

NATHÁLIA GONÇALVES TEIXEIRA DIAS

DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

BACHARELADO EM DIREITO

FIC - MG

2013

NATHÁLIA GONÇALVES TEIXEIRA DIAS

DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Monografia apresentada à banca examinadora da Faculdade de Direito, das Faculdades Integradas de Caratinga - FIC, como exigência parcial de obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientador: MSc. Daniel de Araújo Ribeiro

FIC - MG

2013

RESUMO

A presente monografia trata do “Dano Moral nas Relações de Consumo” e objetiva analisar se os conflitos existentes nas relações consumeristas ensejam dano moral ou enriquecimento ilícito ao consumidor. Aborda-se, ainda, a Lei dos Juizados Especiais (Lei 9.099/1995). Utiliza-se como metodologia a realização de pesquisa teóricodogmática. A responsabilidade civil compreende a obrigação imposta a uma pessoa de reparar o prejuízo causado a outrem. Para que haja a obrigação de indenizar é indispensável a ação ou omissão; a culpa; o nexo causal e o Dano. O dano moral consiste na lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica, provocada pelo fato lesivo. A indenização por dano moral não está adstrito somente a sentimentos de abalo psicológico do lesado, mas abrange a dignidade da pessoa humana e os direitos da personalidade. Atinge-se, desse modo, bem jurídico de ordem subjetiva, de difícil estimativa pecuniária, como é o caso das relações consumeristas. As relações de consumo são bilaterais, pressupondo o fornecedor e o consumidor. No Brasil, os direitos do consumidor foram considerados fundamentais pela Constituição da República de 1988, sendo regulamentada por meio da Lei nº 8.078. Um marco importante foi a Lei 9099/95, que dispõe sobre os juizados especiais cíveis e criminais, que objetivam prestar uma Justiça acessível, gratuita e célere à população. Contudo, esse meio também acabou por facilitar o acesso de processos infundados, muitas vezes movidos pela má-fé. Não há critérios legais previamente estabelecidos para a fixação de indenização por dano moral, mas há que se buscar sempre um *quantum* baseado no critério de razoabilidade. Assim, não é qualquer aborrecimento fugaz que causa o dever de indenizar: existe um mínimo de inconvenientes e sensações desagradáveis que devem ser tolerados, não merecendo ser indenizadas. Conclui-se que nos conflitos existentes nas relações consumeristas ocorre grande dificuldade em verificar se realmente determinado indivíduo experimentou o Dano Moral e se houve um abalo psicológico para a vítima. Ressalta-se, ainda, que a Lei dos Juizados Especiais (Lei 9.099/1995) pode ser considerada como um importante meio de justiça. Contudo, é preciso maior atenção para que esses não sejam meros instrumentos de banalização do dano moral. Não bastasse a imoralidade contida em uma ação que visa lucro sem causa, isso aumenta consideravelmente o número de processos em tramitação no Judiciário. Logo, haverá mais lentidão à solução final dos processos já em andamento.

Palavras chave: relações consumeristas; dano moral; enriquecimento ilícito; *quatum* indenizatório.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	08
CONSIDERAÇÕES CONCEITUAIS	10
CAPÍTULO I – ASPECTOS GERAIS DA RESPONSABILIDADE CIVIL	13
1.1 Responsabilidade civil: elementos constitutivos	13
1.2 Dano Material	15
1.3 Dano Moral: a lesão ao princípio da dignidade da pessoa humana e aos direitos fundamentais da personalidade	17
1.4 A responsabilidade Objetiva e Subjetiva	18
CAPÍTULO II – A SANÇÃO CIVIL NAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS	20
2.1 O Código de Defesa do Consumidor e a Cadeia de Consumo: fabricante, fornecedores e consumidor	20
2.2 A Constituição Federal de 1988 e a defesa do consumidor	24
2.3 A Lei dos Juizados Especiais: aspectos processuais da proteção ao consumidor	26
2.4 Enriquecimento ilícito gerado pelo dano moral	29
CAPÍTULO III – OS FUNDAMENTOS PARA REPARAÇÃO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: a banalização do dano moral	32
3.1 O dano moral puro e a inexistência de prejuízo econômico	32
3.2 O <i>quantum</i> indenizatório	33
3.3 Princípio da Razoabilidade e a responsabilidade civil por dano moral: a possibilidade de afastamento por mero aborrecimento consequente da relação de consumo	37
CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
REFERÊNCIAS	43

INTRODUÇÃO

A presente monografia, sob o tema “Dano Moral nas Relações de Consumo”, tem por objetivo analisar se nos conflitos existentes nas relações de consumo, considerando sua morosidade na resolução, ensejam dano moral ou enriquecimento ilícito ao consumidor. Investiga-se, ainda, se a Lei dos Juizados Especiais (Lei 9.099 de 1995) veio a solucionar o problema do judiciário desafogando o mesmo, ou se ela, pelo contrário, tem gerado uma banalização do dano moral.

Nesse sentido, levanta-se como problema, se nos conflitos existentes nas relações consumeristas, considerando sua morosidade na resolução, ensejam dano moral ou podem ser fonte de enriquecimento ilícito ao consumidor?

Emprega-se como marco teórico do presente estudo, as considerações levantadas na Ação de Indenização por Danos Morais do Primeiro Tribunal de Alçada Civil de São Paulo, através da Apelação N° 1114302-1, sendo julgado pela 5ª Câmara, em voto proferido pelo Relator Álvaro Torres Júnior:

DANO MORAL - Responsabilidade civil - Compra e venda - Entrega de faqueiro acondicionado em caixa de papelão em vez de estojo de madeira, em desacordo com o que fora adquirido - Posterior entrega desse produto como presente de casamento - Inocorrência de dano moral - Caracterização como aborrecimento do dia-a-dia que não dá ensejo à referida indenização, pois se insere nos transtornos que normalmente ocorrem na vida de qualquer pessoa, insuficientes para acarretar ofensa a bens personalíssimos - Indenizatória improcedente - Recurso improviso¹.

Encontra-se, desse modo, substrato à confirmação da hipótese de que meros aborrecimentos, decorrentes de acontecimentos triviais, não ensejam a indenização por dano moral. Decisões contrárias a esse pressuposto, podem fomentar o enriquecimento ilícito por parte do consumidor. Cabe ressaltar que o montante da indenização, nas hipóteses de dano moral, deve ser suficiente para coibir a continuidade de tais atos abusivos e, ao mesmo tempo, amenizar, na medida do possível, o constrangimento causado à parte autora lesada. Por evidente, não se deve, em respeito ao princípio da proporcionalidade, arbitrar valor exorbitante diante da lesão causada, sob pena de resultar em enriquecimento ilícito.

Utiliza-se como metodologia a realização de pesquisa teóricodogmática, tendo em vista a necessidade de explicação de cunho bibliográfico. Nesse sentido, empregam-se na confecção do presente estudo, pesquisas bibliográfica, jurisprudencial e normativa,

¹ SÃO PAULO, Primeiro Tribunal de Alçada Civil de São Paulo, **Apelação Civil nº 1114302-1**. Relator: Álvaro Torres Júnior. Julgado em: 02/10/2002. Acesso em: 01/11/12.

recorrendo-se a obras de respeitados autores, a artigos científicos recentes, obtidos de bases de dados confiáveis, bem como a decisões do Supremo Tribunal Federal (STF). Em face do universo debatido, o estudo se revela transdisciplinar, haja vista sua abordagem em diferentes ramos do direito, sobretudo no campo do: Direito Civil, Direito do Consumidor e Direito Constitucional.

O presente estudo está dividido em três capítulos distintos.

No primeiro capítulo, com o título: “Aspectos gerais da responsabilidade civil”, efetua-se uma discussão acerca dos elementos constitutivos da Responsabilidade Civil, levantando também, considerações sobre o dano material e o dano moral. Ademais, discute-se a responsabilidade objetiva e subjetiva.

No segundo capítulo, intitulado “A sanção civil nas relações consumeristas”, realiza-se uma abordagem sobre o tema em epígrafe, discutindo-o à luz da Constituição Federal de 1988, o Código de Defesa do Consumidor e a Lei dos Juizados Especiais (Lei 9.099/1995). Discute-se, ainda, o enriquecimento ilícito gerado por meio do Dano Moral.

Finalmente, no terceiro capítulo, intitulado “Os fundamentos para a reparação nas relações de consumo: a banalização do dano moral”, discutem-se questões sobre o Dano Moral puro e a inexistência de prejuízo econômico; O *quantum* indenizatório; e, por fim, aborda-se o princípio da razoabilidade e a imputação da responsabilidade civil por dano moral, discutindo-se a possibilidade de afastamento por mero aborrecimento consequente da relação de consumo.

CONSIDERAÇÕES CONCEITUAIS

Tendo em vista a importância da temática acerca da banalização do dano moral nas relações consumeristas, torna-se essencial analisar alguns conceitos centrais com o objetivo de investigar conflitos decorrentes das relações de consumo, discutindo se os mesmos se configuram como fonte de enriquecimento ilícito por parte do consumidor.

Nesse propósito, devem ser considerados os seguintes conceitos, dentre os quais se incluem a concepção de “relações consumeristas”, o instituto do “dano moral”, a noção jurídica de “enriquecimento ilícito”, bem como a visão doutrinária referente a um “*quantum indenizatório*”, os quais se passa a explicar a partir de então.

No que diz respeito às relações consumeristas, faz-se necessário compreender que o consumo compreende parte indissociável do cotidiano do ser humano. Assim, as relações de consumo podem ser conceituadas como:

aquelas relações que se estabelecem ou que podem vir a se estabelecer quando de um lado porta-se alguém com a atividade de ofertador de produtos ou serviços e, de outro lado, haja alguém sujeito a tais ofertas ou sujeito a algum acidente que venha ocorrer com a sua pessoa ou com os seus bens².

A relação de consumo está conceituada no Código de Defesa do Consumidor como sendo a relação existente entre o consumidor e o fornecedor na compra e venda de um produto ou na prestação de um serviço.

As relações de consumo são bilaterais, pressupondo, de um lado, o fornecedor, aquele que se dispõe a fornecer bens e serviços a terceiros, e, no outro lado, o consumidor, subordinado às condições e interesses impostos pelo titular dos bens ou serviços no atendimento de suas necessidades de consumo³.

Inicialmente, as relações de consumo eram interpessoais, os comerciantes tinham contato direto com seus consumidores e as vendas se resumiam em operações de simples troca de mercadorias. Atualmente, a sociedade presencia uma era de produção e de consumo em massa, responsável pela despolarização das relações entre produtores, comerciantes e prestadores de serviços, em um polo, e compradores e usuários do serviço, no outro.

² ALMEIDA, João Batista de. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2003. p. 1.

³ ALMEIDA, João Batista de. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2003. p. 1.

Atualmente, muitos indivíduos têm se manifestado por meio de ações judiciais, visando o recebimento de indenizações provenientes de danos morais nas relações de consumo.

O dano moral, segundo a concepção de Maria Helena Diniz, compreende a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica, provocada pelo fato lesivo⁴. Trata-se, certamente, de um dos temas mais controvertidos na responsabilidade civil, pois não há um único aspecto aceito de forma unânime pela doutrina em matéria de dano moral.

Segundo o Professor Sergio Cavalieri Filho: “o dano moral é lesão de bem integrante da personalidade, tal como a honra, a liberdade, a saúde, a integridade psicológica, causando dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação à vítima”⁵. Compreende-se, então, que a indenização por dano moral não está adstrita somente a sentimentos de abalo psicológico do lesado, mas abrange a dignidade da pessoa humana e os direitos da personalidade, de difícil estimativa pecuniária.

O dano moral estará configurado, segundo doutrinadores sempre que a vítima experimentar uma dor intensa, passar por situações humilhantes, vexatórias, desgostosas, bem como quando for privada de seu bem-estar. Assim sendo, um mal-estar trivial não justifica indenização. Por isso, é preciso estar atento à questão da banalização do dano moral, que consiste em desprestigiar, vulgarizar, desviar a verdadeira razão de existir do instituto.

Falando em *quantum* conceitua-se predeterminado, cabendo ao magistrado apenas a verificação da existência do dano moral e, em seguida, a obediência aos limites fixados para cada situação. Em termos simples, há a tentativa de se estabelecer limites para cada tipo de objetividade jurídica tutelada, em termos similares ao seguinte: perda de um braço, entre esse e aquele valor; e sempre um valor fixo ou uma faixa de valores para outros danos, como: perda de um ente querido.

Ressalta-se que não há critérios legais previamente estabelecidos para a fixação do *quantum* indenizatório por danos morais.

Quando for indispensável arbitrar o dano moral, há que se buscar sempre um *quantum* baseado no critério de razoabilidade, obedecendo aos critérios aceitáveis como sendo justos do ponto de vista racional. Por justo deve-se entender uma quantia que não seja irrisória, mas que também não represente enriquecimento sem causa do lesado.

⁴ DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro**. 24ª ed. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 90.

⁵ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 1998, p. 74. *apud* ANDRADE, André Gustavo C. de. A evolução do conceito de dano moral. Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br>>. Acesso em: 06/04/2013.

Nesse contexto, o valor da indenização deve ser fixado com bom senso pelo julgador, pois não se admite que a indenização se converta em fonte de enriquecimento ilícito.

O enriquecimento ilícito pode ser conceituado segundo o art.884 do C.C, como sendo aquele que sem justa causa, se enriquecer á custa de outrem, será obrigado a restituir o indevidamente auferido, feito a atualização dos valores monetários.

Por fim, a ideia de enriquecimento ilícito, segundo Gagliano e Pamplona Filho, traduz a situação em que uma das partes de determinada relação Jurídica experimenta injustificado benefício, em detrimento da outra, que se empobrece, inexistindo causa jurídica para tanto⁶.

O que tem se observado é que muitos autores buscam com a demanda judicial nas relações consumeristas, o enriquecimento sem causa, comportamento repudiado pelo Direito. Esse entendimento pode ser observado na Jurisprudência do Primeiro Tribunal de Alçada Civil de São Paulo, através da Apelação N° 1114302-1, empregada como marco teórico do presente estudo:

DANO MORAL - Responsabilidade civil - Compra e venda - Entrega de faqueiro acondicionado em caixa de papelão em vez de estojo de madeira, em desacordo com o que fora adquirido - Posterior entrega desse produto como presente de casamento - Inocorrência de dano moral - Caracterização como aborrecimento do dia-a-dia que não dá ensejo à referida indenização, pois se insere nos transtornos que normalmente ocorrem na vida de qualquer pessoa, insuficientes para acarretar ofensa a bens personalíssimos - Indenizatória improcedente - Recurso improviso⁷.

Observa-se, desse modo, que a jurisprudência não tem acolhido o mero aborrecimento. Assim sendo, o simples desconforto, decorrente de acontecimentos triviais, não justifica indenização, pois existe um mínimo de inconvenientes, desgostos, incômodos e sensações desagradáveis que, em razão do convívio social no mundo contemporâneo, devem ser tolerados, não merecendo ser indenizadas.

⁶ GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil** - Obrigações, São Paulo: Saraiva, 2002. v. II *apud* GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil**. 9ª ed. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 186.

⁷ Primeiro Tribunal de Alçada Civil de São Paulo, **Apelação Civil nº 1114302-1**. Relator: Álvaro Torres Júnior. Julgado em: 02/10/2002. Acesso em: 01/11/12.

CAPÍTULO I – ASPECTOS GERAIS DA RESPONSABILIDADE CIVIL

Neste capítulo efetua-se uma discussão acerca dos elementos constitutivos da Responsabilidade Civil, levantando também, considerações sobre o dano moral e a responsabilidade objetiva e subjetiva.

1.1 Responsabilidade civil: elementos constitutivos

A atuação do homem em sociedade pressupõe a obediência a regras jurídicas, previamente estabelecidas, pelas quais estão dispostas as consequências atinentes às condutas adotadas. Nesse contexto, na medida em que um dano é causado a terceiro, o ordenamento jurídico disponibiliza meios, visando o ressarcimento da vítima pela lesão sofrida.

Nesse contexto, a responsabilidade civil pode ser compreendida como a obrigação imposta a uma pessoa de reparar o prejuízo causado a outrem, prejuízo este decorrente de sua própria atuação ou em virtude de danos provocados por pessoas ou coisas dele dependentes, visando, assim, restabelecer o *status quo ante*.

Não resta dúvida no Direito Civil que toda vez que uma ação causar dano a outra pessoa, sendo estabelecido um nexo causal, ou seja, quando o resultado observado pela prática de determinada ação estiver direta ou indiretamente relacionado, caberá àquele que praticou a ação a obrigação de ressarcir ao outro, ou seja, àquele que foi vítima do ato realizado, um valor referente ao seu dano.

A responsabilidade civil deve garantir o direito do lesado à segurança, além de “servir como sanção civil, de natureza compensatória, mediante a reparação do dano causado à vítima, punindo o lesante e desestimulando a prática de atos lesivos”. Assim, percebem-se três funções principais no instituto da reparação civil: compensatória do dano à vítima; punitiva do ofensor; e desmotivação social da conduta lesiva⁸.

De acordo com o Artigo 186 do Código Civil brasileiro, para que haja a obrigação de indenizar, é indispensável a presença de quatro elementos essenciais: ação ou omissão; culpa ou dolo do agente; relação de causalidade entre a ação ou omissão e o dano causado; e, por fim, o dano.

Comete ato ilícito aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem. Conforme a Jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, ato ilícito é aquele praticado por terceiro que venha refletir

⁸ GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil**. 9ª ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 63.

danosamente sobre o patrimônio da vítima ou sobre o aspecto peculiar do homem como ser moral⁹.

Observa-se, desse modo, que o prejuízo causado deve advir de conduta humana. Os fatos são eventos que, associados às condutas humanas, geram dano.

Considera-se dano, em sentido jurídico, como a violação dos direitos de um sujeito por fato ou ato alheio. Trata-se de um dos elementos indispensáveis para que haja configuração da responsabilidade civil. Nessa mesma direção, Gonçalves manifesta:

Sem a prova do dano, ninguém pode ser responsabilizado civilmente. O dano pode ser patrimonial (material) ou extrapatrimonial (moral), ou seja, sem repercussão na órbita financeira do lesado. O Código Civil dedica um capítulo à indenização (arts. 944 a 954), isto é, à liquidação do dano ou modo de se apurarem os prejuízos. Mesmo que haja violação de um dever jurídico, e que tenha existido culpa e até mesmo dolo por parte do infrator, nenhuma indenização será devida sem que se tenha verificado prejuízo. A inexistência de dano torna sem objetivo a pretensão a sua reparação¹⁰.

De acordo com Alvim¹¹ “o dano significa lesão a qualquer bem jurídico”. Nota-se, então, a concepção do dano em sentido amplo, englobando os danos patrimoniais e os inerentes à personalidade da pessoa, como a vida, a honra e a saúde.

Compreende-se, desse modo, que o dano consiste no prejuízo sofrido pelo agente, visto que não poderá haver ação de indenização sem a existência de um prejuízo.

Por sua vez, a relação de causalidade diz respeito ao nexo causal ou etiológico entre a ação ou omissão do agente e o dano verificado, haja vista a necessidade da existência de uma relação entre a conduta do agente e o dano suportado pela vítima.

Observa-se, desse modo, que a investigação do nexo que liga o dano ao agente infrator é indispensável para que se possa concluir pela responsabilidade Jurídica deste último. Trata-se, pois, do elo etiológico, do liame, que une a conduta do agente ao dano.

Desta forma, só haverá a obrigação de indenizar se ficar provado que o dano causado à vítima foi gerado por conduta omissiva ou comissiva do agente ou das pessoas elencadas no art. 932 do Código Civil de 2002. Assim, se houve o dano, mas sua causa não está relacionada

⁹ SÃO PAULO, Tribunal de Justiça de São Paulo. **Apelação 0017141-95.2010.8.26.0482**. Relator: Beretta da Silveira. Julgado em: 15/05/2012. Publicado em: 16/05/2012. Disponível em: <<http://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=5892576&v1Captcha=vCzZJ>>. Acesso em: 14/05/2012.

¹⁰ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito das obrigações**, parte especial, tomo II: Responsabilidade Civil. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 27.

¹¹ ALVIM, Agostinho. **Da inexecução das obrigações e suas consequências**. 3 ed. Rio de Janeiro: Editora jurídica e universitária, 1975. p. 83 *apud* KARAM, Adriane Leitão. **Responsabilidade Civil: O abandono afetivo e material dos filhos em relação aos pais idosos**. 2011. 72 f. Monografia – Especialização em Direito e Família, Registros Públicos e Sucessões – Universidade Estadual do Ceará, Centro de Estudos Sociais Aplicados, Escola Superior do Ministério Público do Ceará, Fortaleza, 2011. p. 44.

com o comportamento do agente, inexistente a relação de causalidade e, também, a obrigação de indenizar.

Reconhecendo a complexidade do tema, Serpa Lopes ensina que:

Uma das condições essenciais à responsabilidade Civil é a presença de um nexo causal entre o fato ilícito e o dano por ele produzido. É uma noção aparentemente fácil e limpa de dificuldade. Mas se trata de mera aparência, porquanto a noção de causa é uma noção que se reveste de um aspecto profundamente filosófico, além das dificuldades de ordem prática, quando os elementos causais. Os fatores de produção de um prejuízo, se multiplicam no tempo e no espaço!¹².

A culpa da vítima, o caso fortuito e a força maior rompem o nexo de causalidade, afastando a responsabilidade do agente.

Fundamentalmente, são três as principais teorias que tentam explicar o nexo de causalidade: a teoria da equivalência de condições; a teoria da causalidade adequada; e a teoria da causalidade direta ou imediata.

Conforme a teoria da equivalência de condições, não se diferencia os antecedentes do resultado danoso, de forma que tudo aquilo que concorra para o evento será considerado causa. Por sua vez, na teoria da causalidade adequada, causa é o antecedente, não só necessário, mas, também adequado à produção do resultado. Logo, nem todas as condições serão causa, mas apenas aquela que for mais apropriada para produzir o evento. Por fim, conforme a teoria da causalidade direta ou imediata, causa seria apenas o antecedente fático que, ligado por um vínculo de necessidade ao resultado danoso, determinasse este último como uma consequência sua, direta e imediata.

O Código Civil brasileiro adotou a do dano direto e imediato. No entanto, por vezes a jurisprudência adota a causalidade adequada, no mesmo sentido. Assim, ocorre certa imprecisão doutrinária no estabelecimento da teoria adotada pelo Código Civil brasileiro.

1.2 A responsabilidade Objetiva e Subjetiva

A responsabilidade civil, considerada como um fenômeno Jurídico decorrente da convivência conflituosa do homem em sociedade compreende um conceito uno, incindível.

¹² LOPES, Miguel Maria de Serpa. **Curso de Direito Civil** Fontes Contratuais das Obrigações e Responsabilidade Civil. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 2001. v. 5 *apud* GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil**. 9ª ed. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 58.

Contudo, devido a algumas peculiaridades dogmáticas, faz-se necessário estabelecer uma classificação sistemática.

Tomando-se por base a questão da culpa, pode-se classificar a responsabilidade civil como objetiva ou subjetiva.

A teoria clássica, também chamada de Teoria da Culpa ou Subjetiva, pressupõe a culpa como fundamento da responsabilidade civil. Por conseguinte: “não havendo culpa, não há responsabilidade”.

Entende-se por responsabilidade civil subjetiva, o dano causado a terceiros em razão de ato do próprio imputado, de pessoa por quem ele responde, ou de fato de coisa ou animal sob sua guarda. Trata-se, desse modo, de dano causado em função de ato doloso ou culposos.

A Responsabilidade Civil Subjetiva se encontra amparada no Código Civil, ao longo do Art. 186 e do caput do Art. 927¹³.

Diz-se ser subjetiva a responsabilidade quando se esteia na ideia de culpa. A prova da culpa passa a ser pressuposto necessário do dano indenizável, sendo que o ônus dessa prova incumbe à vítima.

De modo geral, a responsabilidade subjetiva caracteriza-se pelo nexos causal entre o ato ilícito e o dano cometido.

Entretanto, há casos em que não é necessária a caracterização da culpa. Nesses casos, ocorre a responsabilidade civil objetiva. Segundo tal espécie de responsabilidade, o dolo na conduta do agente causador do dano é irrelevante juridicamente, haja vista que somente será necessária a existência do elo de causalidade entre o dano e a conduta do agente responsável para que surja o dever de indenizar. Nessa direção, Gonçalves ensina que:

A lei impõe, entretanto, a certas pessoas, em determinadas situações, a reparação de um dano cometido sem culpa. Quando isto acontece, diz-se que a responsabilidade é legal ou objetiva, porque prescinde da culpa e se satisfaz apenas com o dano e o nexos de causalidade. Essa teoria, dita objetiva ou do risco, tem como postulado que todo dano é indenizável e deve ser reparado por quem a ele se liga por nexos de causalidade, independentemente de culpa¹⁴.

Assim, a responsabilidade civil objetiva ou do risco, prescinde da culpa e se satisfaz apenas com o dano e o nexos de causalidade. Tem-se como postulado que todo dano é indenizável, e deve ser reparado por quem a ele se liga por um nexos de causalidade, independentemente de culpa.

¹³ O Art. 927 diz que "aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo".

¹⁴ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil: Parte Geral**. 18. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 180.

As teorias objetivistas da responsabilidade civil procuram encará-la como mera questão de reparação de danos, fundada diretamente no risco da atividade exercida pelo agente.

O Sistema material Civil brasileiro abraçou originalmente a teoria subjetivista, conforme se infere na leitura do art. 159 do Código Civil de 1916 (correspondente ao art. 186 do Código Civil de 2002), que fixa a regra geral da responsabilidade Civil. As teorias objetivas, por sua vez, não foram de todo abandonadas, havendo diversas disposições esparsas que as contemplam.

1.3 Dano Material

Independente da espécie de responsabilidade sob exame (contratual ou extracontratual, objetiva ou subjetiva), o dano é requisito indispensável para a sua configuração. Trata-se do prejuízo sofrido pelo agente, visto que não poderá haver ação de indenização sem a existência de um prejuízo.

Por indenização, compreende-se a reparação em sua totalidade do prejuízo suportado pela vítima, restabelecendo a situação que havia antes do prejuízo causado.

Assim, o dano pode ser considerado como a violação dos direitos de um sujeito por fato ou ato alheio. Essa ofensa pode ser moral ou material e sua distinção se dá pelo efeito da lesão.

De acordo com Simões, definir-se-ia dano material como o que afeta fisicamente a pessoa, seus bens corpóreos, ou interesses econômicos¹⁵.

Assim, quando configurado, o dano material (patrimonial) se refere à perda ou ao prejuízo que fere diretamente um bem patrimonial, diminuindo o seu valor, restringindo sua utilidade ou mesmo anulando-o. Ainda nessa direção, Gagliano e Pamplona Filho ensinam que:

O dano patrimonial traduz lesão aos bens e direitos economicamente apreciáveis do seu titular. Assim ocorre quando sofremos um dano em nossa casa ou em nosso veículo. Já advertimos, outrossim, seguindo a moderna tendência de despatrimonialização do direito civil, que outros bens, personalíssimos, também podem ser atingidos, gerando, assim, a responsabilidade civil do infrator¹⁶.

¹⁵ SIMOES, Luiz Carlos Séllos. Consentimento informado: o desafio médico-jurídico de nossos dias. **Revista brasileira de ortopedia**, São Paulo, v. 45, n. 2, p. 191-195. 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbort/v45n2/15.pdf>>. Acesso em: 10/03/2013. p. 194.

¹⁶ GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil**. 9ª ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 82.

No Art. 402 do Código Civil, pode-se observar o critério para o ressarcimento do dano material: “Salvo as exceções expressamente previstas em lei, as perdas e danos devidas ao credor abrangem, além do que ele efetivamente perdeu, o que razoavelmente deixou de lucrar”. Compreendem, pois, o dano emergente e o lucro cessante. Dano emergente compreende o efetivo prejuízo, a diminuição patrimonial sofrida pela vítima. Lucro cessante, por sua vez, é a frustração da expectativa de lucro. É a perda de um ganho esperado.

Observa-se, portanto, que esse ressarcimento deve cobrir todo o dano experimentado pela vítima¹⁷.

1.4 Dano Moral: a lesão ao princípio da dignidade da pessoa humana e aos direitos fundamentais da personalidade

O dano moral pode ser compreendido como a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica, provocada pelo fato lesivo.

Ressalta-se que o dano moral é, certamente, um dos temas mais controvertidos na responsabilidade civil, pois não há um único aspecto aceito de forma unânime pela doutrina em matéria de dano moral.

Sérgio Cavalieri Filho afirma que após a Constituição Federal de 1988, o dano moral está identificado sob dois prismas: em *strito sensu*, configurando-se como a violação ao princípio da dignidade da pessoa humana, tutelada pela Carta Magna em seu art. 1º, III; e em sentido *lato sensu*, que envolve os diversos graus dos direitos da personalidade, como nome, privacidade, intimidade, imagem e honra¹⁸.

Percebe-se, então, que a indenização por dano moral não está adstrito somente a sentimentos de abalo psicológico do lesado, mas abrange a dignidade da pessoa humana e os direitos da personalidade. Doutrinadores têm defendido que o prejuízo moral que alguém diz ter sofrido é provado *in re ipsa* (pela força dos próprios fatos).

¹⁷ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito das obrigações**, parte especial, tomo II: Responsabilidade Civil. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 92.

¹⁸ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 2 ed. São Paulo: Malheiros, 2000.

Segundo o Professor Sergio Cavaliere Filho: “o dano moral é lesão de bem integrante da personalidade, tal como a honra, a liberdade, a saúde, a integridade psicológica, causando dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação à vítima”¹⁹.

Considerando que o dano moral está relacionado à violação dos direitos da personalidade ou personalíssimos, compreende-se que o dano moral atinge bem jurídico de ordem moral ou subjetiva, de difícil estimativa pecuniária.

Ressalta-se que não há critérios legais previamente estabelecidos para a fixação de indenização por dano moral. Daí que se admite que eles sejam formulados de maneira genérica, sem a necessidade de postular-se um valor já determinado.

Ademais, vale lembrar que a expressão “dano moral” já está enraizada na tradição brasileira, sendo empregada pela Constituição da República, além de diversos diplomas legais, tais como o novo Código Civil.

¹⁹ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 1998, p. 74. *apud* ANDRADE, André Gustavo C. de. A evolução do conceito de dano moral. Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br>>. Acesso em: 06/04/2013.

CAPÍTULO II – A SANÇÃO CIVIL NAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS

No segundo capítulo, realiza-se uma abordagem sobre o tema em epígrafe, discutindo-o à luz da Constituição Federal de 1988, o Código de Defesa do Consumidor e a lei dos Juizados Especiais (Lei 9.99/95). Discute-se ainda o enriquecimento ilícito gerado por meio do Dano Moral.

2.1 O Código de Defesa do Consumidor e a Cadeia de Consumo: fabricante, fornecedores e consumidor

O consumo compreende parte indissociável do cotidiano do ser humano, pois conforme Almeida²⁰, independentemente da classe social e da faixa econômica, o ser humano consome, de maneira extremamente variada, desde o nascimento e em todos os períodos de sua existência.

Hélio Zaghetto Gama conceitua as relações de consumo como sendo

aquelas relações que se estabelecem ou que podem vir a se estabelecer quando de um lado porta-se alguém com a atividade de ofertador de produtos ou serviços e, de outro lado, haja alguém sujeito a tais ofertas ou sujeito a algum acidente que venha ocorrer com a sua pessoa ou com os seus bens²¹.

As relações de consumo são bilaterais, pressupondo, de um lado, o fornecedor – que pode tomar a forma de fabricante, produtor, importador, comerciante e prestador de serviço -, aquele que se dispõe a fornecer bens e serviços a terceiros, e, no outro lado, o consumidor, subordinado às condições e interesses impostos pelo titular dos bens ou serviços no atendimento de suas necessidades de consumo.

Esses conceitos são elucidados no Código de Defesa do consumidor (CDC), Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção das relações consumeristas, por meio de normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social²².

O CDC é uma lei principiológica, ou seja, traz princípios que vão nortear e reger todas as relações de consumo. Todas as leis específicas que atinem sobre alguma questão de

²⁰ ALMEIDA, João Batista de. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2003. p. 1.

²¹ GAMA, Hélio Zaghetto. Curso de Direito do Consumidor. 1. ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2000 *apud* FILHO, Altair Rodrigues Lopes. Responsabilidade civil dos sistemas de proteção ao crédito - enfoque doutrinário e jurisprudencial. 2006. 66 f. Monografia - III Concurso de Monografia promovido pelo Museu da Justiça, Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br>>. Acesso em: 18/03/2013.

²² BRASIL. **Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em: 12/03/2013.

consumo devem respeitar o que a lei geral determina. Trata-se, conforme Gagliano e Pamplona Filho, do mais importante e significativo diploma legal dos últimos tempos:

E a essa conclusão chegamos, não apenas por constatarmos a ampla consagração de institutos jurídicos avançados - a exemplo da teoria da imprevisão e da desconsideração da pessoa Jurídica -, mas, sobretudo, pela circunstância de o CDC haver pautado uma mudança de postura ideológica do nosso legislador, que passou a perceber a manifesta necessidade de se adotar, também na seara do Direito Privado, uma posição mais intervencionista, em defesa da parte hipossuficiente da relação de consumo²³.

Assim, demonstra-se claramente o desejo de proteger o consumidor. No art. 2º do CDC, encontram-se os conceitos ligados à caracterização do consumidor: “Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.²⁴

Observa-se, desse modo, que o diploma legal acima mencionado entende que para ser consumidor é necessário que a pessoa esteja participando de uma relação de consumo como destinatário final de produto ou serviço.

O CDC se configura como uma típica norma de proteção de vulneráveis. Assim, o *codex* consumerista atribui direitos especiais ao consumidor, sempre com o escopo de posicioná-lo com igualdade perante o fornecedor. Por isso, a vulnerabilidade prevista no art.6º, inciso VIII do CDC, inserida como um dos princípios básicos destaca-se por orientar a Política Nacional das relações de Consumo²⁵.

A vulnerabilidade do consumidor não se atrela a fator econômico, mas a sua natural limitação ante a estrutura do fornecedor de produtos ou serviços. Nesse momento, cabe lembrar os ensinamentos de Silvio de Salvo Venosa: “A vulnerabilidade do consumidor prende-se indelevelmente ao contexto das relações de consumo, tal como figura na lei, e independe do grau econômico ou cultural da pessoa envolvida, não admitindo prova em contrário”²⁶. Assim, trata-se de substrato da norma, e não de presunção.

O fornecedor, aquele que se dispõe a fornecer bens e serviços a terceiros, está definido pelo Artigo 3º do CDC, que assim preconiza:

²³ GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil**. 9ª ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 297.

²⁴ BRASIL. **Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em: 12/03/2013.

²⁵ RAMOS, Roberto Leonardo da Silva. Fixação do valor da indenização por danos morais. **Construindo Direito**, Serra Talhada, v. 1, n. 1, Jul. 2010. p. 11.

²⁶ VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil**. Parte Geral. 4. ed. São Paulo: Atlas. 2004. p. 215.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista ²⁷.

Conforme Gonçalves²⁸, “é a atividade que caracteriza alguém como produtor”, sendo que a atividade compreende a prática de atos continuados e habituais e não isolados. Nesse contexto, não é considerado fornecedor quem celebra um contrato de compra e venda, mas aquele que exerce habitualmente a atividade de comprar e vender.

Para que haja caracterização de uma pessoa como fornecedor, deve estar presente uma atividade negocial, regida pelo CDC. Não se pode confundir um ato jurídico isolado e a atividade negocial entre sujeitos de direito. O primeiro é regido pelo Código Civil e pressupõe igualdade entre as partes, já o segundo é a prática de atos continuados e habituais, configurando uma atividade negocial e pressupõe a hipossuficiência do consumidor.

Há duas espécies de responsabilidade civil reguladas no CDC: responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço (extrínseca) e a responsabilidade por vícios do produto ou do serviço (intrínseca), ambas são de natureza objetiva (art. 14, caput e art. 23 do CDC)²⁹. Desse modo, que todo aquele que exerce alguma atividade no mercado de consumo aceita a doutrina do risco criado e tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independente de culpa.

Assim, nota-se que o diploma consumerista consagrou a responsabilidade objetiva do fornecedor, de modo que a responsabilidade objetiva nas relações de consumo decorre do dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, que perante os destinatários dessas ofertas. O fornecedor tem o dever de obedecer às normas técnicas e de segurança, a fim de evitar danos ao consumidor. Nessa perspectiva, compreende-se que:

²⁷ BRASIL. **Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em: 12/03/2013.

²⁸ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito das obrigações**: Parte Especial, Tomo II: Responsabilidade civil. 8ª ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 165.

²⁹ FILHO, Altair Rodrigues Lopes. Responsabilidade civil dos sistemas de proteção ao crédito - enfoque doutrinário e jurisprudencial. 2006. 66 f. Monografia - III Concurso de Monografia promovido pelo Museu da Justiça, Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br>>. Acesso em: 18/03/2013.

o Código de Defesa do Consumidor é permeado pelo Princípio da Responsabilidade Objetiva do Fornecedor, traduzindo a ideia da Teoria do Risco da Atividade, estampada nos artigos 12 a 14, do diploma em questão. Com a adoção da Teoria Objetiva, o risco é do fornecedor do produto ou serviço, bastando ao consumidor provar a existência do dano e a relação de causalidade, não se discutindo, pois, a culpa ou o dolo daquele que tem o dever de indenizar. Sendo assim, verifica-se que não é mais o consumidor quem arca com os riscos do negócio³⁰.

Essas considerações também são realizadas por Gonçalves, ao afirmar que a responsabilidade objetiva do fornecedor foi consagrada no CDC, tendo em vista o fato da sociedade presenciar, atualmente, uma era de produção e de consumo em massa, responsável pela despolarização ou desindividualização das relações entre produtores, comerciantes e prestadores de serviços, em um pólo, e compradores e usuários do serviço, no outro³¹.

Cabe salientar que, no início, as relações de consumo eram interpessoais, os comerciantes tinham contato direto com seus consumidores, e as vendas se resumiam em operações de simples troca de mercadorias. Atualmente, é comum a aquisição de produtos e serviços pela internet, e o consumidor se relaciona mais com a marca do produto, sem ter qualquer contato com os seus fabricantes.

A responsabilidade é estendida, solidariamente, a todos os que compõem o elo básico na colocação de produtos no mercado, quando autores da ofensa. Assim, o consumidor pode escolher a quem quer acionar: um ou todos. Como a solidariedade obriga a todos os responsáveis simultaneamente, todos respondem pelo total dos danos causados.

Por isso, pode o consumidor escolher, em razão da solidariedade passiva, quem quer acionar: o fornecedor imediato do bem ou serviço, ou acionar o fornecedor e o fabricante em litisconsórcio passivo. O que não pode ocorrer é que o consumidor arque sozinho com os prejuízos decorrentes do acidente de consumo ou ficar sem indenização. Os riscos devem ser socializados, repartidos entre todos, já que os benefícios são também de todos.

Os arts. 12 e 13 do CDC são bem amplos ao inserir praticamente todos os envolvidos numa relação de consumo como responsáveis pela reparação dos danos causados aos consumidores³²; e vai desde o fabricante, produtor, construtor, importador até chegar ao comerciante.

³⁰ SORTE, Rita de Cássia Franco Bôa; FUNES, Gilmará Pesquero Fernandes Mohr. Conceito, espécies, requisitos do dano moral e de seu Ressarcimento. Disponível em: <<http://intertemas.unitoledo.br>>. Acesso em: 20/03/2013. p. 3.

³¹ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito das obrigações**: Parte Especial, Tomo II: Responsabilidade civil. 8ª ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 165.

³² BESSA, Leonardo Roscoe; BENJAMIN, Antônio Herman V; MARQUES, Cláudia Lima. **Manual de Direito do Consumidor**. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: RT, 2012, p. 33-42.

Ademais, ressalta-se que, no caso de existência de lesões ou problemas com bens, consideram-se equiparados ao consumidor todas as vítimas (como, por exemplo, em uma família, as pessoas que tenham contraído doença em face de vícios de produto).

O conceito de produto está exposto no art. 3º § 1º do CDC, *in verbis*: “Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial”³³. Pelo amplo espectro do conceito, observa-se que todo e qualquer bem Jurídico disponível pode ser definido como produto. Mas esse bem deve ter, necessariamente, a característica da “consumibilidade”, no sentido de que é sempre vocacionado à alienação, ou seja, dirige-se ao consumidor, seu destinatário final.

2.2 A Constituição Federal de 1988 e a defesa do consumidor

Inicialmente, cabe lembrar que a tutela jurídica do consumidor começou a ser redesenhada com a Revolução Industrial do século XVIII, ocorrida na Europa. O liberalismo econômico do século XIX consagrou no campo da ciência jurídica o princípio da autonomia da vontade, cuja ideia principal, em linhas gerais, era a igualdade formal dos contratantes, pregando a ideia de que o contrato é lei entre as partes.

Sob uma perspectiva histórica, Almeida relata que a proteção constitucional nas relações de consumo deu-se em função das modificações sociais, econômicas e jurídicas, com intuito de amparar e proteger o consumidor:

Era natural que a evolução das relações de consumo acabasse por refletir nas relações sociais, econômicas e jurídicas. Pode-se mesmo afirmar que a proteção do consumidor é consequência direta das modificações havidas nos últimos tempos nas relações de consumo, representando reação ao avanço rápido do fenômeno que deixou o consumidor desprotegido diante das novas situações decorrentes do desenvolvimento³⁴.

Assim, a proteção constitucional do consumidor é tema recente e não se encontra inserida nas Constituições de vários países. Somente a partir da década de 70 do século XX, que esta matéria recebeu tratamento constitucional, sendo a Constituição espanhola de 1978 a primeira a abordar este tema.

³³ BRASIL. Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em: 12/03/2013.

³⁴ ALMEIDA, João Batista de. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2003. p. 2.

No Brasil, a especial sensibilização da necessidade de proteção do consumidor levou à consagração de seus direitos como direitos fundamentais, expressos claramente na Constituição da República de 1988.

Observam-se, desse modo, artigos que se referem expressamente à proteção e defesa do consumidor, tais como os artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, e 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, abaixo transcritos:

Art. 5º. [...]

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

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos a existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

V- defesa do consumidor

Art. 48 ADCT. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor³⁵.

Assim, a Constituição de 1988 trouxe em seu texto, além dos direitos fundamentais inerentes a todo ser humano, como o direito à vida, à liberdade, à integridade física, a defesa do consumidor como um princípio norteador da ordem econômica. Erigiu-se, desse modo, o direito consumerista ao *status* de Direito Fundamental do indivíduo.

Anteriormente à Constituição 1988 o consumidor brasileiro encontrava solução para os conflitos de interesses oriundos da relação de consumo, em legislações esparsas e na legislação comum, nos âmbitos civil, comercial e penal. Entretanto, esses diplomas legislativos não conseguiram acompanhar a evolução do mercado econômico ocorrida no século passado, pois neles predominavam os princípios individualísticos de outrora que não mais se adequavam à defesa do consumidor.

Cláudia Lima Marques, sobre o papel da Constituição na proteção e aplicação do CDC, expõe que: “A Constituição Federal de 1988, pela primeira vez na história dos textos constitucionais brasileiros, dispõe expressamente sobre a proteção dos consumidores, identificando-os como grupo a ser especialmente tutelado através da ação do Estado”³⁶.

³⁵ BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/htm>. Acesso em: 06 de agosto de 2012.

³⁶ MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 5 ed. Rev atual.; e ampl., incluindo mais de 1.000 decisões jurisprudenciais. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2005, p. 595 *apud* DINIZ, Ana Paula Santos. Breves considerações acerca da proteção constitucional do consumidor. **SynThesis Revista Digital FAPAM**, Pará de Minas, n.1, 2009. Disponível em: <<http://www.fapam.edu.br>>. Acesso em: 19/03/2013.

Nessa perspectiva, Gagliano e Pamplona Filho afirmam que se esgotava “o tempo da hipócrita adoração do princípio da Igualdade formal das partes contratantes”³⁷.

A Constituição torna matéria constitucional a proteção do consumidor. Porém, deixa sua regulamentação à lei infraconstitucional, por meio da Lei nº 8.078, atual CDC.

Fruto do labor de capacitados Juristas, o CDC marcou, assim, uma nova era para o Direito Privado brasileiro, na medida em que, havendo socializado as normas regentes das relações de consumo, culminou por servir como modelo substitutivo para um Código Civil de que ainda se carecia na época.

2.3 A Lei dos Juizados Especiais: aspectos processuais da proteção ao consumidor

De 1984 a 1995 existiram no Brasil os JEPC – Juizados Especiais de Pequenas Causas, instituídos pela Lei n. 7.244 de 7 de novembro de 1984. Buscou-se, com sua instituição, facilitar a solução das pendências de pequena expressão econômica (de até 20 vezes o salário mínimo), atacando os dois pontos críticos do acesso ao judiciário:

À crítica de ser cara a Justiça, respondeu-se com a gratuidade em primeiro grau (lei citada, art. 51) e com a possibilidade de ingresso direto no juizado, sem assistência de profissional de advocacia. E à brecha de lentidão da Justiça, a lei procurou criar procedimentos expeditos, dando particular importância à conciliação e buscando descomplicar, simplificar e acelerar o processo³⁸.

Conforme a Juíza Oriana Piske de Azevedo Magalhães Pinto, “a conciliação é o inestimável serviço que os Juizados Especiais de Pequenas Causas prestavam à comunidade, proporcionando condições para credibilidade na Justiça”³⁹.

Em 26 de setembro de 1995 foi editada a lei 9099, que dispõe sobre os juizados especiais cíveis e criminais e dá outras providências. Revogou-se a Lei n. 7.244/84 e os JEPC foram substituídos pelos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, com nítidas vantagens para o consumidor. De acordo com essa lei, os Juizados objetivam prestar uma Justiça acessível, gratuita e célere à população.

³⁷ GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil**. 9ª ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 297.

³⁸ ALMEIDA, João Batista de. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2003. p. 26.

³⁹ PINTO, Oriana Piske de azevedo Magalhães. **Abordagem histórica e jurídica dos juizados de pequenas causas aos atuais juizados especiais cíveis e criminais brasileiros**. Disponível em: <<http://www.tjdft.jus.br>>. Acesso em: 18/03/2013.

Tudo que se disse quanto à adequação dos JESP à defesa judiciária do consumidor é aplicável aos novos juizados Cíveis, sendo que a finalidade dos Juizados Especiais é o processamento e o julgamento de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo.

Nessa perspectiva, vale lembrar os ensinamentos da Juíza Oriana Piske de Azevedo Magalhães Pinto, ao afirmar que, “no Brasil, a criação dos Juizados Especiais de Pequenas Causas constituiu conforto, alento e segurança para as pessoas humildes que tinham, no Judiciário, o ancoradouro apto a garantir a solução dos problemas do dia-a-dia”. Com o seu aperfeiçoamento, através da Lei no 9.099/95, chegou-se a uma significativa e silenciosa revolução de mentalidade e perspectiva concreta no caminho de uma Justiça eficiente e cidadã.

Pela simples leitura dos três primeiros artigos da Lei n. 9.099/1995, verifica-se que o JEC – Juizado Especial Cível se configura como uma grande solução para o consumidor, no que se refere ao acesso à Justiça, constituindo um dos mais valiosos instrumentos colocados à sua disposição:

Parece ter sido concebido sob medida para a tutela do consumidor, como se vê no texto da lei, destina-se à conciliação, processo, julgamento e execução nas causas de sua competência (cíveis de menor complexidade) (art. 1º), orientando-se “pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação” (art. 2º), desde que o pleito verse sobre direitos patrimoniais e não exceda a quarenta vezes o salário mínimo (art. 3º D), excluídas as causas de natureza falimentar, fiscal, de interesse da Fazenda Pública, e também as relativas a acidentes do trabalho, a resíduos e ao estado e à capacidade das pessoas (art. 3º, §2º)⁴⁰.

Assim, o artigo 2º da Lei n.º 9.099/95 indica os princípios que norteiam o sistema dos Juizados Especiais Cíveis, os quais visam facultar o amplo acesso ao Judiciário, a conciliação entre as partes, e a solução da lide o mais rápido possível, que são os objetivos da própria lei citada: princípio da oralidade, da simplicidade, da informalidade, da economia processual e da celeridade, todos indicados de forma explícita⁴¹.

Observa-se, desse modo, que os Juizados Especiais Cíveis não exigem as mesmas formalidades da Justiça Comum. Seus serviços são gratuitos e isentos de pagamentos.

Porém, mesmo em primeiro grau de jurisdição, nos termos do artigo 55 da lei supracitada, o princípio da gratuidade no primeiro grau de jurisdição não será observado

⁴⁰ ALMEIDA, João Batista de. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2003. p. 27.

⁴¹ REIS, Paulo Sérgio dos. **A banalização do dano moral**. 2007. 85f. Monografia – Bacharel em direito, Faculdades Integradas Antônio Eufrásio de Toledo, Presidente Prudente, 2007. Disponível em: <<http://intertemas.unitoledo.br>>. Acesso em: 22/04/2013. p. 73.

quando se verificar litigância de má-fé: “Art. 55. A sentença de primeiro grau não condenará o vencido em custas e honorários de advogados, ressalvados os casos de litigância de má-fé [...]”.

Conforme Almeida, é importante registrar que o acesso ao JEC independe, em primeiro grau de jurisdição, do pagamento de custas, taxas ou despesas (art. 65), e que, nas causas de valor até vinte salários mínimos, as partes não estão obrigadas à contratação da assistência por advogados, o que ocorre só acima desse valor (art. 9º)⁴².

A esse respeito, há de se considerar o princípio da gratuidade no primeiro grau de jurisdição, isso porque ele possui algumas características que, possivelmente, podem contribuir para o aumento de ações totalmente infundadas, buscando indenização por dano moral. Essa corrente de pensamento é defendida no estudo de Paulo Sérgio dos Reis, que defende que o princípio da gratuidade no primeiro grau de jurisdição, juntamente com a sua função nobre de facilitar o acesso da população ao Judiciário, em especial daquelas pessoas de classes menos abastadas, contribuiu para este aumento de ações de indenização por danos morais fundadas em casos que não o caracterizam:

A explicação para o que afirmamos é bem simples. O fato do autor da demanda não ter nenhuma custa em primeiro grau de jurisdição faz com que ele conclua que não terá nada a perder, prejuízo algum, caso a sua ação seja julgada improcedente, isso porque o juiz não poderá condená-lo em custas e honorários advocatícios da parte contrária, salvo em havendo condenação por litigância de má-fé, o que não acontece com muita frequência. Assim sendo, dá-se ao luxo de arriscar-se em uma ação com grande chance de perder, visto que fundamentada em fatos que não ensejam danos morais⁴³.

Vale ainda ressaltar que o JEC teve sua competência bastante ampliada. Além das causas cujo valor não exceda a quarenta vezes o salário mínimo, foram incluídas: as enumeradas no art. 275, II, do CPC (processo sumário), as ações de despejo para uso próprio e as ações possessórias sobre bens imóveis. Todos esses fatores contribuem com a elevada demanda desse setor.

Demócrito Ramos Reinaldo Filho⁴⁴ afirma a adequação do JEC como instrumento de defesa do consumidor: O Juizado Especial, como instrumento de defesa do consumidor, deve ser deixado para a solução dos litígios mais comuns no dia-a-dia das relações de consumo,

⁴² Daí dizer Paulo Lúcio Nogueira que o JEC é conhecido como “justiça dos pobres” (ALMEIDA, 2003, p. 27).

⁴³ REIS, Paulo Sérgio dos. **A banalização do dano moral**. 2007. 85f. Monografia – Bacharel em direito, Faculdades Integradas Antônio Eufrásio de Toledo, Presidente Prudente, 2007. Disponível em: <<http://intertemas.unitoledo.br>>. Acesso em: 22/04/2013. p. 73.

⁴⁴ **Juizados Especiais Cíveis e Criminais**, São Paulo: Saraiva, 1996, p. 18 *apud* ALMEIDA, João Batista de. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2003.

envolvendo produtos e serviços de reduzido valor econômico. Inclusive por uma questão de política judiciária, parece ser prudente não se ornamentar, desde logo, esse órgão especialíssimo de uma competência exageradamente ampla em questões de consumo sem antes se formar em torno dele uma experiência segura, nem se colherem os primeiros frutos do seu funcionamento.

2.4 Enriquecimento ilícito gerado pelo dano moral

O princípio que veda o enriquecimento sem causa já era conhecido e aplicado no direito romano. As ações destinadas a evitar o locupletamento de coisa alheia, sem causa jurídica, recebiam o nome genérico de *condictiones*, ou *conditio sine causa*⁴⁵.

No sistema brasileiro, o enriquecimento ilícito traduz a situação em que uma das partes de determinada relação Jurídica experimenta injustificado benefício, em detrimento da outra, que se empobrece, inexistindo causa jurídica para tanto. É o que ocorre, por exemplo, quando uma pessoa, de boa-fé, beneficia ou constrói em terreno alheio, ou, bem assim, quando paga uma dívida por engano. Nesses casos, o proprietário do solo e o recebedor da quantia enriqueceram-se ilicitamente às custas de terceiro.

No atual ordenamento jurídico brasileiro, várias são as ações que objetivam vedar o enriquecimento ilícito, como a de repetição de indébito (em caso de pagamento indevido), a de locupletamento ilícito (na cobrança de cheque prescrito, representativo de um empréstimo não pago), a de indenização, etc. Constituem, desse modo, espécies do gênero das ações de *in rem verso*⁴⁶.

O Código Civil de 2002 dedicou um capítulo específico (arts. 884 a 886), no título concernente aos “Atos Unilaterais”, para tratar do aludido tema. Dispõe o art. 884: “Aquele que, sem justa causa, se enriquecer à custa de outrem, será obrigado a restituir o indevidamente auferido, feita a atualização dos valores monetários”. Por conseguinte, tem-se que a indenização é medida pela extensão do dano.

Críticas avolumam-se à aplicação deste artigo. Argumenta-se que, se o dano moral resulta de uma violação a um direito da personalidade e se estes direitos são,

⁴⁵ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito das Obrigações**, Parte Especial: Tomo I, Contratos. 13 ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 220.

⁴⁶ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito das Obrigações**, Parte Especial: Tomo I, Contratos. 13 ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 220.

fundamentalmente, insuscetíveis de apreciação econômica, a extensão do dano não é medida compatível com sua natureza.

Contudo, segundo Venosa, atualmente as objeções encontram-se superadas: a dificuldade de avaliação não pode ser obstáculo à indenização; não há necessidade de que o dano seja permanente para que seja indenizável; a discricionariedade do juiz é todo Poder Judiciário e da Sociedade; e a dificuldade de identificar a vítima é matéria meramente probatória⁴⁷.

Sem embargo, a doutrina e a jurisprudência procuram outros parâmetros de orientação para o arbitramento da condenação. Basicamente, os critérios para avaliação de danos morais podem ser sintetizados do seguinte modo: os danos morais não devem necessariamente guardar proporção com outros danos indenizáveis, os quais, inclusive, podem inexistir; o dano moral não está sujeito a cânones estritos; não se deve recorrer a cálculos puramente matemáticos; devem ser consideradas as condições pessoais de quem será indenizado, os padecimentos causados, as sequelas que afetam a vítima e, finalmente; deve ser observada a idade da vítima.

Buscam-se, desse modo, ponderações adequadas ao trabalho de quantificação de um valor indenizatório justo. Por justo deve-se entender uma quantia que não seja irrisória, mas que também não represente enriquecimento sem causa do lesado, ou seja, que não promova o enriquecimento ilícito. Nesse contexto, Fernandes e Rezende afirmam que, em matéria de dano moral, deve-se evitar o enriquecimento injusto⁴⁸.

⁴⁷ VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil**. Parte Geral. 4. ed. São Paulo: Atlas. 2004. p. 302.

⁴⁸ FERNANDES Almir Garcia; RESENDE, Aline Helen de. O dano moral nas relações conjugais e os reflexos da lei Maria da Penha. **Revista Jurídica Uniaraxá**, Araxá, v. 16, n. 15, p. 38-63, ago. 2012.

CAPÍTULO III – OS FUNDAMENTOS PARA REPARAÇÃO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: a banalização do dano moral

Finalmente, no terceiro capítulo, discutem-se questões sobre o Dano Moral Puro e a Inexistência de Prejuízo econômico; o *quantum* indenizatório; e por fim, aborda-se o princípio da razoabilidade e da responsabilidade civil por dano moral, discutindo-se a possibilidade de afastamento por mero aborrecimento consequente da relação de consumo.

3.1 O dano moral puro e a inexistência de prejuízo econômico

Dano moral puro pode ser conceituado como aquele que afeta a integridade psicológica do indivíduo, e que esta seria constituída pelos valores morais, pelos princípios éticos ou religiosos, pela capacidade afetiva emocional e pelo sentimento de autoestima. O dano moral puro é caracterizado, por exemplo, por preocupações graves, aborrecimentos sérios ou enfermidades que trazem ao indivíduo dor, tristeza, sofrimento, infelicidade e intranquilidade, tirando-lhe a paz e provocando sentimentos prejudiciais à sua integridade e saúde psicológicas.

Certamente, todo indivíduo tem como meta de vida a realização de seus prazeres, do seu bem-estar. Pode-se afirmar que todas as vezes que essas sensações forem violadas, juridicamente, caracteriza-se o dano moral puro.

O dano moral puro decorre da própria ação ilícita, não se exigindo prova de efetivo prejuízo sofrido pela parte. Decorre, portanto de uma conduta negligente consistente em ilícito civil que gera responsabilidade subjetiva de indenizar, prevista no artigo 186 e 927 do Novo Código Civil.

Tais considerações podem ser observadas na Jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado Rio Grande do Sul, através da Apelação Cível Nº 70004500823:

“Ementa: DANO MORAL. DEVOLUÇÃO INDEVIDA DE CHEQUES. CDC. QUANTUM. A instituição bancária responde pela prestação defeituosa de serviços, uma vez que o caso em exame se rege pelas normas do CDC. Devolução de cheques pela alínea 25 Cancelamento de Talonário pelo Banco Sacado quando evidenciado a situação de extravio de talão de cheque, salvaguardando o correntista de eventuais prejuízos. Caso em que o banco-requerido sustou o pagamento de cheques emitidos pelos autores, sem, contudo, justificar a devolução das cédulas, já que no caso, inexistiu extravio do talonário. Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços (art. 14 do CDC). O constrangimento e os transtornos causados aos autores configura dano moral puro, independente de prova. Indenização. O ressarcimento

deve ser estipulado como justa compensação pelos incômodos e transtornos a que a parte foi submetida. APELO PROVIDO⁴⁹.

O dano moral estará configurado sempre que a vítima experimentar uma dor intensa, passar por situações humilhantes, vexatórias, desgostosas, bem como quando for privada de seu bem-estar. Assim sendo, um mal-estar trivial, de escassa importância, próprio do risco cotidiano da convivência ou da atividade que o indivíduo desenvolva, não justificam indenização.

O dano moral somente existirá, com a sua consequente indenização compensatória, se o ato que originou o evento danoso for realmente ofensivo ao direito de personalidade do indivíduo, e seja prolongado no tempo, caracterizando o insulto ao seu âmago, caso contrário, não existirá o autêntico dano moral e, tão somente, estaremos no campo do dano moral puro, que não é passível de indenização.

Desse contexto, há de se considerar a questão da indústria das ações reparadoras do dano moral que, muitas vezes, forjam lesões inexistentes, na busca de um enriquecimento sem justa causa. Assim, uma excessiva valorização do "preço" e da dor moral, do *pretium doloris*, em que não há dor, nem moral, mas apenas um bom negócio, está a merecer reflexão de julgadores e juristas na busca da justa medida para o ressarcimento pecuniário devido pela violência praticada contra a privacidade e a dignidade das pessoas.

Por isso, é preciso estar atento à questão da banalização do dano moral, que consiste em desprestigiar, vulgarizar, desviar a verdadeira razão de existir do instituto.

O exagero e o artificialismo com que estas ações indenizatórias são elaboradas para a obtenção de polpudos benefícios para um dano maliciosamente alegado não afastam, todavia, a necessidade de preservação de bens supremos, que são a intimidade e a privacidade das pessoas.

Assim, o critério indenizatório em desobediência a estes princípios prestigia o ganho fácil, tornando-se uma premiação do ilícito, e inverte o mister do Judiciário, que é distribuir a mais pura e cristalina Justiça.

3.2 O *quantum* indenizatório

⁴⁹ RIO GRANDE DO SUL, Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **Apelação Cível Nº 70004500823**. Relator: Luiz Lúcio Merg. Julgado em 06/03/2003. Disponível em: <<http://www.tjrs.jus.br/busca/?q=70004500823&btnG=buscar&tb=jurisnova>>. Acesso em: 20/03/2013.

A indenização por dano moral não representa uma medida nem o preço da dor ou do sofrimento experimentado pela vítima, mas trata-se de uma compensação, mesmo que pequena, pela ofensa sofrida⁵⁰.

A reparabilidade do dano moral é tema que vem suscitando diversas controvérsias na doutrina nacional e estrangeira, pois mesmo consagrado no art. 5º, incisos V e X da Constituição Federal do Brasil, na Doutrina e na Jurisprudência, o dano moral, sob a ótica de sua quantificação, ainda se configura como um tema bastante complexo e merece especial atenção na seara jurídica. Nesse contexto, o valor da indenização a título de dano moral deve ser fixado com bom senso pelo julgador, pois não se admite que a indenização se converta em fonte de lucro ou de enriquecimento.

Tendo em vista que o caráter indenizatório do dano moral é pura e simplesmente subjetivo, inúmeros são os juristas que até os dias contemporâneos tentam estabelecer um critério justo, que seja capaz de minar o sofrimento causado à vítima. Destarte, tem sido estabelecido um denominador comum para apurar o montante da indenização, levando-se a efeito o real sofrimento causado à vítima aliado à quantia em pecúnia que deve ser atribuída a esse sofrimento. Entretanto, essa tarefa tem encontrado grandes obstáculos, haja vista a dificuldade em se alcançar um critério justo para a fixação do *quantum* indenizatório.

Indispensável salientar que há sempre que se verificar a intensidade da esfera espiritual da pessoa ofendida, considerando-se, entretanto, os casos de pessoas com suscetibilidade extrema, que devem ser analisados muito comedidamente. Tais considerações são observadas na Jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, conforme o exemplificativo julgado:

“Dano Moral – Configuração – Pressupostos. Na tormentosa questão de saber o que configura o dano moral, cumpre ao Juiz seguir a trilha da lógica do razoável, em busca da sensibilidade ético-social normal. Deve tomar por paradigma o cidadão que se coloca à igual distância do homem frio, insensível, e homem de extrema sensibilidade”⁵¹.

Compreende-se, desse modo, que para a fixação, em dinheiro, do “*quantum*” da indenização, o julgador haveria para o tipo médio do homem sensível da classe. Ou seja, o

⁵⁰ FILHO, Altair Rodrigues Lopes. **Responsabilidade civil dos sistemas de proteção ao crédito** - enfoque doutrinário e jurisprudencial. 2006. 66 f. Monografia - III Concurso de Monografia promovido pelo Museu da Justiça, Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br>>. Acesso em: 18/03/2013.

⁵¹ RIO DE JANEIRO, Tribunal de Justiça do Rio De Janeiro. **Apelação cível nº 8.218/95**. Relator: Des. Sérgio Cavalieri Filho *apud* SILVA, Carlos Alberto Figueiredo da. Educação Física e registro profissional. **Motriz**, Rio Claro, v.18, n.3, p.615-626, jul./set. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 21/03/2013.

jugador não pode basear-se em um indivíduo exageradamente frio, tampouco em um homem de extrema sensibilidade.

A Súmula n.º 37 do Superior Tribunal de Justiça dispõe que “são cumuláveis as indenizações por dano material e moral oriundos do mesmo fato”⁵². Também entende o STJ que não é necessário que o autor fixe na petição inicial o valor que pleiteia a título de dano moral, sendo admissível o pedido genérico, pois cabe ao prudente arbítrio do juiz a fixação do *quantum* devido.

A reparação deverá atender a superiores preceitos de equidade, de modo que, inexistindo critérios por lei, a indenização deve ser entregue ao livre arbítrio do julgador que

evidentemente, ao apreciar o caso concreto submetido a exame fará a entrega da prestação jurisdicional de forma livre e consciente, à luz das provas que forem produzidas, verificará as condições das partes, o nível social, o grau de escolaridade, o prejuízo sofrido pela vítima, a intensidade da culpa e os demais fatores concorrentes para a fixação do dano, haja vista que costumeiramente a regra do direito pode se revestir de flexibilidade para dar a cada um o que é seu. Entendendo-se desta forma, que tal critério jamais poderá partir das pretensões absurdas dos autores das demandas judiciais, locupletando-se do ocorrido para tirar proveito através de indenização não cabível⁵³.

Cabe ainda ressaltar que não existe no atual sistema brasileiro limitação para a indenização, estando afastada a denominação “indenização tarifada”. Tal fato se dá, devido ao pressuposto de que o sistema de tarifação requer a despersonalização, o que não se coaduna com os princípios da dignidade humana e da isonomia. Assim, afastando-se o sistema da tarifação pelo ordenamento jurídico pátrio, resta ao magistrado o método do livre arbitramento judicial motivado. Sempre que possível, o critério do juiz para estabelecer o *quantum* indenizatório deverá basear-se em critérios objetivos, evitando valores aleatórios.

Por conseguinte, compreende-se que nas relações consumeristas, havendo danos causados aos consumidores, o fornecedor deve indenizá-los em sua integralidade. Essa indenização derivada do fato do produto ou serviço não pode ser excluída contratualmente. O art. 51 do CDC considera abusiva a cláusula contratual que impossibilitar, exonerar ou atenuar a responsabilidade civil do fornecedor por vícios de qualquer natureza⁵⁴. Ainda nessa direção, Antunes afirma que:

⁵² BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula n.º 37. Disponível em <<http://www.stj.gov.br>>. Acesso em 29/09/2006.

⁵³ DEDA, A. O. O. **Enciclopédia Saraiva de Direito**. Rio de Janeiro: Saraiva, 1977.

⁵⁴ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito das obrigações**: Parte Especial, Tomo II: Responsabilidade civil. 8ª ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

O direito à integral reparação dos danos, garantido tanto pela Constituição Federal quanto pelo Código de Defesa do Consumidor, implica a inexistência de teto indenizatório, isto é, a impossibilidade de se criarem indenizações tarifadas ou de se editarem dispositivos que circunscrevam a reparação a um determinado valor máximo, a exemplo do que ocorria no Código Brasileiro de Telecomunicações (Lei 4.117/1962) e na Lei de Imprensa (Lei 5.250/1967)⁵⁵.

Um aspecto interessante reside no fato de que a padronização de valores, devidos a título de indenização, poderá, ainda, encorajar pessoas à prática do ato ilícito por acharem razoável o valor a ser arbitrado, podendo ocorrer principalmente nos casos de dano à imagem.

Assim, para cumprir a árdua tarefa de um árbitro prudente e equitativo, na difícil missão de dar reparação ao dano moral, sem cair na pura arbitrariedade, adverte a boa doutrina que: ao fixar o valor da indenização, o juiz deverá proceder como um homem de responsabilidade e experiência, examinando as circunstâncias particulares do caso e decidindo com fundamento e moderação.

O magistrado detém em suas mãos poderes incomensuráveis, quando sentencia determinado *quantum* indenizatório, devendo, para tanto, agir com prudência, atendendo, em cada caso, às suas peculiaridades e à repercussão econômica da indenização, sempre observando que nosso ordenamento veda o enriquecimento sem causa, conforme previsão do art. 884, do Código Civil de 2002. Sendo assim, a indenização deverá ser arbitrada em valor não tão grande, que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequeno, que se torne irrisório.

Assim, conforme Michellazzo, a prudência consistirá em punir moderadamente o ofensor, para que o ilícito não se torne, a este título, causa de ruína completa. Contudo, em nenhuma hipótese, deverá se mostrar complacente com o ofensor contumaz, que amiúde reitera ilícitos análogos⁵⁶.

Com base nesse entendimento, Theodoro Júnior adverte que, impreterivelmente, faz-se necessária rigorosa observância dos padrões adotados pela doutrina e jurisprudência, inclusive dentro da experiência registrada no direito comparado para evitar-se que as ações de

⁵⁵ ANTUNES, Júlia Caiuby de Azevedo. Uma previsibilidade nas condenações por Danos morais: uma Reflexão de decisões a partir das decisões do STJ sobre relações de Consumo bancárias. **Revista Direito GV**, São Paulo, v. 5, n. 1, p 169-184. Janeiro/Junho. 2009.

⁵⁶ MICHELLAZZO, Busa Mackenzie. **Do dano moral: Teoria, Legislação, Jurisprudência e Prática**. 4. ed. São Paulo: Lawbook. 2000. p. 59.

reparação de dano moral se transformem em expedientes de extorsão ou de espertezas maliciosas e injustificáveis⁵⁷.

Cabe ainda ressaltar que a inexistência de balizas legais pode conduzir a distorções na escolha de um ou outro critério pelos juízes na apreciação quantitativa do dano, dificultando uma orientação uniforme do Poder Judiciário. Neste sentido, vale transcrever um extrato do voto da Ministra Nancy Andrighi: “É da essência do dano moral ser compensado financeiramente a partir de uma estimativa imprecisa com o sofrimento causado, justamente por inexistir fórmula matemática que seja capaz de traduzir as repercussões íntimas do evento em um equivalente financeiro”⁵⁸.

Por conseguinte, compreende-se que incertezas e desconfianças devem ser consideradas, a fim de se evitar o enriquecimento sem causa ou a simples satisfação do sentimento de vingança. Assim, a justiça poderá ser alcançada observando-se o nexo causal entre a lesão e a indenização, aplicando-se o critério da razoabilidade.

3.3 Princípio da Razoabilidade e a responsabilidade civil por dano moral: a possibilidade de afastamento por mero aborrecimento consequente da relação de consumo

Quando for indispensável arbitrar o dano moral, no ilícito absoluto, há que se buscar sempre um *quantum* baseado no critério de razoabilidade. O princípio da Razoabilidade reza que tanto a Administração Pública quanto o legislador devem obedecer aos critérios aceitáveis como sendo justos do ponto de vista racional, agindo sempre embebidos de prudência e sensatez na consecução de seus fins coletivos. Por conseguinte, os meios por eles utilizados precisam manter harmonia com as finalidades e os resultados perseguidos, sob pena de violarem o exercício de direitos e liberdades individuais⁵⁹.

Segundo a Jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, através da Apelação Cível nº: 0294074-45.2009.8.19.0001, “o *quantum* indenizatório fixado na

⁵⁷ THEODORO JÚNIOR, H. **Dano Moral**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2010, p. 23 *apud* SILVA, Carlos Alberto Figueiredo da. Educação Física e registro profissional. **Motriz**, Rio Claro, v.18, n.3, p.615-626, jul./set. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 21/03/2013.

⁵⁸ ANTUNES, Júlia Caiuby de Azevedo. Uma previsibilidade nas condenações por Danos morais: uma Reflexão de decisões a partir das decisões do STJ sobre relações de Consumo bancárias. **Revista Direito GV**, São Paulo, v. 5, n. 1, p 169-184. Janeiro/Junho. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rdgv/v5n1/a09v5n1.pdf>>. Acesso em: 10/03/2013.

⁵⁹ BALBINO, Juliana Lamego. O princípio do não-confisco no direito tributário brasileiro. 2007, 16f. Dissertação, Mestrado em Direito Empresarial, Faculdade de Direito Milton Campos. Nova Lima, 2007. Disponível em: <<http://www.mcampos.br>>. Acesso em: 24/03/2013.

sentença deve ser adequado aos parâmetros de proporcionalidade e razoabilidade, preservado o duplo caráter, ressarcitório e preventivo-pedagógico, do instituto na esfera consumerista⁶⁰.

De qualquer modo, é evidente que nunca será possível atingir a perfeita equivalência entre a lesão e a indenização, por mais apurada e justa que seja a avaliação do magistrado, não importando também que existam ou não artigos de lei apontando parâmetros. Por conseguinte, caberá ao juiz analisando cada caso concreto, agir com bom senso e determinar o valor indenizável, respeitando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Ainda que se entenda que a verba de dano moral deva ser abonada, deverá ser apreciado o princípio da razoabilidade, para que o Judiciário não seja fonte de enriquecimento sem causa, fomentando assim o ganho pelo menor esforço em detrimento da atividade produtiva.

Por outro lado, pelo princípio da razoabilidade, para que o Judiciário não seja usado como fonte de enriquecimento sem causa, fomentando desta forma a loteria jurídica, a quantificação do dano moral deverá obedecer a critérios socioeconômico e cultural do homem comum ordinário, alicerçados nas provas.

Apesar de haver um dever genérico de não prejudicar ninguém, traduzido no princípio *alterum non laedere*, existe, também, um direito, igualmente genérico, de ressarcimento, desde que se possa provar que houve um gravame em seus sentimentos. Esse princípio não é absoluto e, encontra limites no instituto da compensação do dano moral⁶¹.

Na verdade, há que se observar se muitos autores buscam com a demanda judicial o enriquecimento sem causa. O Direito repudia este tipo de comportamento, pela lei processual civil, art. 129, *in verbis*: “Convencendo-se, pelas circunstâncias da causa, de que autor e réu se serviram do processo para praticar ato simulado ou conseguir fim proibido por lei, o juiz proferirá sentença que obste aos objetivos das partes”⁶².

Tal fato caracteriza abuso de direito, conforme ensina Theodoro Júnior⁶³: “Não raro o abuso de direito tem sido invocado para justificar pretensões de reparação por dano moral. É claro que o exercício regular de um direito, mesmo quando cause constrangimento ou dor

⁶⁰ RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. **Apelação Cível nº: 0294074-45.2009.8.19.0001**. Relator: Des. Cristina Tereza Gaulia. Julgado em: Publicado em: Disponível em: <<http://www1.tjrj.jus.br>>. Acesso em: 20/03/2013.

⁶¹ SILVA, Carlos Alberto Figueiredo da. Educação Física e registro profissional. **Motriz**, Rio Claro, v.18, n.3, p.615-626, jul./set. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 21/03/2013.

⁶² BRASIL. Lei 5.869, de 11 de janeiro de 1973. **Institui o Código de Processo Civil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCIVIL/Leis/L5869.htm>. Acesso em 31/03/2013.

⁶³ THEODORO JÚNIOR, H. **Dano Moral**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2010, p. 23 *apud* SILVA, Carlos Alberto Figueiredo da. Educação Física e registro profissional. **Motriz**, Rio Claro, v.18, n.3, p.615-626, jul./set. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 21/03/2013.

psíquica a outrem, não serve de supedâneo a obrigação de indenizar”. Contudo, se caso assim não se entender como abuso do direito, tal fato pode constituir-se no máximo como mero aborrecimento, carecendo ainda os fatos narrados de prova.

Esses pressupostos podem ser vislumbrados na Jurisprudência do Primeiro Tribunal de Alçada Civil de São Paulo, através da Apelação N° 1114302-1, julgado pela 5ª Câmara, em voto proferido pelo Relator Álvaro Torres Júnior e que é empregado como marco teórico do presente estudo:

DANO MORAL - Responsabilidade civil - Compra e venda - Entrega de faqueiro acondicionado em caixa de papelão em vez de estojo de madeira, em desacordo com o que fora adquirido - Posterior entrega desse produto como presente de casamento - Inocorrência de dano moral - Caracterização como aborrecimento do dia-a-dia que não dá ensejo à referida indenização, pois se insere nos transtornos que normalmente ocorrem na vida de qualquer pessoa, insuficientes para acarretar ofensa a bens personalíssimos - Indenizatória improcedente - Recurso improviso⁶⁴.

Observa-se, desse modo, que a jurisprudência não tem acolhido o mero aborrecimento. Nesse contexto, compreende-se que, diferentemente do que ocorre com o dano material, a alteração desvaliosa do bem-estar psicofísico do indivíduo deve apresentar certa magnitude para ser reconhecida como prejuízo moral.

Ainda nessa direção, recorre-se aos ensinamentos do Doutor Desembargador, Sérgio Cavaliéri Filho, ilustre doutrinador, ao afirmar que só 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, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar, o 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. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos⁶⁵.

Consoante dito anteriormente, o dano moral puro caracteriza-se pela situação de anormalidade anímica que se instala na entidade psíquica do indivíduo. Pode parecer, assim, que qualquer aborrecimento fugaz causa o dever de indenização. Assim, ultrapassadas as fases da irreparabilidade do dano moral e da sua inacumulabilidade com o dano material, corre-se, agora, o risco de entrar na fase da sua industrialização, onde o aborrecimento banal

⁶⁴ SÃO PAULO, Primeiro Tribunal de Alçada Civil de São Paulo, **Apelação Civil n° 1114302-1**. Relator: Álvaro Torres Júnior. Julgado em: 02/10/2002. Acesso em: 01/11/12.

⁶⁵ CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 5ª ed; São Paulo: Malheiros, 2003.

ou mera sensibilidade são apresentados como dano moral, em busca de indenizações milionárias.

Por conseguinte, é preciso estancar a ideia de que todo e qualquer aborrecimento seja fonte de indenização por dano moral, fato que, atualmente, vem causando o abarrotamento do Poder Judiciário. Nesse sentido, o simples desconforto, traduzido pela ideia de dano moral puro, decorrente de acontecimentos triviais, não justifica indenização. Para que exista o dano moral é necessário que exista uma grandeza de importância e gravidade na ofensa sofrida.

É nessa linha de pensamento que muitos Julgadores têm se manifestado. É o caso da Jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, que por meio da Apelação cível nº 8.218/95, que define que meros dissabores, próprios da convivência do homem em sociedade, não ensejam o dano moral. Segue ementa:

Dano Moral – Configuração – Pressupostos. Na tormentosa questão de saber o que configura o dano moral, cumpre ao Juiz seguir a trilha da lógica do razoável, em busca da sensibilidade ético-social normal. Deve tomar por paradigma o cidadão que se coloca à igual distância do homem frio, insensível, e homem de extrema sensibilidade. (...) não bastando mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada. Destarte, estão fora da órbita do dano moral aquelas situações que, não obstante desagradáveis, são necessárias ao regular exercício de certas atividades, como a revista de passageiros nos aeroportos, o vexame das malas e bagagens na alfândega, ou inspeção pessoal de empregadas que trabalham em setor de valores⁶⁶.

Portanto, existe um mínimo de inconvenientes, desgostos, incômodos e sensações desagradáveis que, em razão do convívio social no mundo contemporâneo, devem ser tolerados, não merecendo ser indenizadas.

Apesar de já haver decisões de juízes em desfavor a essas ações infundadas, ainda há uma divergências nas decisões, como exemplifica o Recurso⁶⁷ Nº 99177704.55.2008.813.0024, do Juizado Especial Cível de Belo Horizonte.

Trata-se de recurso contra a sentença inicialmente proferida. Os fatos noticiam que os autores, clientes da Ré, mudaram de plano de serviços telefônicos e de internet. Contudo, a Ré não adimpliu com a sua parte, pois o serviço de internet nunca foi efetivamente disponibilizado. Por isso, os autores tentaram cancelar o plano, mas acabaram por aceitar nova proposta da Ré para permanecer com os serviços. Apesar da desistência de cancelar os

⁶⁶ RIO DE JANEIRO, Tribunal de Justiça do Rio De Janeiro. **Apelação cível nº 8.218/95**. Relator: Des. Sérgio Cavalieri Filho *apud* SILVA, Carlos Alberto Figueiredo da. Educação Física e registro profissional. **Motriz**, Rio Claro, v.18, n.3, p.615-626, jul./set. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 21/03/2013.

⁶⁷ MINAS GERAIS. Juizado Especial Cível de Belo Horizonte. **Recurso Nº 99177704.55.2008.813.0024**. Relator : Renato César Jardim. Acesso em: 22/06/2013.

serviços anteriormente contratados e da contratação de novo plano, os telefones dos autores ficaram indisponíveis, sendo o nome do autor negativado em razão do não pagamento de multa rescisória. Alegam que sofreram danos morais e materiais pela falta de contato telefônico durante um período.

O MM. Juiz na sentença reconheceu a falha no serviço de internet, bem como o erro no cancelamento dos serviços. Assim, o Magistrado acolheu o pedido de rescisão contratual dos autores, o mesmo em relação ao pedido de cancelamento de multa. E em atenção ao princípio da isonomia, aplicou a multa pelo descumprimento contratual à Ré. De outro lado negou o cancelamento das cobranças, eis que parte do serviço foi prestado e quanto a essa deve ser pago proporcionalmente. Entretanto, ressaltou que essa liquidação deveria ter sido apresentada até o momento da sentença, o que os autores não fizeram. No mesmo sentido, o Juiz negou a indenização por danos materiais por não haver prova da sua ocorrência, tão somente meras alegações.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme depreende de todo exposto, conclui-se que, nos conflitos existentes nas relações consumeristas, ocorre grande dificuldade em verificar se realmente determinado indivíduo experimentou o Dano Moral. Por isso, é preciso que o julgador observe se a ação do autor realmente gerou um abalo psicológico para a vítima, evitando, assim, o enriquecimento ilícito, bem como a banalização do Dano Moral, que atualmente já é uma realidade, em decorrência de inúmeras ações que adentram os tribunais cíveis brasileiros, embasadas em meros aborrecimentos do dia-a-dia, ou até mesmo com fundamentos de má-fé.

Ressalta-se, ainda, que a Lei dos Juizados Especiais (Lei 9.099 de 1995) pode ser considerada como um importante meio de justiça, principalmente para as camadas sociais que não poderiam arcar com os custos de um processo judicial. Contudo, é preciso uma maior atenção, para que esses não sejam meros instrumentos, utilizados pelos indivíduos para sobrecarregar o sistema com processos infundados, que não ensejam, fundamentalmente, indenizações justas, baseadas no critério de proporcionalidade com o dano sofrido.

Assim, compreende-se que não é qualquer aborrecimento fugaz que causa a obrigação de indenizar. Tais situações fazem parte do convívio do homem em sociedade e devem, sempre que possível, ser toleradas, a fim de minimizar o acúmulo de processos infundados que se acumulam, atualmente, no judiciário.

Não bastasse a imoralidade contida em uma ação que visa lucro sem causa, isso aumenta consideravelmente o número de processos em tramitação no Judiciário. Logo, haverá mais lentidão à solução final dos processos já em andamento.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista de. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2003. 214p.

ALVIM, Agostinho. **Da inexecução das obrigações e suas consequências**. 3 ed. Rio de Janeiro: Editora jurídica e universitária, 1975. p. 83 apud KARAM, Adriane Leitão. **Responsabilidade Civil: O abandono afetivo e material dos filhos em relação aos pais idosos**. 2011. 72 f. Monografia – Especialização em Direito e Família, Registros Públicos e Sucessões – Universidade Estadual do Ceará, Centro de Estudos Sociais Aplicados, Escola Superior do Ministério Público do Ceará, Fortaleza, 2011. p. 44.

AMORIM, Patrícia Renata Melo de. Abandono afetivo na relação paterno: filial Frente à responsabilidade civil. **Revista Jurídica do Ministério Público**, João Pessoa, ano 2, n. 4, janeiro/dezembro. 2010. Disponível em: <http://arquivos.mp.pb.gov.br/relatorios/rev04_juri_mppb.pdf>. Acesso em: 10/04/2013.

ANDRADE, André Gustavo C. de. A evolução do conceito de dano moral. Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br>>. Acesso em: 06/03/2013.

ANTUNES, Júlia Caiuby de Azevedo. Uma previsibilidade nas condenações por Danos morais: uma Reflexão de decisões a partir das decisões do STJ sobre relações de Consumo bancárias. **Revista Direito GV**, São Paulo, v. 5, n. 1, p 169-184. Janeiro/Junho. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rdgv/v5n1/a09v5n1.pdf>>. Acesso em: 10/03/2013.

BALBINO, Juliana Lamego. **O princípio do não-confisco no direito tributário brasileiro**. 2007, 16f. Dissertação, Mestrado em Direito Empresarial, Faculdade de Direito Milton Campos. Nova Lima, 2007. Disponível em: <<http://www.mcampos.br>>. Acesso em: 24/03/2013.

BESSA, Leonardo Roscoe; BENJAMIN, Antônio Herman V; MARQUES, Cláudia Lima. **Manual de Direito do Consumidor**. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: RT, 2012.

BRASIL. **Lei N.º 10.406 de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil Brasileiro. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/2002/110406.htm>. Acesso: 14/04/2013.

_____. **Lei N.º 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em: 12/03/2013.

_____. **Lei 5.869, de 11 de janeiro de 1973.** Institui o Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCIVIL/Leis/L5869.htm>. Acesso em 31/03/2013.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/htm. Acesso em: 06 de agosto de 2012.

_____. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula n.º 37.** Disponível em <http://www.stj.gov.br>. Acesso em 29/09/2006.

CARVALHO, Ronan Luís de. Normatização do *quantum* indenizatório do dano moral. 2011. 57f. Monografia – Graduação em Direito, Universidade Presidente Antônio Carlos (UNIPAC), Barbacena, 2011. Disponível em: <http://www.unipac.br>. Acesso em: 12/03/2013.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil.** 5ª ed; São Paulo: Malheiros, 2003.

DEDA, A. O. O. **Enciclopédia Saraiva de Direito.** Rio de Janeiro: Saraiva, 1977.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro.** 24ª ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

DINIZ, Ana Paula Santos. Breves considerações acerca da proteção constitucional do consumidor. **SynThesis Revista Digital FAPAM**, Pará de Minas, n.1, 2009. Disponível em: <http://www.fapam.edu.br>. Acesso em: 19/03/2013.

FERNANDES Almir Garcia; RESENDE, Aline Helen de. O dano moral nas relações conjugais e os reflexos da lei Maria da Penha. **Revista Jurídica Uniaraxá**, Araxá, v. 16, n. 15, p. 38-63, ago. 2012.

FILHO, Altair Rodrigues Lopes. **Responsabilidade civil dos sistemas de proteção ao crédito** - enfoque doutrinário e jurisprudencial. 2006. 66 f. Monografia - III Concurso de Monografia promovido pelo Museu da Justiça, Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <http://www.tjrj.jus.br>. Acesso em: 18/03/2013.

FREITAS, Genival Fernandes de; OGUISSO, Taka. Ocorrências éticas com Profissionais de Enfermagem: Estudo Quantitativo hum. **Rev. esc. enferm. USP [online]**. São Paulo, v. 42, n. 1, p. 34-40. Março. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v42n1/05.pdf>. Acesso em: 12/03/2013.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil**. 9ª ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

GAMA, Hélio Zaghetto. **Curso de Direito do Consumidor**. 1. ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2000 apud FILHO, Altair Rodrigues Lopes. Responsabilidade civil dos sistemas de proteção ao crédito - enfoque doutrinário e jurisprudencial. 2006. 66 f. Monografia - III Concurso de Monografia promovido pelo Museu da Justiça, Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br>>. Acesso em: 18/03/2013.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito das obrigações: Parte Especial, Tomo II: Responsabilidade civil**. 8ª ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

_____. **Direito Civil: Parte Geral**. 18. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

_____. **Direito das Obrigações, Parte Especial: Tomo I, Contratos**. 13 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

GONÇALVES, Marcus Vinícius Rios. **Novo Curso de Direito Processual Civil**. Teoria Geral de Processo de Conhecimento (1. parte). 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. p. 63-64.

JUNG, Flávia Hermann. **Abuso Sexual na Infância: uma Leitura Fenomenológica-Existencial através do Psicodiagnóstico Rorschach**. 2006. 191f. Dissertação – Mestrado em Psicologia, Universidade Católica de Goiás, Goiânia, 2006. Disponível em: <<http://tede.biblioteca.ucg.br>>. Acesso em: 04/03/2013.

KARAM, Adriane Leitão. **Responsabilidade Civil: O abandono afetivo e material dos filhos em relação aos pais idosos**. 2011. 72 f. Monografia – Especialização em Direito e Família, Registros Públicos e Sucessões – Universidade Estadual do Ceará, Centro de Estudos Sociais Aplicados, Escola Superior do Ministério Público do Ceará, Fortaleza, 2011.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 5 ed. Rev atual.; e ampl., incluindo mais de 1.000 decisões jurisprudenciais. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2005, p. 595 apud DINIZ, Ana Paula Santos. Breves considerações acerca da proteção constitucional do consumidor. **Syn Thesis Revista Digital FAPAM**, Pará de Minas, n.1, 2009. Disponível em: <<http://www.fapam.edu.br>>. Acesso em: 19/03/2013.

MARTINS, Ives Gandra da Silva; MARTINS, Rogério Vidal Gandra da Silva. Privacidade na comunicação eletrônica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 1, p. 13-18, Janeiro/abril.

2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n1/a03v30n1.pdf>>. Acesso em: 20/03/2013.

MICHELLAZZO, Busa Mackenzie. **Do dano moral**: Teoria, Legislação, Jurisprudência e Prática. 4. ed. São Paulo: Lawbook. 2000.

MINAS GERAIS. Juizado Especial Cível de Belo Horizonte. **Recurso Nº 99177704.55.2008.813.0024**. Relator : Renato César Jardim. Acesso em: 22/06/2013.

MORAES, Nereu Cesar de. Erro médico: aspectos jurídicos. **Revista Brasileira de Cirurgia Cardiovascular**, Rio Preto, v. 11, n. 2, p. 55-59. Abril/junho. 1996. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbccv/v11n2/v11n2a02.pdf>>. Acesso em: 06/10/2013.

PINTO, Oriana Piske de azevedo Magalhães. **Abordagem histórica e jurídica dos juizados de pequenas causas aos atuais juizados especiais cíveis e criminais brasileiros**. Disponível em: <<http://www.tjdft.jus.br>>. Acesso em: 18/03/2013.

PIRES, Karla Beatriz Nascimento. A proteção constitucional do consumidor. **Revista Anhangüera**, v.4, n.1, jan./dez. 2003. p.55-61. Disponível em: <<http://www.anhanguera.edu.br>>. Acesso em: 02/03/2013.

PODER JUDICIÁRIO DE PERNAMBUCO. Disponível em: <<http://www.tjpe.jus.br/juizadososp>>. Acesso em: 19/03/2013.

PROCON. **Revista Procon**. n. 6, julho/agosto/setembro, 2007.

RAMOS, Roberto Leonardo da Silva. Fixação do valor da indenização por danos morais. **Construindo Direito**, Serra Talhada, v. 1, n. 1, Jul. 2010.

REIS, Paulo Sérgio dos. **A banalização do dano moral**. 2007. 85f. Monografia – Bacharel em direito, Faculdades Integradas Antônio Eufrásio de Toledo, Presidente Prudente, 2007. Disponível em: < <http://intertemas.unitoledo.br>>. Acesso em: 22/04/2013.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. **Apelação Cível nº: 0294074-45.2009.8.19.0001**. Relator: Des. Cristina Tereza Gaulia. Julgado em: Publicado em: Disponível em: < <http://www1.tjrj.jus.br>>. Acesso em: 20/03/2013.

RIO GRANDE DO SUL, Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **Apelação Cível Nº 70004500823**. Relator: Luiz Lúcio Merg. Julgado em 06/03/2003. Publicado em:.

Disponível em:
<<http://www.tjrs.jus.br/busca/?q=70004500823&btnG=buscar&tb=jurisnova>>. Acesso em:
20/03/2013.

RODRIGUES, Sílvio. **Direito civil**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 1995, v. 4.

SÃO PAULO, Tribunal de Justiça de São Paulo. **Apelação 0017141-95.2010.8.26.0482**. Relator: Beretta da Silveira. Julgado em: 15/05/2012. Publicado em: 16/05/2012. Disponível em: <<http://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=5892576&vlCaptcha=vCzZJ>>. Acesso em: 14/05/2013.

SÃO PAULO, Primeiro Tribunal de Alçada Civil de São Paulo, **Apelação Civil nº 1114302-1**. Relator: Álvaro Torres Júnior. Julgado em: 02/10/2002. Acesso em: 01/11/12.

SCHONBLUM, Paulo Maximilian Wilhelm. **Dano moral: questões controvertidas**, Rio de Janeiro: Forense, 2000.

SERPA, Miguel Maria de Lopes. **Curso de Direito Civil Fontes** Contratuais das Obrigações e Responsabilidade Civil. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 2001. v. 5 apud GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil**. 9ª ed. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 58.

SILVA, Carlos Alberto Figueiredo da. Educação Física e registro profissional. **Motriz**, Rio Claro, v.18, n.3, p.615-626, jul./set. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 21/03/2013.

SIMÕES, Luiz Carlos Séllos. Consentimento informado: o desafio médico-jurídico de nossos dias. **Revista brasileira de ortopedia**, São Paulo, v. 45, n. 2, p. 191-195. 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbort/v45n2/15.pdf>>. Acesso em: 10/03/2013.

SORTE, Rita de Cássia Franco Bôa; FUNES, Gilmar Pesquero Fernandes Mohr. Conceito, espécies, requisitos do dano moral e de seu Ressarcimento. Disponível em: <<http://intertemas.unitoledo.br>>. Acesso em: 20/03/2013.

SOUSA, Denise Nicoll Simões de. **O dano moral nas relações de consumo à luz do direito brasileiro e português**. 2002/2003. 41f. Monografia – Centro de Direito do Consumo, Coimbra, 2002/2003. Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br>>. Acesso em: 05/03/2013.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor**: Direito material e processual. São Paulo: Método, 2012. 746p.

THEODORO JÚNIOR, H. **Dano Moral**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2010, p. 23 apud SILVA, Carlos Alberto Figueiredo da. Educação Física e registro profissional. **Motriz**, Rio Claro, v.18, n.3, p.615-626, jul./set. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 21/03/2013.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil**. Parte Geral. 4. ed. São Paulo: Atlas. 2004. 682p.