal da metade dos que se submeteram à pesquisa, a demonstrar que muitos com renda superior a R\$ 10.000, 00 receberam valores menores de reparação do que aquele que se constitui sua renda mensal, revelando-se, a seguir, como maior percentual, isoladamente considerado (45%) o de respondentes que alegam insatisfatório o valor recebido em relação ao dano moral suportado; destaque-se, ainda, o fato de que o reclamado critério punitivo e educativo na composição do montante a ser pago pelo fornecedor infrator foi o que mais se apresentou a título de justificativa para as respostas que contemplaram ser insatisfatório ou muito insatisfatório o valor recebido., tal quadro revela descontentamento com o tempo de duração do processo e insatisfação, por parte considerável de respondentes, com o valor recebido de reparação por danos morais, notadamente por não contemplar o aspecto punitivo educativo do infrator em sua conformação.

No tocante à proteção ao consumidor destaca-se o seguinte, a título de conclusão: a) todos os respondentes conhecem a existência do Código de Defesa do Consumidor, o que também expressa difusão de tal política pública; b) 60% dos interlocutores optaram por respostas cujos conteúdos revelam parcial ou total negativa, na prática, da proteção à efetiva reparação do dano moral suportado por consumidores. O resultado obtido demonstra o conhecimento dos respondentes sobre a existência do

instrumento de realização da política pública, mas, na prática, aponta a ocorrência de problemas na concretização de garantia estabelecida por essa política, isto é, a efetividade da reparação do dano moral.

Com relação à confiança, quer em relação à proteção ao consumidor, quer em relação ao Estado brasileiro, quer em relação ao Poder Judiciário, revelou a pesquisa: percepções negativas dos respondentes sobre a confiança na proteção ao consumidor, quando assim considerado o valor recebido por danos morais; os respondentes evidenciaram alguma, pouca ou nenhuma confiança no Estado (respostas com conteúdo negativo) e optaram por respostas a certo questionamento, cujos conteúdos evidenciam sentido de desconfiança no Poder Judiciário. Portanto, observou-se percepção negativa de confiança na proteção ao consumidor, logo, na política pública implementada pelo Estado Brasileiro, quando se trata da garantia da efetividade da reparação do dano moral, como também percepção negativa de confiança no próprio Estado Brasileiro, bem como no Poder Judiciário.

Por fim, no que se refere ao apoio à democracia e à satisfação com esse regime, a pesquisa revelou o seguinte: para significativa e maior parcela dos respondentes, a democracia é sempre a melhor forma de governo; um maior número de respondentes optou por respostas cujos conteúdos refletem parcial ou total insatisfação com a democracia; a maior parte dos respondentes se mostrou de acordo com a proposição “A democracia pode ter problemas, porém é o melhor sistema de governo” e o segundo percentual colhido, considerada tal questão, se refere ao de interlocutores que admitem estar muito de acordo com tal afirmação. Assim, conclui-se que há apoio à democracia por parte considerável dos respondentes, quando assim percentual preponderante indica, por tais indivíduos, o reconhecimento da democracia ser sempre a melhor forma de governo; também confirma que, embora possa ter problemas, é esse o melhor sistema. No entanto, revelam os resultados que também número expressivo de interlocutores dizem que há ou regular, ou insatisfação, ou muita insatisfação com a democracia, significando, pois, que os problemas existem no atos de realização da democracia, como, aliás, já havia sido detectado pelos resultados colhidos no que respeita à baixa confiança, desconfiança, portanto, no Estado, no Poder Judiciário e na política pública implementada pelo Estado brasileiro, quando se trata da garantia da efetividade da reparação do dano moral.



Em suma, os consumidores que obtiveram reparações por danos morais decorrentes de relações de consumo revelam, diante dos resultados da pesquisa, que preponderou, diante das respostas conferidas: seu apoio à democracia, não obstante a desconfiança no Estado, no Poder Judiciário e na política pública de proteção ao consumidor implementada pelo Estado brasileiro, quando se trata da garantia da efetividade da reparação do dano moral; bem como também revela a insatisfação com o valor recebido de reparação por danos morais, notadamente por não contemplar o aspecto punitivo educativo do infrator em sua conformação, demonstrada, ainda, no que respeita à duração do processo. Significa, pois, baixa qualidade da democracia brasileira, quando, sob abordagem substantiva e tendo por recurso, para tanto, a análise da (des) confiança dos destinatários da política pública de proteção ao consumidor, selecionados entre os que receberam reparações por danos morais, quer na garantia da efetividade de tal reparação, quer no Poder Judiciário, a quem incumbe aplicar a norma garantidora da referida garantia.

Por fim, confrontados os dados colhidos na pesquisa componente deste estudo com os do *Latinobarómetro* e da pesquisa *Comportamento e representação política na Grande Vitória (ES)*, revela-se que nas três pesquisas e considerados os três grupos de indivíduos consultados, em todos se apresenta realçado o percentual de respondentes que demonstram aceitação e apoio à democracia; há semelhança entre os resultados refletidos pelas três pesquisas no que se refere à insatisfação com a democracia; também os três instrumentos indicam, diante de públicos distintos, a prevalência de aspectos negativos de confiança, no tocante ao Poder Judiciário, quando assim revelada a percepção dos respondentes sobre tal poder.

## REFERÊNCIAS

ARANHA, Luiz Ricardo Gomes. **Direito tributário**: aprendendo. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Tradução Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida líquida**. Tradução Carlos Alberto Medeiros. 2. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2009.

BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos e; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

BOBBIO, Norberto. **Três ensaios sobre a democracia**. São Paulo: Cardim & Alario, 1991.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

BRASIL. **Lei nº 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, 1990

BRASIL. **Lei nº 10.406**, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Brasília, 2002.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de direito do consumidor**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

COHN, Gabriel (Org.). **Sociologia**. 7 ed. São Paulo: Ática, 2006.

COMPORTAMENTO e representação política na Grande Vitória (ES). Disponível em: <<http://npsa.com.br/wp-content/uploads/2016/10/Relatório-final-população2016.pdf>>. Acesso em: 4 maio 2017.

CUNNINGHAM, Frank. **Teorias da democracia**: uma introdução crítica. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FENSTERSEIFER, Nelson Dirceu. **Dano extrapatrimonial e direitos fundamentais**. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris Ed., 2008.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Confiança. In: NOVO DICIONÁRIO da língua portuguesa. 2. ed. rev. aument. 40. Impressão. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986. p. 451.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Democracia. In: NOVO DICIONÁRIO da língua portuguesa. 2. ed. rev. aument. 40. Impressão. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986. p. 534.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Efetivo. In: NOVO DICIONÁRIO da língua portuguesa. 2. ed. rev. aument. 40. Impressão. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986. p. 620.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Instituições. In: NOVO DICIONÁRIO da língua portuguesa. 2. ed. rev. aument. 40. Impressão. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986. p. 953.

FREEDOM House. Disponível em: <<https://freedomhouse.org>>. Acesso em: 10 fev. 2017.

GIDDENS, Anthony. **Mundo em descontrole**. Tradução Maria Luiza X. de A. Borges. 6. ed. Rio de Janeiro: Record, 2007.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. 10. ed. rev., atual. e reform. Rio de Janeiro: Forense, 2011, v. I. Direito material (art. 1º a 80 e art. 105 a 108).

LATINOBARÓMETRO. Disponível em: <<http://www.latinobarometro.org/lat.jsp>>. Acesso em: 11 fev. 2017.

LÖWY, Michael. **Ideologias e ciência social: elementos para uma análise marxista**. 14. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações de consumo**. 8. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MARSHALL, Thomas Humprey. **Cidadania, classe social e status**. Introdução Phillip C. Schmitter e tradução Meton Porto Gadelha. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.

MOISÉS, José Álvaro (org.). **Democracia e confiança: por que os cidadãos desconfiam das instituições políticas?** São Paulo: Edusp, 2010.

NISHIYAMA, Adolfo Mamoru. **A proteção constitucional do consumidor**. 2. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2010.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Curso de direito do consumidor: com exercícios**. 4 ed. São Paulo: Saraiva. 2009.

RESEDÁ, Salomão. **A função social do dano moral**. Florianópolis: Conceito Editorial, 2009.

SAAD, Eduardo Gabriel. **Comentários ao Código de Defesa do consumidor: Lei nº. 8.078/90**. 4 ed. São Paulo: LTr, 1999.

SARTORI, Giovanni. **¿Qué es la democracia?** Madrid: Taurus, 2003.

SECCHI, Leonardo. **Políticas públicas**: conceitos, esquemas de análise, casos práticos. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

SHUMPETER, Joseph. **Capitalismo, socialismo e democracia**. Rio de Janeiro: Zahar, 1984.

SICHES, Luis Recásens. **Tratado de sociologia**. Tradução João Baptista Coelho Aguiar. 3. impr. Porto Alegre: Globo, 1970. v. 2.

SILVA, Sidney Jard da; CORTEZ, Rafael. In: HOCHMAN, Gilberto; ARRETCHE, Marta; MARQUES, Eduardo (Org.). **Políticas públicas no Brasil**. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2007.

SOUZA, Celina. In: HOCHMAN, Gilberto; ARRETCHE, Marta; MARQUES, Eduardo (Org.). **Políticas públicas no Brasil**. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2007.

SOUZA, Adriano Stanley Rocha; BORGES, Andréa Moraes; CALDAS, Andréa Gouthier. **Dano moral & punitive damages**. Belo Horizonte: Del Rey, 2013.

TILLY, Charles. **Democracia**. Tradução Raquel Weiss. Petrópolis: Vozes, 2013. (Coleção Sociologia).

TRIBUNAIS superiores: Quais são? O que fazem? Disponível em <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/59218>>. Acesso em: 21 jun. 2017.

VINUTO, Juliana. A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. **Temáticas**, Campinas, v. 22, n. 44, p. 203-220, ago./dez. 2014.

VIVEIROS DE CASTRO, Flávia. **Danos à pessoa nas relações de consumo**: uma abordagem civil e constitucional. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006.

**APÊNDICE – ROTEIRO DE PESQUISA**UNIVERSIDADE VILA VELHA – ES  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA POLÍTICA

*Democracia e (des) confiança na efetividade da Política de Proteção ao Consumidor,*  
de Carlos Alberto Pimentel Uggere

**DADOS PESSOAIS**

(NÃO É NECESSÁRIA IDENTIFICAÇÃO DO PESQUISADO)

**IDADE:**

- até 20 anos  
 De 21 à 30 anos  
 De 31 à 50 anos  
 Mais de 50 anos

**DOMICÍLIO:**

- Vila Velha  Cariacica  Guarapari  Vitória  
 Serra  Viana

Outro: \_\_\_\_\_

**RENDA MENSAL:**

- Não possui renda própria.  
 Até R\$ 3.000,00.  
 De R\$ 3.001,00 a R\$ 5.000,00.  
 De R\$ 5.001,00 a R\$ 10.000,00.  
 Mais de R\$ 10.000,00.

**BLOCO 1 – PROCESSO JUDICIAL**

O processo judicial que propôs com objetivo de reparação do dano moral teve curso no(a)

- Juizado Especial Cível (Justiça Estadual)
- Vara Cível da Justiça Estadual.
- Juizado Especial Federal.
- Vara Federal Cível.

O tempo de duração do processo que propôs e do qual resultou a reparação do dano moral foi de

- até 1 ano.
- De 1 ano e um dia até 5 anos.
- De 5 anos e um dia até 10 anos.
- Mais de 10 anos.
- Não se recorda.

Considerado o tempo de duração do seu processo, este se mostrou:

- muito curto.
- curto.
- razoável.
- longo.
- muito longo.

O valor recebido pela reparação do dano moral se estabeleceu em:

- Até R\$ 3.000,00
- De R\$ 3.001,00 a R\$ 5.000,00
- De R\$ 5.001,00 a R\$ 10.000,00
- Mais de R\$ 10.000,00.

Com relação ao valor de reparação do dano recebido, no seu sentir, este se mostrou:

- muito satisfatório em relação ao dano moral que suportou.
- satisfatório em relação ao dano moral que suportou.
- insatisfatório em relação ao dano moral que suportou.
- muito insatisfatório em relação ao dano moral que suportou.



Diante da reparação por danos morais obtida com o seu processo judicial, você diria com relação à proteção ao consumidor, que esta

( ) realiza, na prática, a garantia da reparação do dano moral suportado pelos consumidores.

( ) algumas vezes realiza, na prática, a garantia da reparação do dano moral suportado pelos consumidores.

( ) não realiza, na prática, a garantia da reparação do dano moral suportado pelos consumidores.

No caso de escolha de qualquer das duas últimas opções, diga por que assim admite.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### BLOCO 3 – CONFIANÇA E APOIO

O valor recebido de reparação por danos morais trouxe

( ) muita confiança na proteção ao consumidor.

( ) alguma confiança na proteção ao consumidor.

( ) desconfiança na proteção ao consumidor.

( ) não acreditar na proteção ao consumidor.



No caso de escolha de qualquer das três últimas opções, diga por que assim admite.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Qual a confiança que você tem no Estado brasileiro?

- ( ) Muita confiança.
- ( ) Alguma confiança.
- ( ) Pouca confiança.
- ( ) Nenhuma confiança.

No caso de escolha de qualquer das três últimas opções, diga por que assim afirma.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Qual a confiança que você tem no Poder Judiciário?

- ( ) Muita confiança.
- ( ) Alguma confiança.
- ( ) Pouca confiança.
- ( ) Nenhuma confiança.

No caso de escolha de qualquer das três últimas opções, diga por que assim admite.

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

Com qual afirmação você concorda?

- A democracia é sempre a melhor forma de governo.
- A democracia às vezes é a melhor forma de governo.
- A democracia nunca é a melhor forma de governo.
- É indiferente ter ou não uma democracia.

No caso de escolha de qualquer das três últimas opções, diga porque assim admite.

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

No Brasil, qual é o seu grau de satisfação com a democracia?

- Muito satisfeito.
- Satisfeito.
- Regular.
- Insatisfeito.
- Muito insatisfeito.

No caso de escolha de qualquer das três últimas opções, diga por que assim admite.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Você está muito de acordo, em desacordo ou muito em desacordo, com a seguinte afirmação: a democracia pode ter problemas, porém é o melhor sistema de governo.

- Muito de acordo.
- De acordo.
- Em desacordo.
- Muito em desacordo.

No caso de escolha de qualquer das duas últimas opções, diga por que assim respondeu.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Obrigado pela atenção.