

FACULDADE DE DIREITO CANDIDO MENDES-CENTRO (UCAM)

FACULDADE DE DIREITO CANDIDO MENDES (FDCM)

Aluna: **Renata Fernandes Mendes**

**A INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

**Suposta indústria do dano moral**

Rio de Janeiro

2017

Renata Fernandes Mendes

**A INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

**Suposta indústria do dano moral**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Direito da Universidade Candido Mendes - Centro, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Direito.

Orientador: Hélio Borges

Rio de Janeiro

2017

Renata Fernandes Mendes

**A INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

**Suposta indústria do dano moral**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Direito da Universidade Candido Mendes - Centro, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Direito.

Rio de Janeiro, 15 de dezembro de 2017.

Nota ( )

---

Prof. Hélio Borges – Orientador

---

Prof. Fernando Moreira Reis – Avaliador

---

Prof. Gisele Bonatti – Avaliadora

## AGRADECIMENTOS

À Deus por ter me dado saúde, força e a oportunidade de concluir o presente curso de Direito.

Aos meus pais Renato e Eliana pelo incentivo e apoio incondicional.

Ao meu irmão Gabriel por sempre estar ao meu lado e ser um incentivador.

Ao Fredinho, por ser meu grande amigo/irmão/filho há tantos anos.

Aos meus saudosos avós José Maria Fernandes e Hilda Marques Fernandes que, sem dúvidas, me deram forças, lá do céu, para continuar.

À minha avó Baby, por sempre acreditar em mim.

Ao meu tio e padrinho Fernando José, que sempre torceu e acreditou em mim.

## RESUMO

O dano moral vem sendo tratado com muita atenção pelo judiciário, visto a dificuldade de medir o tamanho do prejuízo causado a vítima. Porém a legislação brasileira defende a questão da pessoa ter direito a receber uma indenização, a fim de compensar a vítima por seu prejuízo a honra, imagem ou intimidade. Visto que quem sofre um dano à sua moral, tem condições de pedir compensação através de indenização, os tribunais superlotaram as suas varas com processos solicitando pagamentos de danos morais. Nas relações de consumo, os danos são muito bem avaliados pelo magistrado, visto que muitas pessoas entram com processos pensando mais no enriquecimento rápido do a compensação de sua honra. A jurisprudência colabora e muito para que os processos de danos morais sejam analisados de forma coerente, e que os valores também estejam de acordo com a condição da vítima, o dano que ela sofreu e as condições do fornecedor ou prestador de serviços. Para desafogar o judiciário, foi criado o Juizado de Pequenas Causas, hoje conhecido como Juizado Especial Cível, que trata de causas de até 40 salários mínimos. Desta forma, é trabalhada a questão de um acordo entre as partes, buscando minimizar a quantidade de processos. Ainda assim os Tribunais Superiores trabalham na evolução das leis para que não haja nenhum abuso por parte dos consumidores, mas que também eles tenham suas compensações de acordo com seus direitos, que são protegidos não só pela Constituição de 88, mas também pelo Código de Defesa do Consumidor.

**Palavras-Chave:** Direito do Consumidor, Dano Moral, Juizado Especial Cível, Pequenas Causas, Reparação do Dano.

## ABSTRACT

The moral damage has been treated with great attention by the judiciary, given the difficulty of measuring the size of the injury caused to the victim. However, Brazilian law defends the issue of the person entitled to receive compensation, in order to compensate the victim for his or her injury, honor, image or intimacy. Since those who suffer damage to their morals are able to seek compensation through indemnity, the courts overcrowded their courts with lawsuits requesting moral damages. In consumer relations, the damages are very well evaluated by the magistrate, since many people enter with processes thinking more about the rapid enrichment of the compensation of their honor. Case law is very helpful in ensuring that cases of non-material damage are dealt with in a consistent manner and that the values are also in line with the victim's condition, the harm suffered and the conditions of the supplier or service provider. To unlock the judiciary, the Small Causes Court, now known as the Special Civil Court, was created, which deals with causes of up to 40 minimum wages. In this way, the issue of an agreement between the parties is worked out, seeking to minimize the number of processes. Even so, the High Courts work on the evolution of laws so that there is no abuse on the part of consumers, but also that they have their compensations according to their rights, which are protected not only by the Constitution of 88 but also by the Defense Code of the Consumer

**Keywords:** Consumer Law, Moral Damage, Special Civil Court, Small Causes, Damage Repair.

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	8
2	A CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988 E O DANO MORAL.....	10
3	AS RELAÇÕES DE CONSUMO.....	14
3.1	O direito do consumidor .....	17
4	OS JUIZADOS ESPECIAIS CIVEIS E A LEI 9.099/95.....	20
5	O DANO MORAL .....	22
5.1	A reparação por danos morais.....	25
6	A SUPOSTA INDÚSTRIA DO DANO MORAL.....	30
6.1	A litigância de má-fé.....	33
7	A JURISPRUDÊNCIA E O ENTENDIMENTO SOBRE O INSTITUTO .....	35
6	CONCLUSÃO.....	40
	REFERÊNCIAS.....	42

## 1 INTRODUÇÃO

O tema Dano Moral vem sendo discutido há muitos anos, em todas as áreas do direito, principalmente onde há relações entre as pessoas. Apesar de ser constantemente discutido, ainda cabe muito estudo, pesquisa e atenção, principalmente da parte dos magistrados, para que em suas sentenças haja sempre o melhor resultado possível levando a vítima a oportunidade de ter seu dano reparado, e também, punindo de alguma forma o fornecedor ou prestador de serviços que não age com ética e respeito com seu cliente, aplicando uma sentença ao mesmo tempo punitiva e educativa.

Entende-se como dano moral, um prejuízo causado a pessoa e que proporcione algum mal a sua paz e tranquilidade, a sua liberdade individual, a integridade física e individual, a sua honra e demais afetos.

O respeito é um direito e uma obrigação de todo indivíduo, sendo certo que caso não haja uma relação de respeito entre as partes, é cabível uma indenização, como consta no Art. 5º da Constituição Federal em seu inciso V e X.

As relações de consumo, devem ser muito bem avaliadas por ambas as partes, consumidor e fornecedor para que seus negócios jurídicos tenham resultados positivos. O consumidor é visto como a parte vulnerável desta relação, já que quem detém todas as informações sobre os produtos e serviços vendidos, é o fornecedor. Por isso a legislação protege e defende o direito dos consumidores, que muitas vezes acredita nas informações do fornecedor, porém nem sempre o que os consumidores adquirem é o que de fato foi informado.

O dano moral foi criado pelo Código Civil de 1916, e sua consolidação se deu através do Código de Defesa do Consumidor, pela Constituição Federal de 1988 e também em 2002 pelo novo Código Civil.

A falta de responsabilidade do fornecedor na prestação de seus serviços ou na venda de seus produtos que tragam algum tipo de prejuízo para o consumidor, são reconhecidos como atos ilícitos, como descrito nos arts. 186, 187 e 188 do Código Civil. Tendo o fornecedor que reparar o dano causado como consta no art. 927 do Código Civil.

Ainda existem discussões em torno da precificação do prejuízo que não foi material, ainda assim, é justo e necessário que a vítima tenha um ressarcimento pelo que sofreu. Com a jurisprudência, foi possível perceber que os magistrados conseguiam chegar a alguns valores

em comum, e atualmente a maioria deles, em suas sentenças, busca na jurisprudência uma referência dos valores desses danos.

Com as indenizações que as pessoas conseguem ganhar na justiça, a quantidade de processos aumentou significativamente nos tribunais, desta forma o Poder Judiciário vem tentando impedir que este direito se transforme em uma indústria de enriquecimento rápido. Chegam no Superior Tribunal de Justiça, muitos processos de danos morais que não tem propósito, sobrecarregando o setor. Desta forma muitos juízes vêm avaliando minuciosamente os processos, para que haja o entendimento de se realmente houve dano ou não.

A grande maioria dos processos que envolvem relações de consumo entre fornecedor e consumidor, se dá nos Juizados Especiais Cíveis, por serem considerados menos onerosos para a parte autora, uma vez que não precisam de sequer de um advogado, quando o valor das causas são de até 20 salários mínimos. Desta forma há resolução dos processos nas relações de consumo de forma mais célere.

A questão da punição para fornecedores que prejudicam consumidores, é administrar uma situação fortalecendo a relação de consumo e buscando evitar condutas que sejam abusivas e repetitivas, fazendo com que a sociedade fornecedora obtenha práticas que condizem com o respeito e a ética em uma prestação de serviços.

## 2 A CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988 E O DANO MORAL

O assunto Dano Moral, traz uma atenção importante ao tema, pois tem o propósito de identificar a questão da ética e do respeito de uns com os outros em sociedade, já que a legislação tem como objetivo maior a preservação da integridade das pessoas.

Ressarcir a pessoa que sofreu o dano moral, faz com que o “culpado” seja punido e ao mesmo tempo, procura evitar que o mesmo cause o mesmo dano a outra pessoa. Essa reparação punitiva educativa, busca de alguma maneira, compensar a vítima que sofreu o dano, podendo-se dizer que é um jeito de garantir da integridade das pessoas e de suas relações.

Esta garantia está disposta na Constituição Federal<sup>1</sup> que estabelece em sua descrição princípios gerais e que são aplicáveis a qualquer pessoa e aplicáveis em qualquer âmbito jurídico. O art. 1º da Constituição em seu inciso III trata da Dignidade da Pessoa Humana. Descrito da seguinte forma: CF. Art. 1º. A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: I [...], II [...], III – a dignidade da pessoa humana;

O homem está acima de qualquer preço; ele tem dignidade. Esta é uma qualidade intrínseca da pessoa humana. Logo, não se pode trocar dignidade por preço. O que tem fim em si mesmo, isto é, a humanidade na minha pessoa e na pessoa de qualquer um, tem valor íntimo. O homem tem faculdades e capacidades que o caracterizam como pessoa racional e razoável. Isso significa, como vimos, que ele tem personalidade moral que lhe possibilita ter boa vontade e um bom caráter moral. Ele tem habilidades que se desenvolvem pelas suas criações e iniciativas. Daí resulta o dever de nos colocarmos acima do estado de animalidade e de realizar cada vez mais plenamente a humanidade.<sup>2</sup>

Este atributo foi criado pelo homem, que destacou a importância da dignidade através dos tempos e na convivência em sociedade, quando se começou a exigir o respeito entre as pessoas. O pensamento dos homens foi evoluindo e com o tempo veio o reconhecimento de dignidade e a definição de que todas as pessoas deveriam viver com dignidade.

Ainda na Constituição, em seu art. 5º. Que estabelece que todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros

---

<sup>1</sup> BRASIL. Constituição Federal. **VadeMacum**. 19 ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

<sup>2</sup> WEBER, Thadeu. **Ética e Filosofia do Direito**. Autonomia e dignidade da pessoa humana. Seção 03. Petrópolis, RJ: Vozes, 2013.

residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: [...]. O art. 34, VII, b: garante a intervenção da União para assegurar a observância dos princípios constitucionais, entre eles o da Dignidade da Pessoa Humana.

Ou seja, logo de início é visível a preocupação da legislação em garantir o respeito entre as pessoas, bem como o respeito nas relações não só pessoais como de consumo e jurídicas. Em todas as áreas existe a proteção e os direitos de cada parte.

Para um primeiro passo no desenvolvimento deste tema, é necessário entender o que é dano moral e como ele acontece. Entendemos como dano algo que traga algum tipo de prejuízo a pessoa que sofreu o ato, esse prejuízo pode vir de forma física, financeira, material ou extrapatrimonial.

O conceito de dano caracteriza-se pela sua plasticidade. É uma construção jurídica que tem vindo a evoluir no sentido de passar a abranger realidades que antes se entendia não poder conter. Veja-se, aliás, a polémica que tem rodeado a questão de saber se a mera privação do uso de um bem constitui um dano em si, havendo boa parte da Doutrina e da Jurisprudência que consideram que sim, mesmo que não implique depreciação ou destruição, ainda que parcial, do bem, nem se demonstre que o proprietário da coisa sofreu um qualquer outro prejuízo, ou sofrimento psíquico em consequência de ter ficado privado o uso da coisa.<sup>3</sup>

A moral faz parte das regras que de uma sociedade que envolve educação e comportamento, ou seja, ética na convivência entre as pessoas de maneira que isso é repassado e aprendido culturalmente. Dias<sup>4</sup> destaca a importância da moral na própria identidade de forma qualitativa, pois sem a moral se suprime a possibilidade de censura moral e que qualquer referência a sentimentos morais, tais como: vergonha, indignação ou culpa.

Quando se fala em dano moral, entende-se o prejuízo causado a pessoa e que traga um prejuízo a paz e tranquilidade, a sua liberdade individual, a integridade física e individual, a sua honra e demais afetos, assim afirma Sousa<sup>5</sup>. O autor também classifica o dano moral da

<sup>3</sup> COSTA, Patrícia Cordeiro da. **Causalidade, Dano e Prova**. A incerteza na responsabilidade civil. Coimbra: Almedina, 2016.

<sup>4</sup> DIAS, Maria Clara. **Os direitos sociais básicos**. Uma investigação filosófica da questão dos direitos humanos. Porto Alegre, RS: EDIPUCRS, 2004.

<sup>5</sup> SOUSA, José Franklin de. Responsabilidade civil e reparação do dano. Disponível em: [https://books.google.com.br/books?id=mHV2CgAAQBAJ&pg=PA52&dq=dano+moral+da+seguinte+forma:+a\)+dano+que+afeta+a+parte+social+do+dano+moral:+honra,+reputa%C3%A7%C3%A3o+e+etc.;+b\)+dano+que+molesta+a+parte+afetiva+do+patrim%C3%B4nio+moral:+dor,+tristeza,+saude+etc.;+c\)+dano+que+provoca+direta+ou+indiretamente+dano+patrimonial:+cicatriz+deformante.&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwjNudvr0L7XAhUDHpAKHa50BCsQ6AEIJzAA#v=onepage&q=dano%20moral%20da%20seguinte%20forma%3A%20a\)%20dano%20que%20afeta%20a%20parte%20social%20do%20dano%20moral%3A%20honra%2C%20reputa%C3%A7%C3%A3o%20e%20etc.%3B%20b\)%20dano%20que%20molesta%20a%20parte%20afetiva%20do%20patrim%C3%B4nio%20moral%3A%20dor%2C%20tristeza%2C%20saude](https://books.google.com.br/books?id=mHV2CgAAQBAJ&pg=PA52&dq=dano+moral+da+seguinte+forma:+a)+dano+que+afeta+a+parte+social+do+dano+moral:+honra,+reputa%C3%A7%C3%A3o+e+etc.;+b)+dano+que+molesta+a+parte+afetiva+do+patrim%C3%B4nio+moral:+dor,+tristeza,+saude+etc.;+c)+dano+que+provoca+direta+ou+indiretamente+dano+patrimonial:+cicatriz+deformante.&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwjNudvr0L7XAhUDHpAKHa50BCsQ6AEIJzAA#v=onepage&q=dano%20moral%20da%20seguinte%20forma%3A%20a)%20dano%20que%20afeta%20a%20parte%20social%20do%20dano%20moral%3A%20honra%2C%20reputa%C3%A7%C3%A3o%20e%20etc.%3B%20b)%20dano%20que%20molesta%20a%20parte%20afetiva%20do%20patrim%C3%B4nio%20moral%3A%20dor%2C%20tristeza%2C%20saude)

seguinte forma: a) dano que afeta a parte social do dano moral: honra, reputação e etc.; b) dano que molesta a parte afetiva do patrimônio moral: dor, tristeza, saudade etc.; c) dano que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial: cicatriz deformante.

Para controlar a questão de respeito nas relações de consumo, a justiça identificou a necessidade de uma reparação aos que se sentirem lesados de alguma maneira pelos seus fornecedores. Causas como, alteração de horários de voo por parte da empresa, nome junto ao Sistema de Proteção ao Crédito inscrito indevidamente, atendimento de emergência negado por falta de pagamento de convênio médico, movimentações financeiras bancárias que não foram realizadas pelo cliente, inclusive como destaca a súmula 370 do STJ<sup>6</sup> “Caracteriza dano moral a apresentação do antecipada do cheque pré-datado”, entre outros, são alguns exemplos de procedimentos que cabem dano moral por conta do prejuízo causado para a vítima.

Identificadas as possibilidades de processos de danos morais, algumas pessoas começaram a dar entrada em vários processos na justiça, visando, somente, a reparação por danos extrapatrimoniais, muitas vezes sem sequer ter sofrido, de fato, algum dano. E esse número cresceu significativamente nos últimos anos. Por conta disso, se fez necessário aos juristas, que se atentassem a esses fatos para que estes processos não se tornassem uma indústria de enriquecimento ilícito, quando a pessoa poderia ganhar uma alta quantia em dinheiro rapidamente.

Esse direito é garantido pela Constituição Federal, em seu art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: V – é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem; X – são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurando o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação. O direito é dado a ambas as partes, a vítima que sofreu o dano e quer ser ressarcida e também ao acusado que tem seu direito de resposta, conforme previsto no instituto da ampla defesa e do contraditório.

A indenização por danos materiais não exclui a possibilidade de indenização por danos morais, ainda que decorrentes do mesmo fato, pois são duas reparações diferentes, em virtude de dois danos diferentes. Assim, por

---

dade%20etc.%3B%20c)%20dano%20que%20provoca%20direta%20ou%20indiretamente%20dano%20patrimonial%3A%20cicatriz%20deformante.&f=false Acesso em: 12/10/2017

<sup>6</sup> Superior Tribunal de Justiça

exemplo, se um consumidor comprar um produto defeituoso e, ao utilizá-lo, tiver sido exposto ao ridículo, fará jus as indenizações por dano moral e dano material. É o que consta na Súmula nº 37 do STJ, segundo a qual “são cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato”<sup>7</sup>

Com o tempo o consumidor aprendeu a lutar pelos seus direitos na justiça. Isso é válido, permitido e é um direito para quem se sentir lesado em uma determinada situação. Por conta das tantas causas ganhas com indenizações por danos morais, muitas pessoas perceberam a facilidade de solicitar reparações extrapatrimoniais, mesmo quando o assunto se tratava de mero aborrecimento diário. Esse comportamento inundou os tribunais com processos com as mais variadas situações, fazendo com que o magistrado dedique atenção individual a cada caso, justamente para evitar a indústria do dano moral.

Partindo da questão de que muitas pessoas estavam se aproveitando da oportunidade de enriquecer mais rapidamente através das ações de danos morais, os Tribunais de Justiça começaram a fortalecer a legislação através da jurisprudência, conseguindo assim um maior controle das sentenças dos processos, priorizando o ressarcimento a quem realmente sofria um dano moral e punindo quem tenta ludibriar o juízo, com a chamada litigância de má-fé, na qual a parte autora é punida com multa e custas processuais.

---

<sup>7</sup> FILHO, JoãoTrindade Cavalcante. **Direito constitucional. Objetivo: teoria e questões**. 6 ed. São Paulo: Ed. Alumnus, 2017.

### 3 AS RELAÇÕES DE CONSUMO

As relações de consumo são definidas por um negócio feito entre consumidor e fornecedor. O fornecedor, pode ser pessoa física ou jurídica que desenvolve atividades comercializáveis que podem ser tanto produtos quanto serviços, que serão adquiridos ou solicitados por pessoas também físicas ou jurídicas. O consumidor, que é quem paga por estes produtos ou serviços, é uma pessoa que tanto pode ser pessoa física como jurídica, porém utiliza o produto como último destinatário.

Para que haja relação jurídica de consumo, é necessária a presença de três elementos. O elemento subjetivo, que se refere aos sujeitos da relação: de um lado o consumidor; de outro, o fornecedor. O elemento objetivo, representado por aqui que o fornecedor vai ao mercado oferecer aos consumidores: produtos e serviços. E, por último, o elemento teleológico ou finalístico, que consiste, em linhas gerais, na necessidade de que o adquirente do produto ou o utilizador do serviço seja destinatário final da prestação.<sup>8</sup>

Para Andrade<sup>9</sup>, o vocábulo “fornecedor” tem vários sentidos, em um sentido mundano ou lato, é todo aquele que abastece outrem de produtos ou serviços a qualquer título, onerosa ou gratuitamente. E para Cesca<sup>10</sup>, consumidor é aquele que se encontra numa situação de usar ou consumir, estabelecendo-se por isso uma relação atual ou potencial, fática sem dúvida, porém a que se deve dar uma valoração jurídica a fim de protegê-lo, quer evitando, quer reparando os danos sofridos.

A definição para Consumidor, segundo a Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, em seu art. 2º prevê: Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviço, como destinatário final. Ainda no Código de Defesa do Consumidor. Ainda no CDC, porém em seu art. 29. Destaca de outra forma o consumidor como sendo todas as pessoas determináveis ou não, expostas à prática nele previstas.

A definição para Fornecedor se encontra em seu 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

<sup>8</sup> ROCHA, João Carlos de Carvalho; FILHO, Tarcísio Humberto Parreiras Henriques e CAZETTA, Ubiratan. *Direitos Humanos. Desafios humanitários contemporâneos*. P.428. 11 ed. Belo Horizonte, MG: Del Rey, 2008.

<sup>9</sup> ANDRADE, Ronaldo Alves de. *Curso de direito do consumidor*. p.28. Barueri, SP: Manole, 2006.

<sup>10</sup> CESCA, Cleuza Gertrudes Gimenes e CESCA, Wilson. *Estratégias empresariais diante do novo consumidor*. P. 83. São Paulo: Summus Editorial, 2000.

prestação de serviços. Sendo o produto qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial, e serviços 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.

Através desta negociação acontece uma relação chamada Negócio Jurídico. O negócio jurídico se dá em comum acordo entre as partes, com um objetivo em comum que proporciona o negócio, pactuando de forma harmoniosa e consensual, sem que haja prejuízo entre as partes.

Para Torres<sup>11</sup>, o conceito de negócio trata de um evento social, integrado na cultura da sociedade, e visa a satisfação de interesses recíprocos de cunho mercantilista ou de natureza laboral. Para que a relação seja de fato reconhecida como negócio jurídico e que tenha essa relação de consumo, é essencial que a operação seja finalizada, adquirindo o consumidor final o seu bem ou serviço.

Tem-se hoje um novo direito para as relações de consumo, com campo de incidência, objeto e princípios próprios. O campo de incidência desse novo direito é tão amplo que os juizes antes de resolver qualquer questão, terão de verificar se estão diante de uma relação de consumo que tem numa ponta o fornecedor e, na outra, o consumidor (CAVALIERI FILHO, 2000).<sup>12</sup>

Nesta relação, o Código identifica que o consumidor é a parte vulnerável e que precisa de proteção, já que recebe informações sobre o produto ou serviço do próprio fornecedor, e por isso pode sofrer danos por propaganda enganosa, por exemplo, quando a pessoa adquire o produto acreditando tratar-se de uma coisa e o produto acaba não sendo como divulgado pelo fornecedor.

Vulnerabilidade do consumidor: este é o conceito fundamental do Código, que justifica todos os direitos conferidos ao consumidor e todos os deveres atribuídos ao fornecedor.

O conceito de vulnerabilidade está associado ao fato de que o consumidor é a parte mais fraca da relação de consumo. Ele não detém as informações sobre o produto ou serviço que adquire, não conhece as implicações técnico-jurídicas de um contrato e está exposto à ação da publicidade enganosa e abusiva.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> TORRES, Heleno Taveira. **Direito e Poder**. Nas instituições e nos valores do público e do privado contemporâneos. P.560. Barueri, SP: Manole, 2005.

<sup>12</sup> VERGARA, Silvia Helena Constant. **Impacto dos direitos dos consumidores nas práticas empresariais**. P.38. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

<sup>13</sup> RIOS, Josué de Oliveira; LAZZARINI, Marilena e JUNIOR, Vidal Serrano Nunes. **Código de defesa do consumidor comentado**. p.03. São Paulo: Ed. Globo, 2015.

A vulnerabilidade do consumidor está prevista no CDC em seu Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo<sup>14</sup> tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

- I. Reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;
- II. Ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor;
  - a) Por iniciativa direta;
  - b) Por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;
  - c) Pela presença do estado no mercado de consumo;
  - d) Pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho;
- III. Harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170 da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;
- IV. Educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas a melhoria do mercado de consumo;
- V. Incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;
- VI. Coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;
- VII. Racionalização da melhoria dos serviços públicos, estudo constante das modificações do mercado de consumo.

---

<sup>14</sup> BRASÍLIA. Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078compilado.htm)> Acesso em: 19 de outubro de 2017.

## VIII. Estudo constante das modificações do mercado de consumo.

### 3.1 O direito do consumidor

Entender um pouco da história do movimento de defesa do consumidor, traz a percepção da evolução desta parte tão importante da vida das pessoas que vivem em sociedade e que precisam realizar negócios para a sua sobrevivência, e que hoje se torna essencial para a condição comercial na atualidade.

Pensando em época, no decorrer do desenvolvimento comercial, Aristóteles já falava sobre a preocupação com o consumidor na época medieval. Segue trecho citado na obra de Filomeno<sup>15</sup>, que destaca o seguinte:

Da constituição de Atenas, na Grécia, tinha-se uma preocupação constante com a defesa do consumidor [...] também na Europa Medieval, principalmente na Espanha e na França, eram previstos castigos físicos para os falsificadores de substâncias alimentares. As ordens jurídicas, dos mais variados povos do mundo, passaram a partir de então, a reconhecer a figura do consumidor e, sobretudo, a sua vulnerabilidade, outorgando-lhe direitos específicos”. A partir do século XVIII, as grandes descobertas advindas da Revolução Industrial, vieram modificar de maneira consubstancial as relações de consumo, já que da Revolução Industrial veio a produção em massa.

Sabe-se que no final do século XIX surgiu o primeiro movimento voltado para a defesa do consumidor nos Estados Unidos, conhecida como Liga de Consumidores de Nova York. A principal ideia do movimento era que fosse divulgada uma lista das empresas que respeitavam seus empregados, e então fossem consumidos produtos fabricados e distribuídos por estas empresas. Neste momento os fornecedores se atentaram ao poder de compra dos consumidores, e isso afetou a conduta destes fornecedores que não queria perder as suas vendas.

O movimento tomou proporção mundial depois da Segunda Guerra, isso fez com que o presidente dos Estados Unidos, na época Kennedy, definisse quatro direitos básicos dos consumidores que regiam o direito à segurança, informação, escolha e o direito de ser ouvido. Na data da declaração do presidente em relação aos primeiros direitos do consumidor, dia 15 de março de 1962, foi também declarado Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, sendo comemorado pela primeira vez em 15 de março de 1962.

---

<sup>15</sup> FILOMENO, José Geraldo. P.23. **Manual de direitos do consumidor**. 2011

O Código de Defesa do Consumidor no Brasil, veio através da Constituição<sup>16</sup>, que foi promulgada em 1988 e que trouxe um Código sistematizado, que depois veio a estabelecer normas específicas dos Direitos do Consumidor, com a Lei 8.078/90.<sup>17</sup>

O CDC colaborou para uma relação mais segura entre fornecedores e consumidores no Brasil, além da consciência em realizar transações de respeito, nas relações de consumo, proporcionando cuidados à dignidade do consumidor, bem como proteção à sua saúde e segurança, além da transparência nas relações que defendem também os interesses econômicos deste consumidor, descritos em seu art. 4º.

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, em seu art. 6º, garante os direitos básicos do consumidor, disposto no inciso VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.

Vulnerabilidade do Consumidor: este é o conceito fundamental do Código, que justifica todos os direitos conferidos ao consumidor e todos os deveres atribuídos ao fornecedor. O conceito de vulnerabilidade está associado ao fato de que o consumidor é a parte mais fraca da relação de consumo. Ele não detém as informações sobre o produto ou serviço que adquire, não conhece as implicações técnico jurídicas de um contrato e está exposto à ação da publicidade enganosa e abusiva.<sup>18</sup>

Atualmente por conta dos vários processos de danos morais, e também do Código de Defesa do Consumidor, existe uma preocupação maior em que o fornecedor participe de uma relação mais saudável com o consumidor. Evitando assim, problemas futuros. Abrir espaço para que os consumidores venham a reclamar de algo que não deu certo na utilização de serviços e produtos, pode trazer uma reparação imediata do erro, evitando se leve discussões para a esfera judicial.

A partir do momento em que o consumidor envia uma reclamação ao fornecedor, é válido que o fornecedor analise o caso com atenção e tente resolver da melhor maneira possível, caso contrário o consumidor pode levar esta reclamação aos Juizados, e esta prática pode não trazer bons resultados ao fornecedor, além de sobrecarregar com mais processos os Juizados e Tribunais.

---

<sup>16</sup> Constituição da República Federativa do Brasil / 1988. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm) Acesso em: 28 out.2017.

<sup>17</sup> Código de Defesa do Consumidor. **VadeMecum**. Ed.19. São Paulo: Saraiva, 2015.

<sup>18</sup> LAZZARINI, Marilena Igreja. **Código de defesa do consumidor comentado**. P. 20. São Paulo, SP: 2001.

Para que esta relação de entendimento entre as partes seja harmoniosa, o fornecedor deve estar muito seguro dos argumentos que tem, para então, poder conceder uma avaliação verídica de qualquer informação solicitada pelo consumidor, que pode também pedir a assinatura do fornecedor em uma carta reclamação por exemplo. O consumidor tem direito a escrever uma carta reclamação, entregar a seu fornecedor para que seja esclarecido o fato que o prejudicou, e o fornecedor pode e deve assinar esta carta demonstrando ciência do problema.

O consumidor que se sentir lesado, ou passar por alguma situação em que o produto ou serviço não esteja de acordo com o que o fornecedor propôs, além de fazer uma carta reclamação, pode se dirigir a uma delegacia de polícia para denunciar como crime. Estes crimes estão previstos nos arts. 61 a 80 do Código de Defesa do Consumidor. O boletins de ocorrência registrados nas delegacias, não tem como objetivo ressarcimento de nenhum prejuízo desta relação de consumo, mas sim a investigação criminal sobre a lesão ou o prejuízo do consumidor.

De acordo com o art. 80 do CDC. No processo penal atinente aos crimes previstos neste Código, bem como a outros crimes e contravenções que envolvam relações de consumo, poderão intervir, como assistentes do Ministério Público, os legitimados indicados no art. 82, incisos III e IV, aos quais também é facultado propor ação penal subsidiária, se a denúncia não for oferecida no prazo legal.

#### 4 OS JUIZADOS ESPECIAIS CIVEIS E A LEI 9.099/95

Na intenção de desafogar os Tribunais com as ações de relações de consumo, se fez necessária a criação do Juizado de Pequenas Causas, pela Lei 7.244/84. Este juizado acabava também permitindo o acesso a pessoas de baixa renda, a conseguirem buscar seus direitos sem as custas processuais que eram elevadas. No Juizado de Pequenas Causas, as causas atendidas não ultrapassavam o limite de 20 salários mínimos e o acesso era restrito a pessoas físicas somente.

Foi em 1995, com a Lei nº 9.099, de 26 de setembro, que foi criado o Juizado Especial Cível, pelo comando do art. 88 da Constituição Federal. Este juizado foi reconhecido pela população pelo grande benefício que proporcionou, para que todos tivessem acesso gratuitamente a justiça e sem formalidades.

Nos dias atuais, caso o consumidor seja lesado, ele deve recorrer ao juizado Especial Cível para solicitar a reparação do dano, somente se a sua ação tiver o valor de até 40 salários mínimos. Inclusive, caso a ação esteja no valor de até 20 salários mínimos, o consumidor pode tratar de seu caso diretamente no juizado, porém se o valor da causa for de 21 a 40 salários, é necessária a presença de um advogado, conforme a Lei 9.099/95<sup>19</sup>.

Os juizados Especiais foram criados como um instrumento de democratização da Justiça. Existem para dar guarida aos antigos anseios de todos os cidadãos, especialmente aos menos abastados, de uma justiça apta a proporcionar uma prestação de tutela simples, rápida, econômica e segura. Os Juizados Especiais Cíveis têm como intuito resolver causas de menor complexidade com maior rapidez, buscando, sempre que possível, o acordo entre as partes. São consideradas causas cíveis de menor complexidade aquelas cujo valor não exceda 40 salários mínimos. Nas causas de até 20 salários mínimos não é obrigatória a assistência de um advogado; nas de valor superior, a assistência é obrigatória.<sup>20</sup>

O maior problema para os fornecedores, além da possibilidade de terem que pagar por uma causa de danos morais, é que em um processo desses não é só o consumidor que tem que provar que foi lesado, mas também o fornecedor deve provar que não teve culpa. Esta ação é chamada de inversão do Ônus da Prova, descrito no CDC em seu art. 6º São direitos básicos do consumidor: VIII – a facilitação da defesa dos seus direitos, inclusive com a inversão do

---

<sup>19</sup> Lei 9.099/95 – Art. 9º Nas causas de valor até 20 salários mínimos, as partes comparecerão pessoalmente, podendo ser assistidas por um advogado; nas de valor superior, a assistência é obrigatória.

<sup>20</sup> Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Juizados. Disponível em: <http://www.tjsp.jus.br/Especialidade/Especialidade/Juizados> Acesso em: 15 out.2017

ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.

A inversão do ônus da prova, também está disposta no Código de Processo Civil em seu art. 333. O ônus da prova incumbe:

- I. Ao autor, quanto ao fato constitutivo do seu direito;
- II. Ao réu, quanto á resistência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

Parágrafo único: É nula a convenção que distribui de maneira diversa o ônus da prova quando:

- I. Recair sobre direito indisponível da parte;
- II. Tornar excessivamente difícil a uma parte o exercício do direito.

Os artigos 332 a 443 do Código de Processo Civil, também são aplicados, de forma subsidiária, no que trata dos direitos do consumidor, vindo a colaborar com o CDC, e que não contrariam a legislação de defesa do consumidor.

## 5 O DANO MORAL

O dano moral é previsto na Constituição Federal, em seu art. 5º inciso V: é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem. Também no art. X: são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurando o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

Quando fala-se de danos morais é fato que se trata tanto da ética quanto da moral, já que a partir da falta de ética vem o dano moral. Entende-se por ética todas as condutas e as regras do que é certo e errado em uma sociedade, e a moral é direcionada mais ao comportamento e seus princípios, porém voltados para o indivíduo.

A ética é um conhecimento racional que, a partir da análise de comportamentos concretos, se caracteriza pela preocupação em definir o que é bom, enquanto a moral preocupa-se com a escolha da ação que, em determinada situação, deve ser empreendida. As duas não se excluem e não estão separadas, embora os problemas teóricos e práticos se diferenciem. Assim, podemos dizer que decidir e agir concretamente é um problema prático e, portanto, moral. Investigar essa decisão e essa ação, a responsabilidade que a elas subjaz, e o grau de liberdade e determinismo aí envolvidos é um problema teórico e, portanto, ético. Também são problemas éticos a natureza e os fundamentos do comportamento moral, assim como sua realização no âmbito individual e coletivo e seu grau de obrigatoriedade. Se de um lado a função da ética é fundamentalmente investigativa e sua natureza é de ordem conceitual, de outro a moral, por ser de ordem eminentemente prática, é impensável fora de um contexto histórico, social, político e econômico<sup>21</sup>

No princípio dos assuntos jurídicos faltava uma aceitação de que a pessoa podia ter reparação em algum dano que não tivesse um valor economicamente fixado. Se refletia acerca de não ter como reparar o dano quando este acontecia extra patrimonialmente, já que, havia a ideia de materialismo e não do valor do homem como ser humano.

Outro ponto contra a questão do reconhecimento de um ressarcimento em relação ao dano moral sofrido, é que não se sabia como um dano que não tinha valor econômico, poderia ser reparado. Era reconhecido que a pessoa sofria prejuízos psicológicos, mas não era aceita a questão de reparação pecuniária deste prejuízo, já que não houve uma diminuição material por conta do dano causado.

---

<sup>21</sup> SOARES, André Marcelo Machado e PINEIRO, Walter Esteves. Bioética e Biodireito: uma introdução. P.24. 2ª ed. São Paulo: Loyola, 2006.

A responsabilidade é o instituto que liga alguém às consequências do ato que pratica ou que deixa de praticar. A responsabilidade pode advir de um contrato, que aparecerá do inadimplemento de uma obrigação previamente ajustada pelas partes, como também extracontratual, a chamada responsabilidade aquiliana, derivada de uma infração ao dever de conduta imposta genericamente pela lei. Todavia, a obrigação de reparar surge quando existe o dano e seu efetivo prejuízo. O dano por sua vez, consiste na lesão ao bem jurídico tutelado pelo Estado, podendo ser de cunho material ou moral. O dano material é facilmente identificado, pois há diminuição no patrimônio da vítima. A problemática jurídica se encontra quando o dano é moral, visto que a ofensa recai sobre os direitos de personalidade, afetando a honra, a imagem, causando mágoa, dor e sofrimento.<sup>22</sup>

Questões acerca desta causa vinham à tona: Como seria possível ressarcir financeiramente uma ofensa sofrida a honra ou a imagem ou ao intelectual de uma pessoa? Caso houvesse a condição de se ressarcir, como seriam estipulados os valores para que o prejudicador o pagasse? Para chegar a uma resposta, seria necessário uma base sólida de medição dos prejuízos, mas não se tinha esta base. Muitos estudiosos buscavam respostas para que a vítima conseguissem de alguma maneira ter alguma compensação pelo dano sofrido.

Não se pode confundir um mero aborrecimento diário com dano moral.

É necessário que se faça uma distinção entre o sofrimento da pessoa em relação ao real dano sofrido. Shine (2005, p.179) tem uma definição do dano moral para que não seja confundido com dano psíquico, pois esse é um ponto em que o judiciário deve se atentar buscando a causa de fato do dano para então identificar uma reparação positivamente adequada.

O dano psíquico distingue-se do sofrimento por inserir em seu conceito a noção de lesão as faculdades mentais, incluindo o afetivo, enquanto o dano moral não implica conformação patológica. O luto normal causado por uma perda afetiva não se configura em dano psíquico, mas o luto patológico sim. Por fim, lembra em função da intersecção com o discurso jurídico, o dano psíquico implica presença de um agente que cause o dano, um sujeito que sofra o dano, um nexos casual entre ambos e uma demanda judicial por ressarcimento. O resultado pode ser o surgimento de uma patologia, o incremento de alguma preexistente, ou o desencadear de uma personalidade predisposta ao patológico.

Assim, o sofrimento, enquanto expressão de uma lesão aos sentimentos da pessoa, também chega a limitar o gozo da plena saúde inerente a

---

<sup>22</sup> MELO, Gilberto. **Dano moral:** a quantificação com o fito de evitar a sua banalização. Gilberto Melo. Disponível em: <http://gilbertomelo.com.br/dano-moral-a-quantificacao-com-o-fito-de-evitar-sua-banalizacao/> Acesso em: 18 nov.2017

personalidade e, por isso, constitui-se em uma espécie de dano, no caso do dano moral.<sup>23</sup>

Algumas situações de rotina da vida das pessoas, estabelecem a possibilidade de dano moral. Seguem alguns exemplos do que pode caracterizar dano moral:

- 1 Emissão de diplomas não reconhecidos pelo MEC, de cursos realizados por Instituições de Ensino;
- 2 A pessoa que pagou por um débito, mesmo que em atraso, e seu nome continua em algum dos serviços de proteção ao crédito. Quando a pessoa vai fazer uma compra e tem crédito negado tanto em comércios quando em agências bancárias;
- 3 Caso o plano médico esteja atrasado e o hospital nega pedido de internação de urgência;
- 4 Transações bancárias não realizadas pelos clientes, extravio de talões de cheques ou inclusão indevida de nos serviços de proteção ao crédito; (Súmula 479<sup>24</sup> do STJ e Súmula 28<sup>25</sup> do STF)
- 5 Atrasos de voos quando a causa é a emissão de passagens em excesso causado pela empresa;

Muito se fala sobre a questão do dano moral e também do dano psíquico. Vale levantar o conceito destas duas visões para que fique claro as duas vertentes e que seja possível avaliar se há diferença e quais as diferenças entre elas. Segue a definição dos dois danos por SHINE (p.179):

O dano psíquico distingue-se do sofrimento por inserir em seu conceito a noção de lesão às faculdades mentais, incluindo o afetivo, enquanto o dano moral não implica conformação patológica. O luto normal causado por uma perda afetiva não se configura em dano psíquico, mas o luto patológico sim. Por fim, lembra que em função da intersecção com o discurso jurídico, o dano psíquico implica presença de um agente que cause o dano, um sujeito que sofra o dano, um nexos causal entre ambos e uma demanda judicial por

<sup>23</sup> SHINE, Sidney. Avaliação Psicológica e Lei. Adoção, Vitimização, Separação Conjugal, Dano Psíquico e outros temas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005.

<sup>24</sup>BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. Súmula nº479 (SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJ 01/08/2012). In: \_\_\_\_\_. Súmulas. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp> Acesso em: 22 de outubro de 2017

<sup>25</sup>BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Súmula nº28 (Súmula da Jurisprudência Predominante do Supremo Tribunal Federal – Anexo ao Regimento Interno. Edição: Imprensa Nacional, 1964, p. 42.) In: \_\_\_\_\_. Súmulas. Disponível em: <http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/listarJurisprudencia.asp?s1=28.NUME.%20NAO%20S.FLSV.&base=baseSumulas> Acesso em: 18 de novembro de 2017

ressarcimento. O resultado pode ser o surgimento de uma patologia, o incremento de uma preexistente, ou o desencadear de uma personalidade predisposta ao patológico.

Assim, o sofrimento, enquanto expressão de uma lesão ao sentimento da pessoa, também chega a limitar o gozo de plena saúde, inerente à personalidade e, por isso, se constitui em uma espécie de dano, no caso do dano moral. Mas, enquanto não se constitui em um quadro de patologia, escapa ao horizonte pericial psicoforense, e a avaliação do sofrimento restringe-se à competência dos agentes jurídicos.<sup>26</sup>

A justiça, ligada a doutrina e aos conceitos disponíveis até hoje, realça a real definição do que é dano moral, do que pode realmente trazer um dano à moral da pessoa, pois sem esta definição o Tribunal não tem como estabelecer corretamente se a pessoa que solicitou reparação, realmente sofreu o dano.

### 5.1 A reparação por danos morais

Como já foi visto, o dano moral é causado quando traz prejuízo ao que não é material, como: a dignidade, a honra, causa tristeza, humilhação, depreciação da imagem entre outros. Isso traz um dano psicológico muito grande, sendo possível estabelecer hoje em dia uma ação em que a vítima seja ressarcida por esse prejuízo.

O Código de Defesa do Consumidor determina a proteção (agir antes da ofensa, com o intuito de proteger o seu direito) e a reparação (agir a pós a ofensa, para ressarcir o dano causado ao seu direito) dos danos patrimoniais e morais causados a um só consumidor (direitos individuais) ou a uma coletividade (direitos transindividuais). É um direito basilar do consumidor (ou a coletividade de consumidores ter prevenido e, em caso de violação, reparado seus danos patrimoniais ou morais.<sup>27</sup>

Esta ação tem como objetivo compensar o dano causado a vítima já que como ela não teve prejuízos contabilizáveis, não é possível uma reparação desse dano. Por isso, a sentença é entendida como compensatória. Outro objetivo é o educativo, ou seja, punir o agente que cometeu o dano a outrem e evitar a repetição de outra ação danosa por parte desta mesma pessoa proporcionando uma proteção à sociedade em geral.

Entende-se que quando a pessoa recebe uma punição por um ato que fere a dignidade da pessoa humana e as referências de ética da sociedade em que ela vive, ela deverá aprender

<sup>26</sup> SHINE, Sidney. **Avaliação psicológica e lei: adoção, vitimização, separação conjugal, dano**. P.179. Londres: Pearson, 2005

<sup>27</sup> CARVALHO, Rodrigo Cesar Picon de. **Código de defesa do consumidor**. Comentado artigo por artigo. Publicado por ERP, 2017.

a melhorar seu comportamento ético e moral em sociedade, com isso busca-se uma convivência melhor entre as pessoas, gerando respeito.

Pensando nestas vertentes de responsabilidade da justiça pela compensação do dano à vítima, se faz necessário um estudo maior em relação ao valor das indenizações, para que sejam teoricamente tabelados, ou que se siga um padrão base para esta elaboração. Essa necessidade se dá, para que não haja diferenças muito relevantes de valores quando são julgadas causas parecidas.

Favaretto<sup>28</sup>, ressalta algumas ponderações que contribuem na fixação dos valores da indenização, são elas:

- 1) Qual foi o lucro da empresa com o ilícito?
- 2) Quantos consumidores foram potencialmente lesados?
- 3) Foram tomadas atitudes preventivas pela empresa lesante?
- 4) O dano foi reparado espontaneamente?
- 5) O procedimento que deu origem a lesão foi alterado para evitar outros danos com mais consumidores?

Conforme disposto no art. 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e risco. Desta forma, este artigo, afixa a informação da responsabilidade que o fornecedor tem em relação ao seu serviço, se responsabilizando totalmente por ele, e caso os fornecedores não realizem devidamente a reparação do dano ao consumidor, estes se submeterão as sanções administrativas do art. 56 do CDC. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I. Multa;
- II. Apreensão do produto;
- III. Inutilização do produto;
- IV. Cassação do registro do produto junto ao órgão competente;

---

<sup>28</sup> FAVARETTO, Cícero. **A reparação dos danos morais nas relações de consumo**. Disponível em: <https://cicerofavaretto.jusbrasil.com.br/artigos/114233257/a-reparacao-dos-danos-morais-nas-relacoes-de-consumo> Acesso em: 10/11/2017

- V. Proibição de fabricação do produto;
- VI. Suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII. Suspensão temporária de atividade;
- VIII. Revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX. Cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X. Interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI. Intervenção administrativa;
- XII. Imposição da contrapropaganda.

Parágrafo único: As sanções previstas nestes artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

A partir do momento que ocorre o dano, a pessoa prejudicada tem condições de reivindicar seu direito de reparação. Esse direito, que consta nos códigos, é protegido judicialmente, visando proporcionar uma melhoria pelo prejuízo causado, e através de um processo judicial a pessoa solicita esta reparação. De acordo com o art. 944 do Código Civil<sup>29</sup>. A indenização mede-se pela extensão do dano. Parágrafo Único. Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente a indenização.

Outro disposto sobre a indenização, cabe a Lei 3.071/16, art. 1538. No caso de ferimento ou outra ofensa à saúde, o ofensor indenizará o ofendido das despesas do tratamento e dos lucros cessantes até o fim da convalescença, além de lhe pagar a importância da multa no grau médio da pena criminal correspondente. (Redação dada pelo Decreto do Poder Legislativo nº 3.725, de 15.1.1919)

§1º Esta soma será duplicada, se do ferimento resultar aleijão ou deformidade.

§2º Se o ofendido, aleijado ou deformado, for mulher solteira ou viúva, ainda capaz de casar, a indenização consistirá em dotá-la, segundo as posses do ofensor, as circunstâncias do ofendido e a gravidade do defeito.

O dano moral também é reconhecido como ato ilícito, como consta no Código Civil em seu art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. Também em seu art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo,

---

<sup>29</sup>VADE MECUM. 19 ed. São Paulo: Ed. Saraiva, 2015.

excede manifestadamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa fé ou pelos bons costumes.

De acordo com o Código Civil em seu art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo Único: Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

O autor Sousa (p.380), cita Cavalieri<sup>30</sup>, expondo seu entendimento quanto a responsabilidade civil por danos causados por medicamentos. Trecho em destaque a seguir:

Quem deve suportar os riscos do desenvolvimento? O fornecedor ou o consumidor? O Direito Português, o Italiano e o Alemão optaram por impor o sacrifício dos riscos do desenvolvimento sobre os ombros do consumidor. O nosso Código do Consumidor, todavia, não o inclui entre as causas de exclusão de responsabilidade do fornecedor previstas no art. 12, §3º, a razão pela qual os melhores autores, entre os quais Antônio Herman de Vasconcelos e Benjamin, consideram o risco de desenvolvimento uma espécie de gênero defeito de concepção, e, como tal, incluído no risco do fornecedor. O fornecedor tem que estar sempre atualizado, acompanhando as experiências científicas e técnicas mundiais, e o mais avançado estado da ciência.

De acordo com a Súmula 37<sup>31</sup> do STJ. São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato. Ainda em relação ao valor da indenização, consta na súmula 186<sup>32</sup>. Nas indenizações por ato ilícito, os juros compostos somente são devidos por aquele que praticou o crime.

Algumas súmulas definem mais especificamente danos que podem proporcionar ação do consumidor que for lesado. No caso da súmula 130<sup>33</sup> do STJ. A empresa responde, perante o cliente, pela reparação de danos ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento.

A questão dos meios de divulgação e publicações de imprensa, tem destaque na súmula 221<sup>34</sup> do STJ. São civilmente responsáveis pelo ressarcimento de dano, decorrente de

<sup>30</sup> CAVALIERI Filho, Sérgio. 1999, p. 377 citado em **Responsabilidade civil e reparação do dano** de José Franklin de Sousa, p. 380. Clube dos Autores. 2015.

<sup>31</sup>BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. Súmula nº37 (Corte Especial, julgado em 12/03/1992, DJ 17/03/1992). In: \_\_\_\_\_. Súmulas. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp> Acesso em: 18 out.2017

<sup>32</sup>BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. Súmula nº186 (Corte Especial, julgado em 02/04/1997, DJ 24/04/1997). In: \_\_\_\_\_. Súmulas. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp> Acesso em: 18 out.2017

<sup>33</sup>BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. Súmula nº130 (SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 29/03/1995, DJ 04/04/1995, p.8294). In: \_\_\_\_\_. Súmulas. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp> Acesso em: 18 out.2017

publicação de imprensa, tanto o autor do escrito quanto o proprietário do veículo de divulgação. A questão do direito ao dano moral da publicação não autorizada de imagem da pessoa, apenas por fins econômicos ou comerciais, está disposta na Súmula 403<sup>35</sup> do STJ. Também a pessoa jurídica pode sofrer dano moral como conta na súmula 227<sup>36</sup> do STJ.

Também conta no STJ súmulas que controlam a questão de limites na solicitação de reparação de danos, como no caso da súmula 145<sup>37</sup>. No transporte desinteressado, de simples cortesia, o transportador só será civilmente responsável por danos causados ao transportado quando incorrer em dolo ou culpa grave.

A questão de um critério para o arbitramento do dano moral, ainda vem sendo apurado, caso seja possível efetivar este critério. Segundo o site Direito em Debate<sup>38</sup>, utiliza-se a questão das condições econômicas do ofensor, para a punição em relação as condições da vítima, o que pode já resultar na punição ou na avaliação da gravidade do dano e grau de culpa. Porém como ainda são assuntos que exigem uma atenção especial e também uma análise caso a caso, todas as ações a jurisprudência.

Parte da jurisprudência, valores que podem ser norteadores para questões de indenizações morais, porém não existe uma tabela fixa do Superior Tribunal de Justiça que traga as informações fixas sobre esses valores. O valor varia de acordo com o dano sofrido.

Em 2007, o ministro Castro Meira levou para análise, um recurso no estado do Amazonas, que havia sido condenado ao pagamento de R\$ 350 mil à família de uma menina morta por um policial militar em serviço. Em primeira instância, a indenização havia sido fixada em cerca de 1.600 salários mínimos, mas o tribunal local reduziu o valor, destinando R\$ 100 mil para cada um dos pais, e R\$ 50 mil para cada um dos três irmãos. O STJ manteve o valor, já que, devido às circunstâncias do caso e à ofensa sofrida pela família, não considerou o valor exorbitante nem desproporcional.<sup>39</sup>

---

<sup>34</sup>BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. Súmula nº221 (SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 12/05/1999, DJ 26/05/1999). In: \_\_\_\_\_. Súmulas. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp> Acesso em: 21 out.2017

<sup>35</sup>BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. Súmula nº403 (SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 28/10/2009, DJ 24/11/2009). In: \_\_\_\_\_. Súmulas. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp> Acesso em: 18 out.2017

<sup>36</sup>BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. Súmula nº227 (SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 08/09/1999, DJ 08/10/1999). In: \_\_\_\_\_. Súmulas. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp> Acesso em: 22 out.2017

<sup>37</sup>BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. Súmula nº145 (SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 08/11/1995, DJ 17/11/1995, P39295). In: \_\_\_\_\_. Súmulas. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp> Acesso em: 18 out.2017

<sup>38</sup> DANIEL, Paulo. **Direito em debate. Danos morais e valor da indenização**. Publicado em: 10/07/2017. Disponível em: <https://www.direitoemdebate.net/danos-morais-valor-indenizacao> Acesso em: 18 nov.2017

<sup>39</sup>REsp. 932.001 cit. Disponível em: <https://rmonjardim.jusbrasil.com.br/noticias/343029385/stj-define-valor-de-indenizacoes-por-danos-morais> Acesso em: 25 nov.2017

## 6 A SUPOSTA INDÚSTRIA DO DANO MORAL

A princípio o dano moral só era passível de ressarcimento quando houvesse também dano material, pois era uma maneira de conseguir identificar o valor da perda que a vítima teve, sendo assim, possível chegar a um valor em comum.

O material que tem um valor econômico concreto, facilitava a precificação do prejuízo, mas devido ao grande número de casos, em que a pessoa tinha um prejuízo moral significativo, se fez necessário encerrar essa análise conjugada de dano material com moral e também passar a valorizar a questão do respeito entre as pessoas, com isso pôs-se um fim a elo chegou com a Constituição, que trouxe a indenização do dano moral independente do dano material, sendo reconhecido como dano extrapatrimonial.

A reparação ao dano moral é reconhecida apenas como compensatória, pois não há como ressarcir um dano que não foi material, ou seja, não é contabilizável. Com o tempo a justiça foi concedendo as indenizações de acordo com os prejuízos dos danos, porém identificou-se um aumento das ações com pedidos de indenizações e que superlotaram os tribunais com seus processos. A justiça entendeu que a questão desses processos estava causando uma vontade de enriquecimento rápido das pessoas, e por consequência, um ato ilícito. Através desta análise o judiciário, passou a avaliar com cautela caso a caso, levando em consideração as jurisprudências, para controlar a quantidade de causas e indenizações pagas por dano moral.

Vergara<sup>40</sup>, destaca em sua publicação, o depoimento de um dos entrevistados que admite a questão de que os processos de danos morais, se tornaram uma indústria, que deve ser revista e avaliada com muito cuidado pelos juízes. Segue o trecho:

...há poucos dias atrás, julguei improcedente um pedido de um consumidor que provocou aqueles fatos para obter uma vantagem pecuniária. Ele causou o dano a um produto pelo mau uso e, depois, atribuiu o dano ao fabricante, mas o Judiciário está muito atento quanto a isto. Eu reconheço que o código do consumidor agravou, e muito, o risco do fornecedor de produtos e serviço.

A facilidade de acesso e a rapidez com que são julgados os processos criaram o litigante compulsivo de má-fé. Sempre haverá pessoas que querem tirar proveito de uma situação, obter enormes indenizações. É a indústria do dano moral. Cabe aos juízes ver quando está havendo abuso ou não.

---

<sup>40</sup> Idem 12, p.15

Neste caso o STJ<sup>41</sup>, preocupado em controlar esta indústria, começou a aprovar algumas súmulas que restringissem as causas de dano para o que realmente chegasse a proporcionar o dano a pessoa, como no caso da Súmula 385<sup>42</sup>: “Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento”. Neste caso se a pessoa já tem seu nome no cadastro de restrições ao crédito sendo seu registro de mau pagador, não será esta nova inscrição que trará algum prejuízo a este, por isso não contempla, neste caso, indenização, mas sim o cancelamento deste registro.

A questão de haver um controle nas ações de dano moral para que isso não vire, de fato, uma indústria, traz interrogativas voltadas para a injustiça de quem realmente merece ganhar uma ação indenizatória, já que percebe-se que a quantidade de ações negadas de danos morais vem aumentando gradativamente no Poder Judiciário.

Isso acontece devido à grande demanda de processos no judiciário. Ainda se percebe que muitos Autores se sentem injustiçadas por não terem sido ressarcidas como pensam que deveriam. Ainda assim, o judiciário avalia cada questão em sua complexidade, agindo de maneira justa e dentro da legislação.

Para Olmos<sup>43</sup>, esta é uma questão de abuso do direito. O autor cita o microsistema consumerista como um atalho para esse abuso que é percebido quase que de forma intuitiva em uma situação de interação de pessoas em posições desiguais. A questão em si, é que existe uma autonomia jurídica da parte considerada débil, na relação jurídica, e surge neste ponto brechas para o abuso deste direito.

As ações de danos morais, por muito tempo, fez com que os magistrados fizessem contas de várias maneiras para conseguirem definir os valores justos das ações indenizatórias, uma veza determinação do *quantum* indenizatório, se dava pela experiência do magistrado nas causas de danos e também pelo seu bom senso de acordo com a análise feita do caso concreto.

O Superior Tribunal de Justiça vem tentando encontrar uma maneira de readequar estas indenizações, para que não haja casos de diferenças muito grandes de valores em relação a uma mesma causa.

---

<sup>41</sup> Superior Tribunal de Justiça

<sup>42</sup>BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. Súmula nº385 (SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/05/2009, DJ 08/06/2009). In: \_\_\_\_\_. Súmulas. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp> Acesso em: out.2017

<sup>43</sup> OLMOS, Cássio Ranzini. **Práticas e cláusulas abusivas nas relações de consumo de aquisição imobiliária**. Seção 4. 2 ed. São Paulo: Almedina, 2015.

Visto a questão de não se ter uma tabela fixa de valores para cobrir os danos morais, segue uma tabela onde pode-se calcular aproximadamente o valor dos danos de acordo com as condenações feitas pelo CNJ e sua jurisprudência. Nesta tabela estão os valores de respectivos processos e os valores em 2º grau, definidos pelo CNJ.

**Tabela 1** – Valores em média dos danos de acordo com as condenações feitas pelo CNJ e sua jurisprudência

<b>Ação</b>	<b>2º grau</b>	<b>STJ</b>	<b>Nº do Processo</b>
Recusa em cobrir tratamento médico hospitalar (sem danos á saúde)	R\$ 5 mil	R\$ 20 mil	REsp 986947
Recusa em fornecer medicamento (sem danos à saúde)	R\$ 100mil	R\$ 4,65 mil	REsp 801181
Cancelamento injustificado de voo	R\$ 8 mil	R\$ 8 mil	REsp 740968
Compra de veículo com defeito de fabricação; resolvido pela garantia	R\$ 15 mil	Não há dano	REsp 750735
Inscrição indevida em cadastro de inadimplentes	R\$ 232,5 mil	R\$ 10 mil	REsp 1105974
Revista Íntima abusiva	Não há dano	R\$ 23,2 mil	REsp 856360
Omissão da esposa ao marido sobre a paternidade biológica das filhas	R\$ 200 mil	R\$ 200 mil	REsp 742137
Morte após cirurgia das amígdalas	R\$ 400mil	R\$ 200 mil	REsp 1074251
Paciente em estado vegetativo por erro médico	R\$ 360 mil	R\$ 360 mil	REsp 853854
Estupro em prédio público	R\$ 52 mil	R\$ 52 mil	REsp 1060856
Publicação de notícia inverídica	R\$ 90 mil	R\$ 22,5 mil	REsp 401358
Preso erroneamente	Não há dano	R\$ 100 mil	REsp 872630

Fonte: Site Consultor Jurídico<sup>44</sup>

De acordo com o site Consultor Jurídico, que utilizou dos dados do Justiça em Número, no ano de 2014 já haviam passado pelos tribunais brasileiros, que são aproximadamente 90, o número de 99,7 milhões de processos. Pelo números divulgados pelo Conselho Nacional de Justiça foram 70,8 milhões de processos que ainda estão em andamento e mais 28,9 milhões de novos processos registrados em 2014, e essa somatória se chega ao

<sup>44</sup> Consulto Jurídico. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2009-set-15/stj-estipula-parametros-indenizacoes-danos-morais> Acesso em: 17 nov.2017

resultado de quase 100 milhões ao todo. Foi uma média de crescimento de aproximadamente 3,4% entre 2010 e 2014.

De todos os processos que tramitam nos tribunais, os que são relacionados aos direitos do consumidor, ocupam uma fatia de 8,6% deste total.

Levando-se em consideração o fato de que os acontecimentos sociais enquanto expressão da história humana constituem a chave mestra da eficácia da aplicabilidade dos direitos fundamentais, resulta a imperiosa reflexão em favor da efetividade do direito de ação e da necessidade de criação de uma nova cultura jurídica no âmbito das relações jurídicas consumeristas que versem sobre o dano moral, conscientizando a todos que o uso de tais institutos deve se pautar em justiça e democracia, adequado ao atendimento das reais necessidades do meio social e apto a formar um judiciário acessível a todos. Atentar-se contra isso, seria, em termos gerais, um grave retrocesso à proteção alcançada com a CF/88.<sup>45</sup>

Os tribunais são a porta de entrada para o judiciário, acaba acontecendo uma pequena triagem, na avaliação do magistrado para identificar se as causas serão aceitas ou não, e o que permanecem em andamento e quais serão arquivados. Esta triagem é necessária, porém é uma das fases mais lentas, e essa lentidão acaba sendo necessária para que se possa averiguar cada causa, com atenção, evitando erros ou práticas que não condizem com as situações em questão.

### 6.1 A litigância de má-fé

A litigância de má-fé se configura quando uma das partes deduzir pretensão ou defesa contra texto expresso de lei ou fato incontroverso, ou também, quando altera a verdade dos fatos, com o fim de ludibriar o juízo, obtendo para si indenizações indevidas.

Usar o processo para conseguir objetivo ilegal ou proceder de modo temerário em qualquer incidente ou ato do processo, provocar incidentes manifestamente infundados ou, ainda, interpuser recurso com intuito manifestamente protelatório, são caracterizados facilmente como litigância de má-fé.

---

<sup>45</sup> BARROS, Renata Furtado de; LARA, Paula Maria Tecles e FERREIRA, Juliana Maria Mattos. *Justiça e Democracia: as novas perspectivas da hermenêutica constitucional*. P.234. Raleigh, Carolina do Norte, Estados Unidos da América: Lulu Publishing, 2013.

Vejamos os artigos do código de processo civil de 2015 que tratam desse assunto e suas devidas punições:

Art. 79. Responde por perdas e danos aquele que litigar de má-fé como autor, réu ou interveniente.

Art. 80. Considera-se litigante de má-fé aquele que:

I - deduzir pretensão ou defesa contra texto expresso de lei ou fato incontroverso;

II - alterar a verdade dos fatos;

III - usar do processo para conseguir objetivo ilegal;

IV - opuser resistência injustificada ao andamento do processo;

V - proceder de modo temerário em qualquer incidente ou ato do processo;

VI - provocar incidente manifestamente infundado;

VII - interpuser recurso com intuito manifestamente protelatório.

Art. 81. De ofício ou a requerimento, o juiz condenará o litigante de má-fé a pagar multa, que deverá ser superior a um por cento e inferior a dez por cento do valor corrigido da causa, a indenizar a parte contrária pelos prejuízos que esta sofreu e a arcar com os honorários advocatícios e com todas as despesas que efetuou.

§ 1º Quando forem 2 (dois) ou mais os litigantes de má-fé, o juiz condenará cada um na proporção de seu respectivo interesse na causa ou solidariamente aqueles que se coligaram para lesar a parte contrária.

§ 2º Quando o valor da causa for irrisório ou inestimável, a multa poderá ser fixada em até 10 (dez) vezes o valor do salário-mínimo.

§ 3º O valor da indenização será fixado pelo juiz ou, caso não seja possível mensurá-lo, liquidado por arbitramento ou pelo procedimento comum, nos próprios autos.

O Código de processo civil, exige que as partes devem expor os fatos conforme a verdade, procedendo judicialmente com lealdade e boa-fé. Dessa forma, qualquer conduta que ultrapasse esse limite será considerada temerária e implicará nas consequências previstas no artigo 81 do Código de processo civil de 2015, que autoriza o juiz a condenar o litigante de má-fé a pagar multa, que deverá ser superior a um por cento e inferior a dez por cento do valor corrigido da causa, indenizar a parte contrária pelos prejuízos que esta sofreu e a arcar com os honorários advocatícios e com todas as despesas que efetuou.

## 7 A JURISPRUDÊNCIA E O ENTENDIMENTO SOBRE O INSTITUTO

A jurisprudência vem colaborando para a construção do direito se apoiando nas doutrinas para que isso aconteça da forma mais eficiente possível, não só para o judiciário mas também para quem espera resultados da justiça. Os magistrados, em consequência de uma boa reflexão, vem analisando as situações, de forma a quebrar os paradigmas e proporcionar os melhores entendimentos, porém sempre sustentados pela base constitucional.

É na jurisprudência e na doutrina que o judiciário vai moldando algumas situações e conseguindo trazer em seus resultados e estudos, muitos dos processos que estão em andamento, embasando suas sentenças e análises em resultados e sentenças anteriores. Isso traz segurança e entendimento também para quem acessa e precisa da justiça de todas as formas.

As sentenças jurisprudenciais trazem para o judiciário uma base das possibilidades que existem em relação a toda a legislação e entendimento, se fortalecendo também através das súmulas e medidas já conquistadas pela justiça. Através do entendimento dos magistrados, muitas causas são reavaliadas e muitas sentenças entram em consenso com as sentenças anteriormente julgadas.

O site Jota<sup>46</sup>, traz várias causas que remetem a condição ao ressarcimento do dano moral às vítimas e os valores de ganho das causas a serem ressarcidos a elas, baseado na jurisprudência. Algumas delas são:

- Suspensão indevida do fornecimento de energia elétrica ou água em virtude de cobranças antigas – Valor aproximado da indenização R\$5.000,00
- Delitos provocados por terceiros nas instituições financeiras – Valor aproximado da indenização de R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00
- Inscrição indevida em órgãos de proteção ao crédito – Valor aproximado da indenização R\$5.000,00
- Violação de direitos autorais e inscrição indevida de obras artísticas – Valor aproximado da indenização R\$4.000,00 a R\$15.000,00
- Exposição de conteúdo ofensivo sobre pessoas na internet ou qualquer meio de comunicação – Valor aproximado da indenização R\$5.000,00 a R\$ 50.000,00

---

<sup>46</sup> SCOCUGLIA, Livia. Conheça as 28 causas mais comuns de danos morais. JOTA, Brasília, 2017. Disponível em: <https://jota.info/justica/conheca-28-causas-mais-comuns-de-danos-morais-12012017> Acesso em: 28 nov.2017

- Erro médico quando a culpa for do profissional – Valor aproximado da indenização R\$10.000,00 a R\$ 360.000,00
- Desvio de dados pessoais de clientes por trabalhadores de empresas de telefonia ou TV a cabo – Valor aproximado da indenização de R\$ 2.000,00 a R\$5.000,00
- Bloqueio de linhas telefônicas móveis sem aviso prévio – Valor aproximado da indenização R\$5.000,00
- Compra de produtos que tenham defeitos ou problemas de funcionamento – Valor aproximado da indenização R\$5.000,00 a R\$ 12.000,00
- Ingestão de produtos alimentícios impróprio para o consumo – Valor aproximado da indenização R\$ 3.000,00 a R\$ 8.000,000
- Perda de compromissos em decorrência de atraso do voo ou averbooking pelas empresas – Valor aproximado da indenização de R\$ 2.000,00 a R\$5.000,00
- Expedição de diploma sem reconhecimento do MEC – Valor aproximado da indenização R\$10.000,00
- Inclusão equivocada de médico em plano de saúde – Valor aproximado da indenização R\$5.000,00
- Recusa em cobrir tratamento médico hospitalar – Valor aproximado da indenização R\$5.000,00 a \$ 20.000,00

Nos dias atuais os valores das indenizações são baseados nas jurisprudências. Este foi o meio que o magistrado recorreu para que o valor das indenizações pudessem ter uma pequena padronização, porém cada caso é analisado individualmente levando em consideração várias questões como a situação da vítima, do acusado, dos prejuízos e da legislação.

Segue abaixo a publicação de jurisprudência de um caso de indenização por danos morais.

Destaca-se nesta etapa, a jurisprudência do Tribunal de Justiça de Rondônia – TJ/RO<sup>47</sup>, sobre recurso do SAAE<sup>48</sup> que teve que pagar indenização por

---

<sup>47</sup> BRASIL. Tribunal Regional de Rondônia. Recurso Inominado nº 0008344-43.2012.8.22.0007. Recorrente: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cacol. Recorrida: Dilma Dias da Silva. Relator: Juiz Marcos Alberto Oldakowski. Rondônia, 17 de março de 2014. Jurisprudência do Tribunal de Justiça de Rondônia. Disponível em: <https://tj-ro.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/295555076/recurso-inominado-ri-83444320128220007-ro-0008344-4320128220007/inteiro-teor-295555086?ref=juris-tabs> Acesso em: 18 nov.2017.

<sup>48</sup> SAAE: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cocaol.

Danos Morais. Recurso Inominado 00083444320128220007 RO 0008344-43.2012.822.0007 – Inteiro Teor.

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RONDÔNIA. Turma Recursal - Ji-Paraná. Data de distribuição :10/10/2013. Data de julgamento :17/03/20140008344-43.2012.8.22.0007 Recurso Inominado. Origem: 00083444320128220007 Cacoal/RO (1ª Vara do Juizado Especial da Fazenda Pública)

Recorrente : Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cacoal - SAAE

Advogada : SusileineKusano (OAB/RO4478)

Recorrida : Dilma Dias da Silva

Advogada : Claudinéia Duarte da Silva Gomes (OAB/RO2248)

Relator : Juiz Marcos Alberto Oldakowski

Vistos. Recurso tempestivo e as partes bem representadas. Dispensado o relatório nos termos do art. 46 da Lei nº 9.099/95 e identificado suficientemente o feito, segue-se o VOTO. Trata-se de recurso interposto contra sentença que julgou procedente o pedido de indenização por danos morais, condenando a ora recorrente, SERVIÇO AUTONOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE CACOAL - SAAE, ao pagamento de R\$ 1.000,00 (mil reais) a título de danos morais, obedecendo ao binômio compensação/desetímulo, a ser atualizado com incidência de juros de mora na forma do artigo 1º-F da Lei nº. 9494/97, a contar da data de publicação da sentença. Sem razão a recorrente. Constata-se que é objetiva a responsabilidade da recorrente pelos danos causados ao consumidor em decorrência da falha na prestação de serviços, pois propôs ação de execução fiscal, após realização de parcelamento administrativo e regular quitação das parcelas avençadas.

O recorrente ao propor uma ação executiva, deve conferir a documentação existente e esmerar-se para que não ocorram falhas, tais como as dos autos, que por descuido propôs ação executiva em face de homônimo (recorrida), que já havia realizado parcelamento do débito e que veio a sofrer ato expropriatório.

Mesmo que o ato expropriatório tenha sido de valor insignificante, ou seja, R\$ 0,55 (cinquenta e cinco centavos), não se pode deixar de considerar que houve sua inscrição em dívida ativa e a propositura de ação execução de fiscal, onde a recorrida só veio a tomar conhecimento da fase de penhora de bens.

Portanto, deixar de condenar a recorrente fomentaria a permanência em seu estado de inércia, sendo devidos os danos morais fixados na sentença de primeiro grau.

Neste sentido: CONSTITUCIONAL. ADMINISTRATIVO. RESPONSABILIDADE CIVIL DO ESTADO. COBRANÇA DE DÍVIDA FISCAL JÁ PAGA. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. MANUTENÇÃO DA VERBA HONORÁRIA FIXADA NA SENTENÇA. 1. Aquele que tem seu nome inscrito em dívida ativa e sofre execução fiscal por débito já quitado tem direito a ser indenizado por danos morais. 2. Desnecessária a prova do dano moral, porquanto basta a ocorrência do ato gravoso para que se presuma o abalo íntimo do apelado. 3. Mantido o valor dos honorários advocatícios fixado na sentença a quo, vez que arbitrado em conformidade com o disposto no art., § 4º do CPC. 4. Apelação improvida. AC 11085 GO 2004.35.00.011085-8 ç Desembargador Federal Leomar Barros Amorim de Sousa ç J. 03/08/2007. Ante o exposto, conheço do presente recurso por ser próprio e tempestivo, para negar-lhe provimento, mantendo a sentença proferida pelo juízo a quo, pelos seus próprios e jurídicos fundamentos. Indevida a condenação em custas e honorários. É como voto. Os Juízes Silvio Viana e Maria Abadia de Castro Mariano Soares Lima acompanharam o voto do relator.

DECISÃO: Como consta da ata de julgamentos, a decisão foi a seguinte: "recurso conhecido e improvido, à unanimidade nos termos do voto do relator". Presidente o Sr. Juiz Marcos Alberto Oldakowski. Relator o Sr. Juiz Marcos Alberto Oldakowski. Tomaram parte no julgamento os Srs. Juízes Juiz Marcos Alberto Oldakowski, Juiz Silvio Viana, Juíza Maria Abadia de Castro Mariano Soares Lima. Ji-Paraná, 17 de março de 2014. Bel. Gideão Gonçalves Apolinário

Secretário da Turma Recursal Ji-Paraná

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RONDÔNIA - Turma Recursal - Ji-Paraná. Data de distribuição :10/10/2013 - Data de julgamento :17/03/2014. 0008344-43.2012.8.22.0007 Recurso Inominado. Origem: 00083444320128220007 Cacoal/RO (1ª Vara do Juizado Especial da Fazenda Pública)

Recorrente: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cacoal - SAAE

Advogada: Susileine Kusano (OAB/RO4478)

Recorrida: Dilma Dias da Silva

Advogada: Claudinéia Duarte da Silva Gomes (OAB/RO2248)

Relator: Juiz Marcos Alberto Oldakowski

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DANOS MORAIS. COBRANÇA DE DÍVIDA FISCAL JÁ PAGA. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. Constata-se que é objetiva a responsabilidade da recorrente pelos danos causados ao consumidor em decorrência da falha na prestação de serviços, pois propôs ação de execução fiscal, após realização de parcelamento administrativo e regular quitação das parcelas avançadas. ACÓRDÃO - Vistos, relatados e discutidos estes autos, em que são partes as acima indicadas, acordam os Juízes Membros da "Turma Recursal - Ji-Paraná" recurso conhecido e improvido, à unanimidade nos termos do voto do relator, na forma do relatório constantes dos autos, que ficam fazendo parte integrante do presente julgado. Participam do julgamento: Juiz Marcos Alberto Oldakowski, Juiz Silvio Viana, Juíza Maria Abadia de Castro Mariano Soares Lima. Eu, Gideão Gonçalves Apolinário - Secretário do Juiz Presidente, digitei e providenciei a impressão. Ji-Paraná, 17 de março de 2014. SR JUIZ Marcos Alberto Oldakowski, RELATOR.

Justamente pela importância da jurisprudência para a justiça, é necessário que os tribunais se atentem as sentenças e suas análises, e também as doutrinas disponíveis na literatura, para que se faça justiça aos que realmente tem direito e se exclua processos que são inadequados aos quadros de danos morais.

## 8 CONCLUSÃO

Este estudo proporcionou a oportunidade de buscar na legislação diversas maneiras de enxergar a atual situação na questão das indenizações de danos morais nas relações de consumo.

O judiciário está com seus tribunais abarrotados de processos vindos de todos os lugares, e muitas vezes sem a menor estrutura, solicitando reparação de danos de todas as maneiras.

Devido ao grande número de causas que são ganhas, porque de fato o fornecedor deve uma reparação de dano ao consumidor, outros se estimulam a entrar com pedidos de indenizações também, enfatizando prejuízos que nem sempre foram causados. Por isso, o Poder Judiciário deve avaliar as questões dos processos, buscando o real prejuízo no caso concreto, dos consumidores para dar provimento ou não ao pedido indenizatório.

Os casos são analisados individualmente, levando em consideração a ação do fornecedor perante o consumidor, a condição do consumidor, a condição do fornecedor e as causas danosas ao consumidor. Nos caso destas ações o fornecedor deve provar a sua inocência, baseada na inversão do ônus da prova, pois na maioria das vezes a parte autora é hipossuficiente, isto é, que se encontra em situação de impotência ou de inferioridade na relação de consumo, estando em desvantagem em relação ao fornecedor, decorrente da falta de condições de produzir as provas em seu favor ou comprovar a veracidade do fato constitutivo de seu direito.

Os direitos do consumidor são defendidos pela Constituição Federal, pelo Código Civil e pelo Código de Defesa do Consumidor. Porém, os prejuízos alegados devem existir, de fato, na vida no consumidor para que caiba uma ação relevante ao judiciário de modo que realmente haja um prejuízo a ser ressarcido e não um mero aborrecimento do dia a dia. Atualmente os valores desses prejuízos são baseados nas jurisprudências e entendimentos dos tribunais em geral, considerando o *quantum* indenizatório um tipo de ressarcimento compensatório, já que o dano moral não pode ser precificado.

Consumidores tem seus direitos garantidos, desde que realmente venham a sofrer algum tipo de dano moral. É considerado dano moral o ato que traga prejuízo a honra e a imagem das pessoas, desta forma, os consumidores, tem sim direito a indenização.

A questão de fazer com que o fornecedor venha a ressarcir uma vítima, é proporcionar o ordenamento jurídico, o respeito nas relações de consumo. Porém, devido a facilidade de ingressar com uma ação indenizatória, muitos consumidores buscam uma condenação ao fornecedor para que consigam uma quantia em dinheiro.

Pensando no enriquecimento ilícito que pode ser proporcionado pelas ações de danos morais, é fato que hoje o magistrado tem se atentado mais a estes processos, além do Superior Tribunal de Justiça e também o Superior Tribunal Federal que estabelecem as Súmulas, proporcionando uma visão mais direcionada do que pode de fato remeter ao dano moral ou não.

Portanto, é necessário que haja um consenso dos Juizados Especiais e também dos advogados para analisarem melhor as condições dos consumidores quando procurarem a justiça para ingressarem com uma ação pleiteando danos morais. Necessário perceber a real condição de prejuízo do consumidor, para que o processo não sirva somente para ocupar mais espaços nos tribunais, atrasando causas que realmente tenham urgência nessa reparação.

Conclui-se então, que fortalecer ações que realmente são relevantes e verdadeiras, é fundamental para o andamento da justiça no Brasil, colaborando assim, para que o judiciário não se perca em meio a milhões de processos e acabem atrasando ações que, de fato, são relevantes e tem certa urgência em proporcionar a indenização as vítimas.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Ronaldo Alves de. **Curso de direito do consumidor**. Barueri, São Paulo: Manole, 2006.

BARROS, Renata Furtado de; LARA, Paula Maria Tecles e FERREIRA, Juliana Maria Mattos. **Justiça e Democracia: as novas perspectivas da hermenêutica constitucional**. Raleigh, Carolina do Norte, Estados Unidos da América: Lulu Publishing, 2013.

BRASIL. **VadeMecum**. 19 ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Palácio do Planalto**. Brasília, setembro de 1990. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078compilado.htm)  
Acesso em: 19 out. 2017.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Lei 9.099, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. **Palácio do Planalto**. Brasília, setembro de 1995. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9099.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9099.htm)  
Acesso em: 28 nov. 2017.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Súmula nº28 (Súmula da Jurisprudência Predominante do Supremo Tribunal Federal – Anexo ao Regimento Interno. Edição: Imprensa Nacional, 1964, p. 42.) In: \_\_\_\_\_. Súmulas. Disponível em: <http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/listarJurisprudencia.asp?s1=28.NUME.%20NAO%20S.FLSV.&base=baseSumulas> Acesso em: 18 nov. 2017

BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. Súmula nº37 (Corte Especial, julgado em 12/03/1992, DJ 17/03/1992). In: \_\_\_\_\_. Súmulas. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp> Acesso em: 18 out. 2017

BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. Súmula nº130 (SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 29/03/1995, DJ 04/04/1995, p.8294). In: \_\_\_\_\_. Súmulas. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp> Acesso em: 18 out. 2017

BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. Súmula nº145 (SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 08/11/1995, DJ 17/11/1995, P39295). In: \_\_\_\_\_. Súmulas. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp> Acesso em: 18 out. 2017

BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. Súmula nº186 (Corte Especial, julgado em 02/04/1997, DJ 24/04/1997). In: \_\_\_\_\_. Súmulas. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp> Acesso em: 18 out. 2017

BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. Súmula nº221 (SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 12/05/1999, DJ 26/05/1999). In: \_\_\_\_\_. Súmulas. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp> Acesso em: 21 out. 2017

BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. Súmula nº227 (SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 08/09/1999, DJ 08/10/1999). In: \_\_\_\_\_. Súmulas. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp> Acesso em: 22 out.2017

BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. Súmula nº385 (SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/05/2009, DJ 08/06/2009). In: \_\_\_\_\_. Súmulas. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp> Acesso em: 23 out.2017

BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. Súmula nº403 (SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 28/10/2009, DJ 24/11/2009). In: \_\_\_\_\_. Súmulas. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp> Acesso em: 18 out.2017

BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. Súmula nº479 (SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJ 01/08/2012). In: \_\_\_\_\_. Súmulas. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp> Acesso em: 18 out.2017

BRASIL. Tribunal Regional de Rondônia. Recurso Inominado nº 0008344-43.2012.8.22.0007. Recorrente: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cacol. Recorrida: Dilma Dias da Silva. Relator: Juiz Marcos Alberto Oldakowski. Rondônia, 17 de março de 2014. Jurisprudência do Tribunal de Justiça de Rondônia. Disponível em: <https://tj-ro.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/295555076/recurso-inominado-ri-83444320128220007-ro-0008344-4320128220007/inteiro-teor-295555086?ref=juris-tabs> Acesso em: 18 nov.2017

BRASÍLIA. Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078compilado.htm) Acesso em: 19 out.2017

CAVALIERI FILHO, Sérgio. 1999, p. 377 citado em **Responsabilidade civil e reparação do dano** de José Franklin de Sousa, p. 380. Clube dos Autores. 2015.

CARVALHO, Rodrigo Cesar Picon de. **Código de defesa do consumidor. Comentado artigo por artigo**. Publicado por ERP, 2017.

CESCA, Cleuza Gertrudes Gimenes e CESCA, Wilson. **Estratégias empresariais diante do novo consumidor**. São Paulo: Summus Editorial, 2000.

Constituição da República Federativa do Brasil / 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm) Acesso em: 28 out. 2017.

Consultor Jurídico. **Parâmetros de indenizações por danos morais**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2009-set-15/stj-estipula-parametros-indenizacoes-danos-morais> Acesso em: 17 nov. 2017.

COSTA, Patrícia Cordeiro da. **Causalidade, dano e prova. A incerteza na responsabilidade civil**. Coimbra: Almedina, 2016.

DANIEL, Paulo. **Direito em debate**. Danos morais e valor da indenização. Publicado em: 10/07/2017. Disponível em: <https://www.direitoemdebate.net/danos-morais-valor-indenizacao> Acesso em: 18 nov.2017

DIAS, Maria Clara. **Os direitos sociais básicos. Uma investigação filosófica da questão dos direitos humanos**. Porto Alegre, RS: EDIPUCRS, 2004.

FAVARETTO, Cícero. **A reparação dos danos morais nas relações de consumo**. Disponível em: <https://cicerofavaretto.jusbrasil.com.br/artigos/114233257/a-reparacao-dos-danos-morais-nas-relacoes-de-consumo> Acesso em: 10 nov.2017

FILHO, JoãoTrindade Cavalcante. **Direito constitucional. Objetivo: teoria e questões**. 6 ed. São Paulo: Ed. Alumnus, 2017.

FILOMENO, José Geraldo. **Manual de direitos do consumidor**. 2011

LAZZARINI, Marilena Igreja. **Código de defesa do consumidor comentado**. São Paulo, SP: 2001.

MELO, Gilberto. **Dano moral: a quantificação com o fito de evitar a sua banalização**. Gilberto Melo. Disponível em: <http://gilbertomelo.com.br/dano-moral-a-quantificacao-com-o-fito-de-evitar-sua-banalizacao/> Acesso em: 18 nov.2017

OLMOS, Cássio Ranzini. **Práticas e cláusulas abusivas nas relações de consumo de aquisição imobiliária**. 2 ed. São Paulo: Almedina, 2015.

PAIVA, Clarissa Teixeira. **O que caracteriza uma relação de consumo**. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/34128/o-que-caracteriza-uma-relacao-de-consumo> Acesso em: 12 out. 2017

SOUSA, José Franklin de. Responsabilidade Civil e Reparação do Dano. Disponível em: [https://books.google.com.br/books?id=mHV2CgAAQBAJ&pg=PA52&dq=dano+moral+da+seguinte+forma:+a\)+dano+que+afeta+a+parte+social+do+dano+moral:+honra,+reputa%C3%A7%C3%A3o+e+etc.;+b\)+dano+que+molesta+a+parte+afetiva+do+patrim%C3%B4nio+moral:+dor,+tristeza,+saudades+etc.;+c\)+dano+que+provoca+direta+ou+indiretamente+dano+patrimonial:+cicatriz+deformante.&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwjNudvr0L7XAhUDHpAKHa50BCsQ6AEIJzAA#v=onepage&q=dano%20moral%20da%20seguinte%20forma%3A%20a\)%20dano%20que%20afeta%20a%20parte%20social%20do%20dano%20moral%3A%20honra%2C%20reputa%C3%A7%C3%A3o%20e%20etc.%3B%20b\)%20dano%20que%20molesta%20a%20parte%20afetiva%20do%20patrim%C3%B4nio%20moral%3A%20dor%2C%20tristeza%2C%20saudades%20etc.%3B%20c\)%20dano%20que%20provoca%20direta%20ou%20indiretamente%20dano%20patrimonial%3A%20cicatriz%20deformante.&f=false](https://books.google.com.br/books?id=mHV2CgAAQBAJ&pg=PA52&dq=dano+moral+da+seguinte+forma:+a)+dano+que+afeta+a+parte+social+do+dano+moral:+honra,+reputa%C3%A7%C3%A3o+e+etc.;+b)+dano+que+molesta+a+parte+afetiva+do+patrim%C3%B4nio+moral:+dor,+tristeza,+saudades+etc.;+c)+dano+que+provoca+direta+ou+indiretamente+dano+patrimonial:+cicatriz+deformante.&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwjNudvr0L7XAhUDHpAKHa50BCsQ6AEIJzAA#v=onepage&q=dano%20moral%20da%20seguinte%20forma%3A%20a)%20dano%20que%20afeta%20a%20parte%20social%20do%20dano%20moral%3A%20honra%2C%20reputa%C3%A7%C3%A3o%20e%20etc.%3B%20b)%20dano%20que%20molesta%20a%20parte%20afetiva%20do%20patrim%C3%B4nio%20moral%3A%20dor%2C%20tristeza%2C%20saudades%20etc.%3B%20c)%20dano%20que%20provoca%20direta%20ou%20indiretamente%20dano%20patrimonial%3A%20cicatriz%20deformante.&f=false) Acesso em: 12 out.2017

RIOS, Josué de Oliveira; LAZZARINI, Marilena e JUNIOR, Vidal Serrano Nunes. **Código de defesa do consumidor comentado**. São Paulo: Ed. Globo, 2015.

ROCHA, João Carlos de Carvalho; FILHO, Tarcísio Humberto Parreiras Henriques e CAZETTA, Ubiratan. **Direitos humanos. Desafios humanitários contemporâneos**. 11 ed. Belo Horizonte, MG: Del Rey, 2008.

SCOCUGLIA, Livia. **Conheça as 28 causas mais comuns de danos morais**. JOTA, Brasília, 2017. Disponível em: <https://jota.info/justica/conheca-28-causas-mais-comuns-de-danos-morais-12012017>

Acesso em: 28 nov. 2017.

SHINE, Sidney. **Avaliação psicológica e lei. Adoção, vitimização, separação conjugal, dano psíquico e outros temas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005.

SOARES, André Marcelo Machado e PINEIRO, Walter Esteves. **Bioética e biodireito: uma introdução**. P.24. 2 ed. São Paulo: Loyola, 2006

TORRES, Heleno Taveira. **Direito e poder. Nas instituições e nos valores do público e do privado contemporâneos**. P.560. Barueri, SP: Manole, 2005.

Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Juizados. Disponível em:

<http://www.tjsp.jus.br/Especialidade/Especialidade/Juizados>

Acesso em: 15 out. 2017

VERGARA, Silvia Helena Constant. **Impacto dos direitos dos consumidores nas práticas empresariais**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

WEBER, Thadeu. **Ética e filosofia do direito. Autonomia e dignidade da pessoa humana**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2013.