

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL  
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE PARANAÍBA  
CURSO DE DIREITO**

**Mateus Rossi Munhoz**

**DANO MORAL: UMA ANÁLISE DE SUA EFETIVIDADE NAS RELAÇÕES DE  
CONSUMO**

**Paranaíba, MS  
2017**

**Mateus Rossi Munhoz**

**DANO MORAL: UMA ANÁLISE DE SUA EFETIVIDADE NAS RELAÇÕES DE  
CONSUMO**

**Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Direito da  
Universidade Estadual de Mato Grosso do  
Sul, Unidade Universitária de Paranaíba  
como exigência parcial para obtenção do  
título de Bacharel em Direito.**

**Orientador: Prof. Dr. Isael Jose Santana**

**Paranaíba, MS  
2017**

M933d Munhoz, Mateus Rossi

Dano moral: uma análise de sua efetividade nas relações de consumo/  
Mateus Rossi Munhoz. - - Paranaíba, MS: UEMS, 2017.  
48f.; 30 cm.

Orientador: Prof. Dr Isael José Santana.

Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Direito) – Universidade  
Estadual de Mato Grosso do Sul, Unidade Universitária de Paranaíba.

1. Dano moral. 2. Relação de consumo. 3. Indenização. I. Munhoz,  
Mateus Rossi. II. Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, Unidade  
de Paranaíba, Curso de Direito. III. Título.

CDD – 343.071

Bibliotecária Responsável: Susy dos Santos Pereira- CRB1º/1783

**MATEUS ROSSI MUNHOZ**

**DANO MORAL: UMA ANÁLISE DE SUA EFETIVIDADE NAS RELAÇÕES DE  
CONSUMO**

Este exemplar corresponde à redação parcial do trabalho de Conclusão de Curso que será apresentado e cuja aprovação é necessária para a obtenção do grau de bacharel em Direito pela Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, Unidade Universitária de Paranaíba.

Avaliado em ...../...../.....

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. Isael José Santana (Orientador)  
Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS)

---

Prof. Dra. Etiene Maria Bosco Breviglieri  
Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS)

---

Profa. Me. Ana Carla Sanches Lopes Ferraz  
Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS)

## AGRADECIMENTOS

À Deus pela vida, pela conquista deste grande sonho e por tudo que faz por mim.

Aos meus pais Gilson e Lucinéia, que sempre me apoiaram, ajudaram a conquistar essa vitória, por não medirem esforços para que eu fosse feliz e conseguisse alcançar meus objetivos. Vocês são dois anjos que Deus me deu de presente ao nascer.

Agradeço a minha irmã Luana, pois além de irmã é uma grande amiga e de forma especial e carinhosa me deu força e coragem, me apoiando nos momentos de dificuldade.

Agradeço a minha namorada Tais por todo amor, cuidado, apoio que me dá todos os dias e por me incentivar a cada vez mais lutar para alcançar objetivos na vida, com certeza as suas orientações e conselhos foram fundamentais para a conclusão deste curso, bem como deste trabalho.

Agradeço a todos os meus colegas de turma que conviveram comigo e ajudaram nessa caminhada. Sou grata também a todos os amigos que fiz durante esses anos de faculdade, por ajudarem nessa jornada tornando-a mais feliz e compensadora.

Agradeço ao meu Orientador, professor doutor Isael José Santana, por todo tempo e atenção disponibilizados para me auxiliar a construir esse trabalho e a todos os professores e funcionários da Universidade que me ensinaram e compartilharam seus conhecimentos durante esse curso.

Sou grato a todos que direta ou indiretamente contribuíram durante esses cinco anos de faculdade para que eu conseguisse concluir esse curso.

A todos vocês o meu muito obrigado e que Deus os abençoe sempre.

Conheça todas as teorias, domine todas as técnicas, mas ao tocar uma alma humana seja apenas outra alma humana.  
Carl Gustav Jung

## RESUMO

O presente trabalho tem por finalidade estudar a efetividade das indenizações de danos morais, no âmbito das relações de consumo. É importante abordar esse tema, uma vez que a prática jurídica tem mostrado, na grande maioria, situações em que o valor fixado não cumpre a sua real função, qual seja reparar a lesão sofrida pelo consumidor, bem como punir e desestimular o ofensor, de modo que não reitere tais atitudes ilícitas. Assim, a fim de abordar a presente temática, necessária uma pequena análise da evolução histórica do dano moral, apontando os principais marcos de seu surgimento, para em seguida verificar como se deu a sua constitucionalização no ordenamento jurídico brasileiro. Ademais, imprescindível trazer os principais conceitos de dano moral e como ele é interpretado pela jurisprudência, para que depois seja apontada a finalidade das indenizações que visam repará-lo nas situações envolvendo relação de consumo. Da leitura do trabalho, através de gráficos e pesquisas, ver-se-á que as indenizações de dano extra patrimonial, nos casos abarcados pelo Código de Defesa do Consumidor comportam um *quantum* que, pode até confortar, em partes, o ofendido, mas sequer cumpre o seu caráter pedagógico e punitivo contra o ofensor. Por isso a necessidade de abordar o presente assunto, uma vez que a ineficiência das indenizações de danos morais vem acarretando alguns prejuízos, como o sobre carregamento do judiciário. Empregou-se como metodologia o método qualitativo, a partir de pesquisas bibliográficas e documentais, em textos e arquivos impressos e digitais.

**Palavras-chave:** Dano Moral. Relação de Consumo. Indenização

## ABSTRACT

The present study aims to study the effectiveness of damages for moral damages, in the context of consumer relations. It is important to address this issue, since legal practice has shown, in the great majority, situations in which the fixed value does not fulfill its real function, which is to repair the injury suffered by the consumer, as well as to punish the offender, so that do not reiterate such unlawful attitudes. Thus, in order to address the present theme, a small analysis of the historical evolution of moral damage is necessary, pointing out the main milestones of its emergence, and then to verify how its constitutionalisation occurred in the Brazilian legal system. In addition, it is essential to bring the main concepts of moral damage and how it is interpreted by the jurisprudence, so that later it is pointed out the purpose of the indemnifications that aim to repair it in the situations evolving relationship of consumption. From the reading of the work, through graphs and researches, it will be seen that the indemnifications of extra-patrimonial damage, in the cases covered by the Code of Consumer Protection, contain a quantum that may even comfort, in parts, the offended, but not even fulfills its pedagogical and punitive character against the offender. Therefore the need to address the present issue, since the inefficiency of compensation for moral damages has been causing some damage, such as overloading the judiciary. The methodology used was the qualitative method, based on bibliographical and documentary research, in printed and digital texts and files.

**Keywords:** Moral damage. Consumer relationship. Indemnity.

## ILUSTRAÇÕES

**FIGURA 1** – Gráfico – Conselho Nacional de Justiça – Justiça Estadual

**FIGURA 2** – Gráfico – Conselho Nacional de Justiça – Juizados Especiais

## **SIGLA**

CNJ - Conselho Nacional de Justiça

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	12
<b>1 ASPECTOS HISTÓRICOS.</b> .....	14
<b>1.1 Da evolução do consumismo.</b> .....	14
<b>1.2 Surgimento do Código do Consumidor</b> .....	16
<b>1.3 Das características do Código de Defesa do Consumidor</b> .....	18
1.3.1 Microsistema Multidisciplinar .....	18
1.3.2 Lei Principiológica.....	18
1.3.3 Norma de Ordem Pública e Interesse Social.....	19
<b>2 DANO MORAL</b> .....	21
<b>2.1 Evolução Histórica do Dano Moral</b> .....	21
<b>2.2 Constitucionalização do Dano Moral</b> .....	23
<b>2.3 O Dano Moral no Código de Defesa do Consumidor</b> .....	25
<b>2.4 O Dano Moral sob o Olhar Jurisprudencial</b> .....	27
<b>2.5 Valoração do Dano Moral</b> .....	31
<b>3 O QUANTUM INDENIZATÓRIO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO</b> .....	36
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	43
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	46

## INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea mostra-se cada vez mais consumista, de modo que o ato de adquirir um produto ou usufruir de um serviço tem gerado o sentimento de prazer ao indivíduo. Entretanto, tal prática, muitas vezes desenfreada, vem causando conflitos entre os contratantes, cabendo ao Direito, solucionar tais adversidades, com a ajuda de um importante diploma, o Código de Defesa do Consumidor.

Diante deste consumismo e dos desenfreados conflitos envolvendo as partes que envolvam a relação de consumo, é normal que a parte lesada tenha prejuízos não só materiais, como extra patrimoniais, chamados de danos morais, onde a dor suportada pelo contratante, diante da precariedade do serviço/produto consumidor, ultrapassa o mero aborrecimento, atingindo a sua personalidade.

Apesar de, num dado momento, ser fácil a liquidação de um dano material sofrido por uma das partes, tal praticidade não é encontrada quando trata-se de dano à personalidade do indivíduo, uma vez que o prejuízo suportado foi extra patrimonial e não é passível de valoração.

Assim, cabe ao magistrado a árdua tarefa de atingir o valor de tal indenização, utilizando critérios subjetivos, buscando através de seu senso e justiça de valores o que seria mais condizentes caso a caso, de maneira arbitrária. Entretanto, apesar da solução parecer a melhor, na prática tem mostrado juízes poucos sensíveis com o caso travado, aplicando condenações irrisórias e que não cumpre a função esperada: compensatória e punitiva.

E com os olhos voltados para este problema, é que se elabora o presente trabalho, com a finalidade de indagar e provar que as condenações fixadas, à título de indenização por danos morais não estão cumprindo o seu duplo caráter. Se por um lado o valor arbitrado possa gerar, quiçá minimamente um conforto para o ofendido, por outro não vem cumprindo a sua função pedagógica e punitiva.

Ora, será que a fixação de condenações em quantias que giram em torno de cinco, oito, dez, doze ou quinze mil reais, à título de reparação de danos morais inibirá empresas de elevado porte, detentora de um capital bilionário, operadoras de telefone, planos de saúde, varejistas, instituições financeiras à não praticarem novos atos ilícitos? Claramente não, conforme será demonstrado à seguir.

Deste modo, com o fim de contribuir para a análise da problemática abordada, o presente trabalho foi dividido em três capítulos: Evolução histórica do consumismo, Do Dano Moral e o Quantum Indenizatório nas Relações de Consumo.

O primeiro capítulo fará uma abordagem de como se deu a origem do consumismo, além dos traços históricos do Código de Defesa do Consumidor, até a sua promulgação, em seguida será tratado das principais características do referido diploma protetor.

No segundo capítulo, a abordagem será à respeito do dano moral, trazendo primeiramente a sua evolução histórica, de como se deu o seu ingresso no ordenamento jurídico, bem como a sua constitucionalização, partindo para a sua previsibilidade no Código de Defesa do Consumidor, a sua abordagem por conta da jurisprudência, além dos métodos para sua valoração.

Por fim, o terceiro capítulo tratará do quantum indenizatório nas relações de consumo, abordando a eficiência das indenizações fixadas a título de dano moral, bem como exemplo de condenações e gráficos apontando o crescimento das demandas que envolvam reparação de danos extra patrimoniais na relação de consumo.

Após os capítulos, as considerações finais, refinando tudo o que foi abordado no trabalho e demonstrando que, não se busca com o presente, encerrar a matéria, mas apenas trazer à tona alguns questionamentos e apresentar ideias que possam contribuir para a análise da problemática e colaborar nas discussões em relação ao assunto.

## 1 ASPECTOS HISTÓRICOS

### 1.1 Da origem do consumismo

É notório que o desdobrar do tempo anda conjuntamente com a evolução e refinação das indústrias e tecnologias, gerando, portanto, um crescimento desmedido e incontrolável de consumo por produtos ou serviços pela população.

Ocorre, que o referido “consumismo” teve seu início bem lá no passado, mais propriamente no surgimento da Revolução Industrial, cujas usinas de carvão e aço compuseram o auge do “Desenvolvimento Econômico”, atraindo a população necessitada para compor o quadro de funcionários dessas promissoras fábricas.

Juntamente com esses trabalhadores, vieram as suas famílias, que cada vez mais tinham sede de alimentar as suas necessidades materiais com a aquisição de produtos e outros serviços. Face a esse novo costume (consumir para saciar), houve o surgimento de fabricantes/produtores menos preocupados com a qualidade do produto/serviço oferecido, porém interessados apenas no aspecto quantitativo, de modo que o cerne era produzir o máximo possível para atender a grande demanda que se alastrava.

Somado a isso, os fabricantes passaram a diminuir os preços de suas mercadorias e conseqüentemente a qualidade destas, haja vista que o consumidor, na maioria das vezes, sempre procurava produtos com preços mais acessíveis. Deste modo, tal fato também contribuiu para que se alastrasse, ainda mais, as lides consumeristas.

A partir daí, os fabricantes e produtores, principalmente de elevado porte, passaram a deixar de lado os contratos bilaterais, onde a parte contratante e a contratada discutiam as regras de relação de consumo e adotaram a unilateralidade, em que aqueles ditavam as cláusulas do contrato, sem a apreciação do consumidor.

Tais contratos são chamados de “adesão”, já escritos, com cláusulas preestabelecidas pela parte mais forte, onde são raras as possibilidades do contratante discutir qualquer item ali existente, cabendo a este apenas preencher os espaços em branco, com o seu nome e o objeto do contrato.

Na grande maioria, tais contratos são repletos de disposições abusivas e restritivas ao direito, além de serem impressos de maneira que a leitura se torne fatigante e exaustiva, com textos longos e letras minúsculas, prejudicando o fácil entendimento do consumidor, que opta por ignorar os seus termos.

Sendo assim, o contrato de adesão é um belo exemplo da força do comerciante perante o consumidor, o qual se vê obrigado à acordar com todos os termos do negócio que firma, caso queira saciar seu desejo de consumir. Neste caso, a única saída para o usuário seria deixar de consumir ou adquirir aquele produto/serviço, posto que as regras ditas eram descompassadas à sua realidade; ou, então, ignorar o mandamento imposto e saturar sua necessidade material.

Igualmente, temos o operante papel da mídia, ferramenta bastante influente e responsável pelo progresso da globalização. Se por um lado ela foi fundamental para fomentar a concorrência comercial, por outro ela foi, e continua sendo, responsável por estabelecer regras de comportamento, influenciando a opinião pública e impulsionando o consumismo.

Conseqüentemente, toda a informação veiculada (o sapato da moda, a música mais ouvida, o carro mais tecnológico, a roupa mais bonita, o celular mais moderno, etc) age estrategicamente no mundo capitalista, impulsionando o consumo, obrigando a população saciar seus desejos materiais, sendo este o momento que consumidor encontra-se em perigo.

Perigo este, gerado pela falta de zelo no momento de contratar, visto que em decorrência da alienação midiática, o consumidor esbarrava-se na obrigação de aderir à nova tendência, agindo impulsivamente e ignorando os perigos da esfera mercantil.

De fato, com o advento deste modelo de contrato (adesão), a influência da mídia e a necessidade de consumir cada vez mais, tornaram-se mais frequentes os desarranjos e transtornos, eis que o fornecedor passou a dedicar-se apenas em “abastecer” o consumidor, pouco se importando com a qualidade do produto comercializado.

Somado a isso, não existia um ordenamento jurídico capaz de proteger o polo hipossuficiente da relação de consumo, gerando, assim, um cenário caótico, como bem destaca Fabrício Bolzan:

Em Nova York, por exemplo, Josephine Lowell criou a New York Consumers League, uma associação de consumidores que tinha por objetivo a luta pela melhoria das condições de trabalho locais e contra a exploração do trabalho feminino em fábricas e comércio. Essa associação elaborava “Listas Brancas”, contendo o nome dos produtos que os consumidores deveriam escolher preferencialmente, pois as empresas que os produziam e comercializavam respeitavam os direitos dos trabalhadores, como salário mínimo, horários de trabalho razoáveis e condições de higiene condignas. Era uma forma de influenciar a conduta das empresas pelo poder de compra dos consumidores. [...] Já no século XX (1906), Upton Sinclair publica o romance socialista *The jungle* (A selva), no qual descreve, de maneira bastante realista, as condições de fabricação dos embutidos de carne e o trabalho dos operários dos matadouros de Chicago, bem assim os perigos e as precárias condições de higiene que afetavam tanto os trabalhadores como o produto final.

Claro, portanto, o quão assustador era viver em épocas onde não haviam regras para legitimar as atitudes das empresas, que agiam de forma indecorosa perante aos consumidores de seus produtos e serviços, deixando-os atados e sem acesso à justiça.

## 1.2 Surgimento do Código do Consumidor

Deste modo, com o advento de uma sociedade mais consumista, a desordem era notória, visto que inconveniências e transtornos eram cada vez mais frequentes nas relações de consumo, surgindo a todo instante pessoas desamparadas com os seus produtos e/ou serviços precários, ocasionando sérios prejuízos, tendo em vista que o Direito vigente a época, não era apto para legitimar a parte hipossuficiente. É o que explicam Bolzan e Lenza (2013, p. 17) em sua obra:

Se vícios e defeitos começaram a se tornar recorrentes no novo modelo de sociedade apresentado, cumpre destacar inicialmente que o Direito da época não estava “apto” a proteger a parte mais fraca da relação jurídica de consumo, pois, no Brasil, por exemplo, a legislação aplicável na ocasião era o Código Civil de 1916, que foi elaborado para disciplinar relações individualizadas, e não para tutelar aquelas oriundas da demanda coletiva, como ocorre nas relações consumeristas.

Observe, que o mundo passou a desenvolver a ânsia de consumir, adquirindo itens que suplementavam a sua subsistência, junto a isso, a carência de normas para disciplinar as referidas relações de consumo era gritante. Deste modo, originou-se a ideia de desenvolver normas que amparasse o consumidor, escudando o polo mais frágil da relação consumerista.

Sinteticamente, as regras criadas e os benefícios concedidos, deram-se unicamente para igualar os dois polos da relação de consumo, os quais eram totalmente desequilibrados. Logo, aquele que sofria danos materiais ou morais, decorrentes da má prestação de serviços pelos produtores/fabricantes, foi apresentado com diversas garantias, gerando, assim, um liame mais seguro, entre contratante e contratado.

Com o advento da Constituição Federal de 1998, esta trouxe em seu Diploma legislativo o caráter de cláusula pétrea do direito consumerista, ditando em seu art. 5º, XXXII: “o Estado promoverá, na forma da lei a defesa do consumidor”.

Não contente, o legislador ratificou a importância de amparar o consumidor, observando o seu estado de vulnerabilidade nas relações de consumo e trouxe em seu art. 170 da CF/88 o texto: “Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: [...] V defesa do consumidor”.

Observe, que todos os direitos e garantias do consumidor estão enraizados na Constituição Federal, porquanto o seu descumprimento é gerador de consequências. A inscrição dessas normas no Diploma Constitucional, permite que o seu cumprimento seja forçado, gerando medo em que ouse agir em seu desfavor.

Vale ressaltar, que apesar do art. 170 da CF/88 trazer em seu inc. V a “defesa do consumidor”, no inciso anterior o legislador assegurou a “livre concorrência”. Analisando esses dois itens, a interpretação que pode-se chegar é que a exploração da atividade econômica é totalmente válida e incentivada em nosso país, entretanto tal disputa é limitada, esclarecendo que todos tem o direito de prestar um serviço ou introduzir um produto no mercado econômico, desde que não viole o direito consumerista.

Evidentemente, a preocupação do legislador era tamanha, eis que o consumidor ocupava o polo hipossuficiente da relação, logo, tutelando esses desvalidos no elenco de direitos e garantias fundamentais, era um passo de importantíssimo valor, uma vez que serviria de orientação para os demais diplomas jurídicos.

Outrossim, no intuito de garantir uma proteção mais abrangente ao consumidor, o CDC buscou suporte em outras disciplinas (Direito Constitucional, Direito Penal, Direito Civil...) e nas regras de direito privado e público, deixando de ser uma simples norma jurídica e tornando-se um microsistema multidisciplinar.

Assim, em 11 de março de 1991, após a tutela do consumidor ser inserida na Constituição Federal de 1988, entra em vigor o diploma regulamentador das relações de consumo, com princípios próprios, o Código de Defesa do Consumidor.

Tendo sido consolidado pela Lei 8.078 de 11 de agosto de 1990, esta não dá brechas e nem chances de outros textos normativos ofuscarem a sua aplicabilidade, pois além de ser uma norma importantíssima para a sociedade, visto que atinge toda a população, está garantida constitucionalmente. Ferir a defesa do consumidor, é ferir a Constituição da República.

### **1.3 Das Características do Código de Defesa do Consumidor**

Criado para solucionar o caso de quem se envolve em uma relação de consumo, o Código de Defesa do Consumidor, possui algumas peculiaridades básicas: Lei principiológica; normas de ordem pública e interesse social e microsistema multidisciplinar.

### 1.3.1 Microsistema multidisciplinar

Como já bem dito acima, o Código de Defesa do Consumidor é um instituto jurídico, cujo seu maior objetivo é tutelar a classe menos favorecida da relação consumerista. Conseqüentemente, todo o seu conteúdo é estruturado seguindo os princípios de vários outros diplomas legais: Direito Constitucional, Civil, Administrativo, Penal, etc.

Veja o cuidado do legislador em proteger esse polo frágil (consumidor), buscando respaldo em outras disciplinas. Deste modo, podemos citar por exemplo o princípio da dignidade da pessoa humana instalada e profetizada no CDC, porém copiada da Constituição Federal.

Outra fonte jurídica instalada no código consumerista é o Direito Penal, visto que o CDC por diversas vezes traz em seu texto legal a imposição de penalidades àquele que venha descumprir determinadas regras contratuais alí defendidas. Vejamos:

Art. 61. Constituem crimes contra as relações de consumo previstas neste código, sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais, as condutas tipificadas nos artigos seguintes. [...] Art. 63. Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade: Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

Ante o exposto, conclui-se que o Código de Defesa do Consumidor ultrapassa a esfera de uma simples norma jurídica, visto que toda a sua estrutura contém regras de direito privado e público, onde aquele traça linhas para que o consumidor seja definitivamente protegido, prevalecendo a dignidade da pessoa humana e a ordem econômica.

### 1.3.2 Lei Principiológica

Dizer que o Código de Defesa do Consumidor é lei principiológica, significa certificar que todos diplomas jurídicos posteriores à lei 8.078 de 1990, que tratem de relações de consumo, devem ter o seu roteiro subordinado ao CDC, eis que esse celebra princípios próprios.

Deste modo, toda a legislação que consolidar-se após o Código Consumerista, deve tratar-se apenas de casos isolados, sem que haja o prejuízo das garantias expressas no CDC, enquadrando-se portanto, nos preceitos já estabelecidos. Grinover (1997, p. 345) explica:

[...] o Código Civil, não regulará, de modo principal, as relações de consumo, mesmo sendo lei posterior, porque a lei especial (CDC) prevalece sobre a lei geral

(Código Civil). Assim, o microsistema do Direito das Relações de Consumo será sempre regido, de forma principal e geral, pela lei especial que o criou, vale dizer, pelo Código de Defesa do Consumidor.

É preciso aliar-se ao fato de o CDC ser lei especial que regula as relações de consumo, a circunstância de que o Código é um microsistema que contém regramentos e princípios gerais sobre relações de consumo, que não podem ser modificados por leis posteriores setorializadas, isto é, por leis que tratem de algum tema específico de relações de consumo.

Assim, sobrevindo lei que regule, v.g. transportes aéreos, deve obedecer aos princípios gerais estabelecidos no CDC. Não pode, por exemplo, essa lei específica, setorializada, posterior, estabelecer responsabilidade subjetiva para acidentes aéreos de consumo, contrariando o sistema principiológico do CDC, que prevê o regime da responsabilidade objetiva para os acidentes de consumo (CDC, arts. 6º, VI, e 12).

Pensar-se o contrário é desconhecer o que significa o microsistema do Código de Defesa do Consumidor, como lei especial sobre relações de consumo e lei geral, principiológica, à qual todas as demais leis especiais setorializadas das relações de consumo, presentes e futuras, estão subordinadas.

Sendo assim, qualquer norma que estabeleça sobre relação de consumo, deve sempre buscar o CDC como base, respeitando os seus ditames, do mesmo modo toda legislação que entrar em vigor no nosso ordenamento jurídico, deve se subordinar aos princípios e direitos do Código de Defesa do Consumidor, sob pena de serem declaradas inconstitucionais.

### 1.3.3 Norma de ordem pública e interesse social

Outra principal característica do CDC, é ser norma de ordem pública e interesse social, o que revela o seu art. 1º: “O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias”.

Deste modo, diante desta característica do Código de Defesa do Consumidor, significa dizer que todas as decisões no âmbito judiciário, que versarem sobre relação de consumo, tem efeito *erga omnes*, ou seja, não tem valor apenas para as parte envolvidas na lide e sim para toda a sociedade.

Em decorrência da repercussão dessas decisões, fornece esta, como base educadora da sociedade, aviso para aqueles que ousam agir contrariamente ao CDC, com condutas incertas nas relações de consumo.

Além disso, ninguém poderá rescindir ou revogar os direitos expressos no CDC, visto que a carência destas garantia, tão importantes na relação de consumo, desequilibraria a balança do vínculo consumerista, abrindo brechas para que produtores e fornecedores ajam de forma condenável.

E por fim, a última consequência do diploma consumerista ter caráter de ordem pública e interesse social, é a prerrogativa entregue aos juízes de aplicar, de ofício, as normas previstas no código consumerista. Explica Lúcio Delfino (2004, p. 07):

Como as normas de ordem pública não são atingidas pela preclusão – afinal resguardam interesses fundamentais da sociedade -, não estará o magistrado impossibilitado de decidir acerca das questões reguladas pela Lei 8.078/90 não resolvidas em momento apropriado, isso a acontecer, necessariamente, antes ou no momento de ser proferida a sentença de mérito, porque, cumprido o ofício jurisdicional (art. 463 do CPC) impossível é ao juiz o reexame do processo. De igual forma, é crível que o órgão colegiado reexamine ex officio tais questões (atinentes ao Código de Defesa do Consumidor), por não se sujeitar aos efeitos preclusivos das decisões monocráticas, pouco importando haver ou não a parte interposto agravo retido; poderá, ainda, examinar, independentemente de impulso dos litigantes, questões não deliberadas – embora suscitadas no processo – pelo juízo unipessoal.

Deste modo, a característica de ordem pública do Código de Consumidor tem como função, protegê-lo, garantindo a promoção de garantias, bem como tutelar o interesse social, primando, também, pela segurança jurídica nas relações de consumo.

## 2 DANO MORAL

### 2.1 Evolução histórica do dano moral

Inicialmente é de profunda importância apontar, ao menos sucintamente, a definição de dano. Deste modo, dano deriva do latim *damnum*, ou seja, todo o prejuízo de ordem moral ou material gerado por uma atitude comissiva ou omissiva de alguém.

Ademais, o dano é núcleo da responsabilidade civil, de modo que a sua ausência, inexistente a responsabilidade. Sendo assim, sinteticamente, quando não há prejuízo (dano), não existe indenização, conforme bem explica Diniz (1998, p. 55): “O dano é um dos pressupostos da responsabilidade civil, contratual ou extracontratual, visto que não poderá haver ação de indenização sem a existência do prejuízo”.

Por conta disso, percebe-se que o dano está pautado na ideia de recomposição de um prejuízo, seja ele material ou moral, derivado da conduta ilícita de terceiro, com o fim de restabelecer o equilíbrio entre o lesionado e ofensor.

Por dano moral, denota-se a ideia de perturbação da ordem imaterial do indivíduo, não patrimonial, que ultrapassa a esfera de mero dissabor, capaz de gerar, também, forte modificação no estado comportamental do ser humano: “Assim se diz da ofensa ou violação que não vem ferir os bens patrimoniais, propriamente ditos de uma pessoa, mas os seus bens de ordem moral, tais sejam à sua liberdade, à sua honra, à sua pessoa ou à sua família” (SILVA, 1999, p. 3-4)

Diniz (2003) tem o mesmo entendimento, de modo que para que haja o dano moral, necessária a existência de uma lesão de cunho extrapatrimonial:

O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério da distinção não poderá ater-se à natureza ou índole de direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, ao caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois somente desse modo se poderá falar em dano. (DINIZ, 2003, p. 84.)

Nesse contexto Bittar (2015, p. 35) afirma que os danos morais são aqueles relativos “a atributos valorativos, ou virtudes, da pessoa como entes sociais, ou seja, integrada à sociedade, vale dizer, dos elementos que a individualizam como ser, de que se destacam a honra, a reputação e as manifestações do intelecto”.

Por conseguinte, o dano moral teve o seu surgimento em momento posterior, haja vista a existência, apenas, da reparação de danos materiais. Assim, de extrema importância analisar a evolução histórica do instituto de indenização por danos extrapatrimoniais.

A princípio a primeira ideia de reparação de dano era imposta de maneira vingativa, como no caso do Código de Hamurabi, adotando-se a regra do ditado “olho por olho e dente por dente”, sendo assim as ofensas geradas eram reparadas na mesma proporção, rigorosamente, conforme transcrição de dada passagem do referido diploma: “§196. Se um awilum destruir o olho de outro awilum: destruirão o seu olho; §197. Se um awilum quebrou o osso de um awilum: quebrarão o seu osso”.

Diferentemente deste rito, em épocas depois, passou a ser adotada a sistemática de reparação do dano de maneira pecuniária, abolindo, parcialmente, o ressarcimento à custa de outra lesão praticada pelo lesionado, como no caso da Lei das XII Tábuas senão vejamos:

X - Aquele que causa incêndio num edifício, ou num moinho de trigo próximo de uma casa, se o faz conscientemente, seja amarrado, flagelado e morto pelo fogo; se o faz por negligência, será condenado a reparar o dano; se for muito pobre, fará a indenização parceladamente.

Veja, que as características adotadas pelas codificações antigas começam a ser abandonadas, deixando de possuir, a pena, uma natureza vingativa e passam a sistematizar uma indenização de cunho pedagógico e punitivo, através do pagamento de pecúnia.

Analisando-se a sociedade antiga, já é possível constatar, de maneira expressa, indícios de reparação do dano moral, em pecúnia, no Código de Manu, legislação indiana do século II a. C: “Art. 695 – Todos os médicos e cirurgiões que exercem mal a sua arte, merecem multa; ela deve ser do primeiro grau para o caso relativo a animais; do segundo, relativo ao homem”.

Percebe-se, portanto, o ressarcimento de um dano imaterial, que abala a integridade moral do indivíduo e não a física, acompanhado de uma contraprestação pautada em valores, capazes de restabelecer o equilíbrio entre as partes envolvidas.

Semelhantemente, na Grécia e Roma Antiga, criou-se também o instituto de reparação dos danos morais de forma pecuniária, conforme é citado na obra Odisseia de Homero, comentando a decisão dos deuses, os quais condenaram Ares a pagar ao traído Hefesto, certa quantia em dinheiro como forma de consolo do adultério de sua esposa Afrodite.

Outrossim, não podia deixar de citar os importantes ensinamento bíblicos, onde o dano moral também é citado em seu teor, como por exemplo no livro de Deuteronômio, 22:13-19, Antigo Testamento da Bíblia Sagrada:

Se um homem tomar uma mulher por esposa e, tendo coabitado com ela, vier a desprezá-la, e lhe imputar falsamente coisas escandalosas e contra ela divulgar má fama, dizendo: “Tomei esta mulher e, quando me cheguei a ela, não achei nela os sinais da virgindade”, então o pai e a mãe da jovem tomarão os sinais da virgindade da moça, e os levarão aos anciãos da cidade, à porta; e o pai da jovem dirá aos anciãos: “Eu dei minha filha para esposa a este homem, e agora ele a despreza, e eis que lhe atribui coisas escandalosas, dizendo: - Não achei na tua filha os sinais da virgindade; porém eis aqui os sinais da virgindade de minha filha”. E eles estenderão a roupa diante dos anciãos da cidade. Então, os anciãos daquela cidade, tomando o homem, o castigarão, e, multando-o em cem ciclos de prata, os darão ao pai da moça, porquanto divulgou má fama sobre sua virgem de Israel. Ela ficará sendo sua mulher, e ele por todos os seus dias não poderá repudiá-la.

Sendo assim, é possível observar em diversos momentos de nossos antepassados a evolução do dano moral, partindo-se inicialmente da condenação pelos danos materiais, de forma mais rigorosa, onde o lesionado respondia as agressões sofridas da mesma forma praticada pelo reparador; seguindo-se pela responsabilização em pecúnia de danos que atingiam o íntimo da pessoa, no intuito de proteger os direitos essenciais da pessoa humana.

## **2.2 Constitucionalização do dano moral**

No Brasil, apesar de existir povoados que defendessem a não possibilidade de se reparar o sofrimento e a dor, é certo que a evolução do ordenamento brasileiro passou a jurisdicionalizar o cabimento de indenizações a título de danos morais.

Haja vista o desenvolvimento social, conflitos eram mais constantes, de modo que em alguns casos a lesão extrapolava a esfera patrimonial, atingindo, portanto, a integridade moral do indivíduo. Assim, tais episódios chamaram a atenção do legislador, levando-o à elaborar normas capazes de regulamentar tais lesões extrapatrimoniais.

Daí, portanto, podemos citar um dos momentos mais importantes e antigos do dano moral no ordenamento brasileiro, as Ordenações do Reino (conjunto de regras a serem seguidas na era colonial do Brasil), a qual previa a possibilidade da reparação à danos extrapatrimoniais:

Talvez uma das mais antigas referências à indenização por dano moral, encontrada historicamente no direito brasileiro, está no Título XXIII do Livro V das Ordenações do Reino (1603), que previa a condenação do homem que dormisse com uma mulher virgem e com ela não se casasse, devendo pagar um determinado valor, a título de indenização, como um “dote” para o casamento daquela mulher, a ser arbitrado pelo julgador em função das posses do homem ou de seu pai. (FREITAS, 2009, p. 08).

Prosseguindo, surge o Código Civil de 1916, com diversas citações acerca do dano moral (arts. 76, 1531, 1.541, 1.542, 1.543, 1.547, 1.548, 1.549 e 1.550), onde apesar do legislador brasileiro já apontar com grande relevância o cabimento de tais indenizações, aborda o assunto com bastante cautela, evitando o seu uso de forma abusiva, haja vista que tal instituto seria aplicado de forma discricionária pelos juízes. A título de exemplo, trago o teor do art. 1.547, do referido diploma: “Art. 1547. A indenização por injúria ou calúnia consistirá na reparação do dano que delas resulte ao ofendido”.

Ademais, em outras passagens, foram surgindo diversas formas de cabimento do dano moral, como no caso da antiga Lei de Falências, onde abordava a possibilidade da indenização extrapatrimonial, caso a falência fosse requerida de forma dolosa:

Art. 20. Quem por dolo requerer a falência de outrem, será condenado, na sentença que denegar a falência, em primeira ou segunda instância, a indenizar ao devedor, liquidando-se na execução da sentença as perdas e danos. Sendo a falência requerida por mais de uma pessoa, serão solidariamente responsáveis os requerentes

Na década de 60, com a promulgação do Código Brasileiro de Telecomunicações (4.117/62), da Lei de Imprensa (Lei 5.250/62) e do Código Eleitoral Brasileiro (Lei 4.737/65) a indenização pelos danos morais também se alastrava por nesses diplomas em algumas situações, conforme exemplificados no quadro, respectivamente:

<p><sup>1</sup>Art. 81. Independentemente da ação penal, o ofendido pela calúnia, difamação ou injúria cometida por meio de radiodifusão, poderá demandar, no Juízo Cível, a reparação do dano moral, respondendo por este solidariamente, o ofensor, a concessionária ou permissionária, quando culpada por ação ou omissão, e quem quer que, favorecido pelo crime, haja de qualquer modo contribuído para ele.</p>	<p><sup>2</sup>Art . 49. Aquele que no exercício da liberdade de manifestação de pensamento e de informação, com dolo ou culpa, viola direito, ou causa prejuízo a outrem, fica obrigado a reparar: I - os danos morais e materiais, nos casos previstos no art. 16, números II e IV, no art. 18 e de calúnia, difamação ou injúrias;</p>	<p><sup>3</sup>Art. 243, § 1º. O ofendido por calúnia, difamação ou injúria, sem prejuízo e independentemente da ação penal competente, poderá demandar, no Juízo Cível, a reparação do dano moral respondendo por este o ofensor e, solidariamente, o partido político deste, quando responsável por ação ou omissão, e quem quer que favorecido pelo crime, haja de qualquer modo contribuído para ele.</p>
---	---	---

<sup>1</sup> Código Brasileiro de Telecomunicações (Lei 4.117/62)

<sup>2</sup> Lei de Imprensa (Lei 5.250/62)

<sup>3</sup> Código Eleitoral Brasileiro (Lei 4.737/65)

Como bem vimos, ao passo dos anos, o dano moral foi sendo reconhecido pelo ordenamento jurídico brasileiro. Porém, apesar da corrente majoritária da doutrina defender a reparabilidade dos danos extrapatrimoniais, a jurisprudência ainda negava e somente com a Constituição Federal de 1988, em seu art. 5, incisos V e X, admitiu-se a reparação:

Art. 5º (...) 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, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

Deste modo, com a promulgação da CF/88, a mesma dirimiu qualquer dúvida quanto ao cabimento da reparação dos danos imateriais, sendo utilizada como parâmetro legal para seu ressarcimento, bem como a possibilidade da ação reparatória requerer, unicamente, a indenização moral.

### **2.3 O dano moral no Código de Defesa do Consumidor**

Com o acelerado desenvolvimento da sociedade, as massificadas relações de consumo eram e são inevitáveis. Sendo assim, com o intuito de equilibrar essa desproporcional relação consumerista, nossa legislação deu lugar à um diploma capaz de gerar a justiça contratual, o Código de Defesa do Consumidor.

Seja porque num primeiro momento o polo hipossuficiente das relações é desprovido de conhecimentos jurídicos, tornando-se incapazes de avaliar a licitude e conveniência dos contratos, seja porque estes são redigidos unilateralmente pelos fornecedores, dificultando a sua leitura, razão pela qual a preocupação com o consumidor é enorme.

Com relação a aplicabilidade do dano moral nas relações de consumo, o Código de Defesa do Consumidor exara o seguinte:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

Art. 14. 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 riscos.

Conforme visto, é nítida a preocupação do legislador em amparar o consumidor nas relações de consumo. Deste modo, partindo também dos preceitos constitucionais (art. 5º, incs X e X, da CF), em caso de danos gerados por fornecedores/fabricantes, o dever de ressarcir-los independe da demonstração da culpa, bastando apenas o evento danoso.

Porém, a dispensa da prova do dano moral não gera, automaticamente a condenação à indenização, é necessária a existência do nexo causal, ou seja, é preciso existir um elo entre a conduta do agente e o dano gerado. Tepedino (2003, p. 2-3) afirma:

Torna-se indispensável a busca de balizas que, fundadas no princípios e valores constitucionais, sirvam para unificar o sistema de responsabilidade, discriminando-se os chamados danos ressarcíveis e reconhecendo a irreparabilidade de inúmeros danos do cotidiano. Em segundo lugar, por mais louvável que seja a ampliação do dever de reparar, protegendo-se as vítimas de uma sociedade cada vez mais sujeita a riscos – decorrentes das novas tecnologias, dos bancos de dados pessoais, dos aparatos industriais, da engenharia genética, e assim por diante –, não se pode desnaturar a finalidade e os elementos da responsabilidade civil. O dever de reparar não há de ser admitido sem a presença do dano e do nexo de causalidade entre a atividade e evento danoso, tendo por escopo o ressarcimento da vítima.

Assim, no âmbito de uma relação de consumo, não é qualquer descumprimento contratual, falha no serviço ou vício no produto que enseja a indenização por dano moral. É comum a que dissabores, frustrações e dissabores estejam presentes na vida do ser humano, mas nem por isso todos esses âmagos são capazes de gerar dano moral.

Necessário, pois, que a frustração suportada pelo indivíduo seja capaz de afetar a sua a personalidade, de forma negativa e duradoura, enquanto pessoa na sociedade. No caso em tela, a falha no serviço/produto ou defeito na sua prestação tem que causar dor, perturbação emocional e sofrimento, além de desconforto no seu cotidiano ou modo de ser.

Consequente, enquanto em um dado momento é fácil quantificar o ressarcimento de danos materiais, tal habilidade não se encontra no momento de indenizar os danos morais, oriundos de um sofrimento, dor ou situações de ultrapassam o mero dissabor.

A ideia de arcar pecuniariamente no ressarcimento dos danos morais, não está ligada à ideia de repor uma perda patrimonial, mas apenas uma maneira de neutralizar, no todo ou em parte, o sofrimento da vítima. O dano imaterial representa uma dor íntima da pessoa, geradora de intranquilidade.

Por estes motivos, atualmente, é predominante a ideia de que o valor a ser pago pelos danos morais, deva observar duas situações: caráter punitivo e caráter compensatório, conforme os fundamentos a seguir.

## **2.4 O dano moral sob o olhar jurisprudencial**

Conforme já mencionado, o dano moral sofreu grandes evoluções, haja vista que inicialmente ele não era indenizável, sendo que somente após as discussões doutrinárias e jurisprudenciais que passou a ser aceito em nosso ordenamento jurídico. Igualmente, com a promulgação da Constituição da República de 1988, esta previu explicitamente a possibilidade de reparação de prejuízos extrapatrimoniais, conforme o art. 5º, incs. V e X.

Outrossim, além de sua previsão constitucional, o Código de Defesa do Consumidor também repetiu a sua incidência, no art. 6º, inc. VI, dirimindo com as lacunas que plainavam até o momento, Vejamos: “Art. 6º São direitos básicos do consumidor: VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

Em relação aos danos morais, o que se verifica atualmente, não mais é o questionamento se pode ser indenizado ou não, se o dano moral é cumulativo ao dano patrimonial ou não. A grande dúvida que suscita aos que lidam com esse tema, sejam advogados, magistrados ou àqueles da sociedade que se deparam com essa lesão, é qual parâmetro seguir para fixar o valor da condenação à vítima lesionada.

Assim, o debate que plaina no ordenamento jurídico é qual caráter adotar ao montante indenizatório, haja vista que a legislação não perfilhou nenhuma regra específica. Deste modo, cabe a doutrina e jurisprudência formular os padrões que devem ser analisados no momento de fixação do quantum indenizatório.

Ademais, o ofendido não merece ficar sem amparo do judiciário, entretanto este órgão não deve permitir a ocorrência de abusos, tampouco enriquecimento ilícito, devendo, então, agir de forma razoável. Assim, é preciso distinguir o verdadeiro dano moral do mero aborrecimento, para que não haja um desvirtuamento do próprio instituto, evitando que o dano moral torne-se uma “loteria” para terceiros que queiram aproveitar do instituto jurídico

No caso do dano moral, defende-se que a indenização não repõe a ofensa, entretanto é um instrumento capaz de proporcionar ao lesado certa compensação, atuando como um lenitivo para a dor ou substituir a tristeza pela alegria (CAVALIERI FILHO, 2009). Por

exemplo, a vítima poderia com o valor recebido a título de indenização, viajar ou comprar algo para si que traga algum contentamento.

Assim, a ideia de arcar pecuniariamente no ressarcimento dos danos morais, não está ligada à repor uma perda patrimonial, mas apenas uma maneira de neutralizar, no todo ou em parte, um sofrimento da vítima. O dano imaterial representa uma dor íntima da pessoa, geradora de intranquilidade.

Porém esse posicionamento recebe críticas, como por exemplo, a de que se for assim, somente as vítimas mais humildes seriam atendidas, já que aquelas de muitas posses, jamais seriam indenizadas (CAVALIERI FILHO, 2009).

Assim, se deve imputar à indenização um caráter punitivo ou trazer à prática nacional uma tendência que vigora nos Estados Unidos, por exemplo, que é a ideia do *punitive damage*, ou na tradução feita por escritores nacionais “teoria do desestímulo”, por Salomão Resedá e “indenização punitiva” por André Gustavo Correa de Andrade.

Salomão Resedá (2009) em sua obra “A Função Social do Dano Moral”, analisa, de forma muito coerente a possibilidade da aplicação do princípio do *punitive damage* no direito nacional, para que na prática as indenizações por danos morais sejam um veículo de desestímulo às práticas, constantes, de desrespeito à dignidade da pessoa humana.

Na obra o autor defende que a fixação do valor da indenização por dano moral passe a ser analisada a partir do ofensor e não mais do ofendido:

Observar apenas a vítima não garante a funcionalização da responsabilidade civil, razão pela qual necessário se faz incluir no cômputo do montante a ser conferido a título de indenização a capacidade econômica do ofensor. Manter-se apenas no âmbito do *restitutio in integrum* não evita a reiteração de condutas que, por sua vez, abarrota as estantes do Poder Judiciário com processos semelhantes, o que comprova o mais completo desequilíbrio entre o objetivo do instituto e os seus reflexos fáticos. (RESEDÁ, 2009, p. 285)

O autor defende que a indenização por danos morais deverá cumprir uma função social, já que “a agressão por dano moral atinge a galeria de direitos mais valiosos pertencentes ao ser humano: os direitos da personalidade” (RESEDÁ, 2009, p. 289). E ainda, “ao ofender os direitos da personalidade de um indivíduo, o agressor, de forma indireta, alcançará a coletividade como um todo” (RESEDÁ, 2009, p. 290). Para que isso ocorra, se faz necessário uma indenização com cunho punitivo.

Destaca o mencionado autor, que não resolveria somente aplicar uma parcela da indenização a título de “punição”, mas deve-se observar o valor imposto, pois de nada

adiantaria atribuir um valor irrisório como indenização punitiva, não surtiria efeito algum e banalizaria o instituto (RESEDÁ, 2009).

Andrade (2008) defende que a indenização punitiva tem seu fundamento na Constituição Federal (conforme já abordado anteriormente) e que deve ser utilizada em alguns casos, não em todos. “A aplicação da indenização punitiva tem como pressupostos a ocorrência de um dano moral e a culpa grave do ofensor. Pressuposto autônomo seria a existência de lucro ilícito do lesante” (ANDRADE, 2008, n. p.).

Em outra oportunidade, o mesmo autor destacou que a indenização punitiva tem como condão a proteção de princípios constitucionais:

A indenização punitiva surge, no sistema jurídico vigente, não apenas como reação legítima e eficaz contra a lesão e a ameaça de lesão a princípios constitucionais da mais alta linhagem, mas como medida necessária para a efetiva proteção desses princípios. Com efeito, não é possível, em certos casos, conferir efetiva proteção à dignidade humana e aos direitos da personalidade se não através da imposição de uma sanção que constitua fator de desestímulo ou dissuasão de condutas semelhantes do ofensor, ou de terceiros que pudessem se comportar de forma igualmente reprovável. (ANDRADE, 2009, p. 238)

Sendo assim, é incorreto afirmar que a indenização pelos danos morais possui apenas caráter compensatório, devendo, portanto, esclarecer que além da compensação existe a ideia de punição ao ofensor, desestimulando a prática de novos ilícitos. Nesse sentido:

O “paradigma reparatório”, calcado na teoria de que a função da responsabilidade civil é, exclusivamente, a de reparar o dano, tem-se mostrado ineficaz em diversas situações conflituosas, nas quais ou a reparação do dano é impossível, ou não constitui resposta jurídica satisfatória, como se dá, por exemplo, quando o ofensor obtém benefício econômico com o ato ilícito praticado, mesmo depois de pagas as indenizações pertinentes, de natureza reparatória e/ou compensatória; ou quando o ofensor se mostra indiferente à sanção reparatória, vista, então, como um preço que ele se propõe a pagar para cometer o ilícito ou persistir na sua prática”. (ANDRADE, 2009, p. 29)

Resedá (2009) assemelha o mesmo entendimento, defendendo o caráter punitivo e compensatório da reparação pelos danos morais:

Na reparação por dano moral estão conjugados dois motivos, ou duas concausas: I) punição ao infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, posto que imaterial; II) pôr nas mãos do ofendido uma soma que não é o *pretium doloris*, porém o meio de lhe oferecer a oportunidade de conseguir uma satisfação de qualquer espécie, seja de ordem intelectual ou moral, seja mesmo de cunho material. (RESEDA, 2009, p. 185-186)

Cavaliere Filho (2009) também assinala para a existência de uma finalidade punitiva da indenização, além da satisfatória, porém somente em alguns casos e sempre defendendo o uso do “bom-senso, moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido” (CAVALIERI FILHO, 2009, p. 95).

Para Diniz (*apud* GONÇALVES, 2009, p. 376-377, destaque do autor), tal posicionamento, também é o mais correto:

A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória, tendo função: a) *penal*, ou *punitiva*, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa – integridade física, moral e intelectual – não poderá ser violado impunemente, subtraindo-se o seu ofensor às consequências de seu ato por não serem reparáveis; e b) *satisfatória* ou *compensatória*, pois, como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenua a ofensa causada.

O Superior Tribunal de Justiça também adota o mesmo entendimento, mas sempre destacando que deve agir de forma razoável, evitando a ocorrência de abusos e injustiças, bem como o enriquecimento ilícito. É o que detalhou o Ministro Moura Ribeiro no relatório do AREsp: 1146228 RS 2017/0190343-7, publicado no Diário de Justiça no dia 11/09/2017:

[...] (2) Do quantum indenizatório.

No que se refere ao montante arbitrado pelos danos morais, a lei não fixa valores ou critérios para a sua quantificação que, entretanto, deve ter assento na regra do art. 944 do CC/02. Por isso, esta Corte tem se pronunciado reiteradamente que o valor de reparação do dano moral deve ser arbitrado em montante que desestime o ofensor a repetir a falta, sem constituir, de outro lado, enriquecimento indevido para a vítima.

A jurisprudência do STJ se consolidou no sentido de que os valores fixados a título de danos morais porque arbitrados com fundamento no arcabouço fático-probatório carreado aos autos, só podem ser alterados em hipóteses excepcionais, quando constatada nítida ofensa aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

[...]

É certo que a indenização por dano moral tem caráter pedagógico. Todavia, deve ser observada a proporcionalidade e a razoabilidade na fixação dos valores, atendidas as condições do ofensor, do ofendido e do bem jurídico lesado.

Assim, além do duplo caráter da indenização, o referido Tribunal tem entendido que as consequências psicológicas à vítima, gravidade da conduta ofensiva, além das forças

econômicas do ofensor, devem ser analisadas para que o valor indenizatório seja um desestímulo a novos ilícitos:

O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ sob a ótica de atender uma dupla função: reparar o dano buscando minimizar a dor da vítima e punir o ofensor para que não reincida.

[...]

Para o presidente da 3ª Turma do STJ, ministro Sidnei Beneti, essa é uma das questões mais difíceis do Direito brasileiro atual. “Não é cálculo matemático. Impossível afastar um certo subjetivismo”, avalia. De acordo com o ministro Beneti, nos casos mais freqüentes, considera-se, quanto à vítima, o tipo de ocorrência (morte, lesão física, deformidade), o padecimento para a própria pessoa e familiares, circunstâncias de fato, como a divulgação maior ou menor e consequências psicológicas duráveis para a vítima. Quanto ao ofensor, considera-se a gravidade de sua conduta ofensiva, a desconsideração de sentimentos humanos no agir, suas forças econômicas e a necessidade de maior ou menor valor, para que o valor seja um desestímulo efetivo para a não reiteração.

Deste modo, é predominante a ideia de que o valor a ser pago pelos danos morais, deva observar duas situações: *caráter punitivo* e *caráter compensatório*. Quanto à primeira, o causador do dano deve ser punido pela ofensa originada ao consumidor, de modo que a pena desestimule a reiterar novas condutas ilícitas; quanto a última, a vítima deve receber uma quantia capaz de amenizar as dores sofridas, com base na extensão do dano.

## 2.5 Valoração do dano moral

Embora já se tenha, no Brasil, superado a discussão do dano moral ser ou não suscetível de reparação e termos, de certa forma, uma orientação doutrinária que dá duplo caráter a essa reparação (satisfatória e punitiva), uma problemática ainda persiste: como se chegar ao valor indenizatório devido à vítima? Quais critérios devem ser utilizados para essa fixação? É possível que haja um tabelamento dessas indenizações ou seria melhor deixá-la ao livre discernimento do julgador? Como valorar cada personalidade?

Tais questões ainda não foram positivadas, sendo que seus apontamentos são construídos gradativamente pela doutrina e jurisprudência.

No que diz respeito às opções que visam estabelecer o quantum referente ao dano moral, existem várias opções. Na opinião de Resedá (2009, p. 171), divide-se em três principais vertentes: “a estipulação legal do valor a ser concedido, o tabelamento fixo ou variável; e a utilização do arbítrio judicial”.

Segundo o autor, o que atualmente mais se tem usado é a liquidação por arbitramento. Por ser uma questão ampla e subjetiva, é concedida ao juiz a liberdade de buscar através de seu senso de justiça e valores, o que seria mais condizente com cada caso.

A solução parece ser a melhor, porém, na prática corre-se o risco (e a realidade tem mostrado isso) de que se encontrem juízes mais poucos sensíveis ao caso travado, aplicando condenações irrisórias que não amenizem as dores sofridas e tampouco desestimulam os agentes.

Perante a ausência de previsão legal, cabe aos juízes a difícil tarefa de atingir um quantum indenizatório razoável e justo, seguindo dos mesmos critérios da doutrina (caráter punitivo e compensatório), devendo analisar, além disso, os preceitos subjetivos.

Bem diferente do que ocorre com os danos materiais, em que é possível a aferição precisa do prejuízo sofrido pelo lesado, com a conseqüente reparação *in natura*, o mesmo não acontece, na maioria dos casos, com o dano moral, já que não há uma fórmula matemática que permita aferir com exatidão o sofrimento ou os efeitos dele decorrentes sobre a vítima, pois se trata de questão onde não cabem fórmulas exatas, tratando-se de elementos imateriais.

O dano moral não se avalia mediante cálculo matemático-econômico das repercussões patrimoniais negativas da violação – como se tem feito às vezes – porque tal cálculo já seria a busca exatamente do *minus* ou do detrimento patrimonial, ainda que por aproximativa estimação.[...] Trata-se, então, de uma estimação prudencial, que não dispensa sensibilidade para as coisas da dor e da alegria, para os estados d'alma humana, e que destarte deve ser feita pelo mesmo juiz ou, quando muito, por outro jurista, inútil sempre por em ação a calculadora do economista ou de técnico em contas. (MORAES *apud* STOCO, 1997, p. 524)

Na obra de Resedá (2009) são apontadas algumas maneiras ou modalidades para a reparação do dano moral: inicialmente a forma chamada de convencional, que seria por acordo entre o ofensor e o ofendido, onde o valor da reparação é convencionalizado a partir da vontade das partes. Na segunda hipótese, estão àqueles casos em que as indenizações estão previstas em norma jurídica, ou seja, reparação legal. Por último estaria a chamada reparação judicial, onde ficaria a critério e análise exclusiva do magistrado o arbitramento do valor da indenização.

É aceito, pela doutrina majoritária, que o arbitramento é a melhor forma que se apresenta para determinar o *quantum debeatur* nas indenizações por danos morais. Muito embora haja imperfeições ainda é a forma mais adequada. Evidentemente, se faz necessário que

o magistrado, enquanto órgão jurisdicional, não fique com seu raciocínio limitado à busca de um parâmetro objetivo definitivo (que não existe, nem nunca existirá) para todo e qualquer caso, como se as relações humanas pudessem ser solucionadas como simples contas matemáticas. (GAGLIANO & PAMPLONA, 2004, p. 401)

Também citamos a opinião de Venosa (2004, p. 258), para quem

Sempre será portentosa e sublime a atividade do juiz na fixação dos danos imateriais, mormente porque, na maioria das vezes, os danos dessa categoria não necessitam de prova. É importante que o magistrado tenha consciência dessa importância e possua formação cultural, lastro social e preparo técnico suficiente para dar uma resposta justa à sociedade.

Do mesmo modo se chama a atenção para que nas decisões os magistrados sempre se prezem pela transparência e racionalidade, porém “os critérios a serem aplicados, no arbitramento, devem resultar da natureza jurídica do dano moral, ou melhor, da finalidade que se tem em vista satisfazer mediante a indenização” (GAGLIANO & PAMPLONA, 2004, p. 398).

O caminho da fixação do *quantum* nas indenizações de danos morais continua sendo um caminho árduo a ser trilhado pelos magistrados. Nesse sentido, com o objetivo de facilitar a atividade dos julgadores, alguns doutrinadores sugerem critérios para contribuir com a solução das dúvidas.

Diniz (2003) sugere as seguintes regras que o órgão judicante poderia (ou deveria) seguir para estabelecer uma indenização justa:

- a) evitar indenização simbólica e enriquecimento sem justa causa, ilícito ou injusto da vítima. A indenização não poderá ter valor superior ao dano, nem deverá subordinar-se à situação de penúria do lesado; nem poderá conceder a uma vítima rica uma indenização inferior ao prejuízo sofrido, alegando que sua fortuna permitiria suportar o excedente do menoscabo;
- b) não aceitar tarifação, porque esta requer despersonalização e desumanização, e evitar porcentagem do dano patrimonial;
- c) diferenciar o montante indenizatório segundo a gravidade, a extensão e a natureza da lesão;
- d) verificar a repercussão pública provocada pelo fato lesivo e as circunstâncias fáticas;
- e) atentar às peculiaridades do caso e ao caráter anti-social da conduta lesiva;
- f) averiguar não só os benefícios obtidos pelo lesante com o ilícito, mas também a sua atitude ulterior e situação econômica;
- g) apurar o real valor do prejuízo sofrido pela vítima;
- h) levar em conta o contexto econômico do país. No Brasil não haverá lugar para a fixação de indenizações de grande porte, como as vistas nos Estados Unidos;
- i) verificar a intensidade do dolo ou o grau da culpa do lesante (CC, art. 944, parágrafo único);
- j) basear-se em prova firme e convincente do dano;
- k) analisar a pessoa do lesado, considerando a intensidade de seu sofrimento, seus princípios religiosos, sua posição social ou política, sua condição profissional e seu grau de educação e cultura;
- l) procurar a harmonização das reparações em casos semelhantes;

m) aplicar o critério do *justum* ante as circunstâncias particulares do caso *sub judice* (LICC, art. 5º), buscando sempre, com cautela e prudência objetiva, a equidade. (DINIZ, 2003, p. 96) (destaques no original)

Na opinião de Santos (*apud* VENOSA, 2004, p. 258), as decisões devem levar em conta:

- a) não se deve aceitar uma indenização meramente simbólica;
- b) deve ser evitado o enriquecimento injusto;
- c) os danos morais não se amoldam a uma tarifação;
- d) não deve haver paralelismo ou relação na indenização por dano moral com o dano patrimonial;
- e) não é suficiente a referência ao mero prudente arbítrio do juiz;
- f) há que se levar em consideração a gravidade do caso bem como as peculiaridades da vítima e de seu ofensor;
- g) os casos semelhantes podem servir de parâmetro para as indenizações;
- h) a indenização deve atender ao chamado prazer compensatório, que nós preferimos chamar de lenitivo e, finalmente;
- i) há que se levar em conta o contexto econômico do país.

Destaca-se, que os doutrinadores supracitados, apesar de defenderem que os danos morais não aceitam tarifação ou tabelamento, uma vez que é impossível calcular-se o valor da personalidade de cada indivíduo, mencionam que deve ser evitado o enriquecimento ilícito sem causa justa.

Deste modo, abre-se o questionamento: o que seria o enriquecimento injusto? É correta a adoção destes critérios pelo órgão jurisdicional, a fim de atingir um valor razoável e justo nas indenizações de dano moral?

Pois bem, tal análise vem sendo utilizada pelos Tribunais e pelo STJ, principalmente para reduzir os valores das indenizações, com a justificativa de se evitar o chamado enriquecimento sem causa.

Usar esse critério para estabelecer o valor da indenização leva à situações no mínimo estranhas, valorando mais ou menos a dignidade dos indivíduos segundo sua posição econômico-social. É dizer, em outras palavras, que a dignidade de uma pessoa com muitas posses tem maior importância do que a de um indivíduo humilde.

Sabe-se que a Carta Magna roga em seu art. 5º, *caput*, a necessidade do tratamento igualitário de todos perante a lei, evitando qualquer discriminação para aquelas pessoas que se encontram em situações idênticas. Por sua vez, também no diploma maior é possível encontrar o princípio solar da dignidade da pessoa humana, que assegura proteção completa à pessoa apenas por possuir esta condição especial de existência. [...] Não se deve analisar a capacidade econômica do ofendido em caráter preliminar, pois se assim o for, atos semelhantes serão reiterados contra pessoas menos afortunadas, já que a indenização será diretamente relacionada a esse preceito. (RESEDÁ, 2009, p. 296)

Esse critério determina que em situações análogas, a indenização ao dano deve ser calculada em relação às condições econômicas da vítima. Em outras palavras: se duas pessoas de diferentes classes sociais sofrem um mesmo dano, o menos favorecido economicamente receberá valor inferior ao do segundo, para que não haja enriquecimento sem causa, ainda que o dano sofrido por ambos tenha a mesma extensão.

Essa recomendação, como dissemos anteriormente, está ligada ao critério de observar o dano do ponto de vista da vítima. A jurisprudência dos tribunais, infelizmente tem utilizado tal recomendação reiteradamente, principalmente para reduzir o valor das indenizações.

Além de ir de encontro às orientações constitucionais onde prevalecem princípios de igualdade, questiona-se o que seria realmente o “enriquecimento sem causa”? Numa crítica acerca desse critério tão defendido pela doutrina, insurge-se Moraes (2003), dizendo que o enriquecimento, se estiver servindo para abrandar os efeitos nefastos da lesão à dignidade da pessoa humana, é mais do que justificado: é devido.

Além do que, o enriquecimento sem causa, geralmente se concretiza com empobrecimento de uma das partes e enriquecimento da outra, à partir de causa ausente de justificativa. Se houve um dano aos direitos da personalidade de um indivíduo, isso é mais do que uma justificativa para que haja uma indenização condizente à este dano, ou seja, existe uma causa.

Do mesmo modo, critérios que mencionem a condição social, idade ou sexo da vítima são critérios que afrontariam preceitos constitucionais e seriam contrários aos novos paradigmas que orientam todo o ordenamento jurídico nacional, como por exemplo, a equidade, a humanização e eticidade.

Deste modo, tal critério leva os julgadores à atribuírem valores irrisórios nas condenações, provocando uma desestímulo, não ao ofensor, mas aos ofendidos que, diante dos julgados, preferem quedar-se inertes e não moverem demandas judiciais.

### 3 O QUANTUM INDENIZATÓRIO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Como bem discutido, cabe aos magistrados o árduo caminho de fixar o quantum nas indenizações de danos morais, haja vista que este deve analisar preceitos subjetivos, caso à caso, devendo atingir um valor justo e razoável, bem como impor um duplo caráter à estas condenações (compensatório e punitivo).

Entretanto, as atuais decisões judiciais, bem como a morosidade do judiciário, estimulam o descaso ao consumidor, pois as grandes empresas e fornecedores de serviços, que atuam de forma ilícita (negligenciam direitos básicos da relação consumerista), caso sejam punidos, só sofrerão as consequências anos depois.

Ademais, há casos em que no decorrer da tramitação processual, surjam péssimas propostas de acordo, que em muitas vezes são aceitas pelo consumidor, para que se evite aborrecimentos posteriores muito maiores, como nas situações daquelas lides, onde o ofendido é “contemplado” com indenizações irrisórias, as quais não geram conforto algum ao ofendido e sequer desestimulam o comportamento ilícito do ofensor.

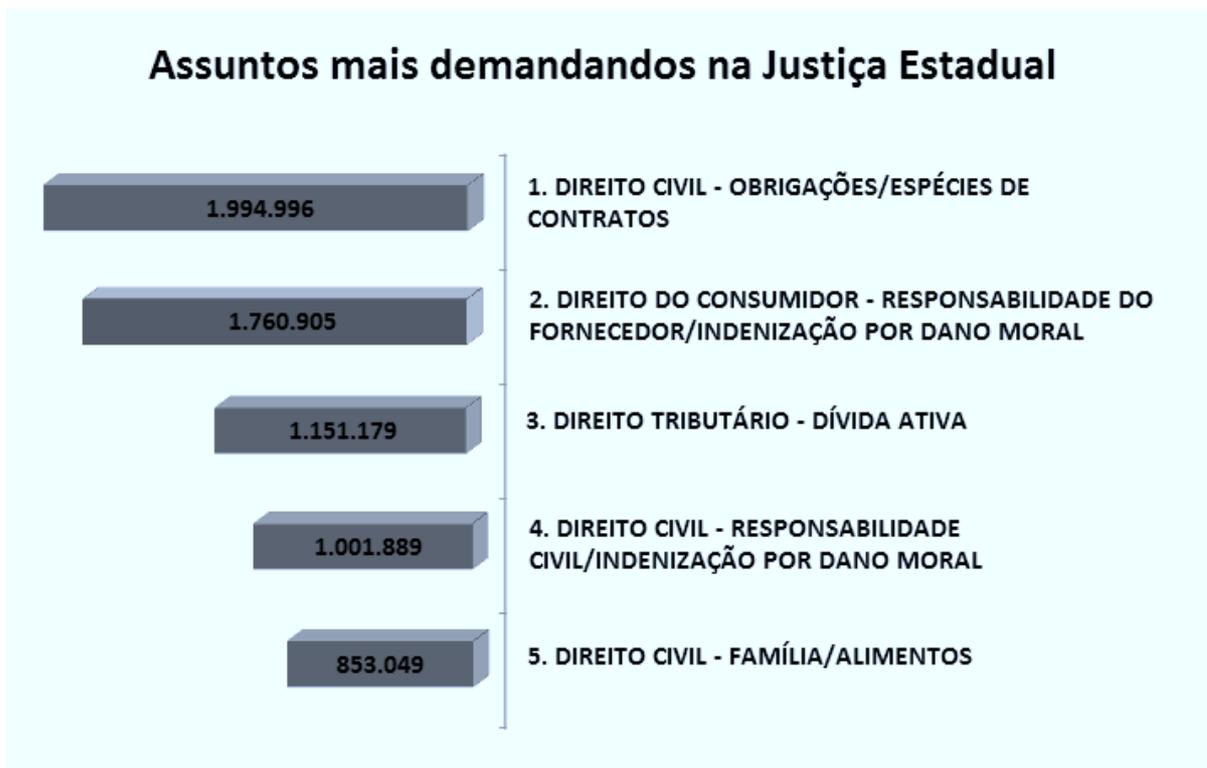
Tais fatos justificam o porquê dos grandes bancos, operadoras telefônicas, planos de saúde e empresas automotivas, liderarem o rol de reclamações nos órgãos e sistema de proteção ao consumidor. Ademais, não se observa nenhuma tentativa, por parte destas empresas, em repudiarem e dirimirem os problemas que acometem o consumidor, haja vista que o “crime compensa”.

O judiciário adota fundamentações e critérios para atingir um valor justo e razoável em suas condenações, preocupado em cessar com a “indústria do dano moral”, bem como o enriquecimento ilícito, mas em verdade, quem é verdadeiramente punido é o consumidor, que deixa de recorrer aos seus direitos legítimos.

As instituições financiam taxam altas porcentagens de juros; operadoras telefônicas falham na prestação de serviços, não seguindo as determinações da Agência Nacional de Telefonia; Planos de Saúde negam o agendamento e realização de consultas; dentre outras empresas que prestam serviços ineficientes, cobram indevidamente o consumidor e comercializam produtos defeituosos.

E diante de tais abusos, bem como de seus caráter hipossuficiente, é o consumidor quem sofre todas as consequências, devendo contratar advogados e saborear os percalços das demandas judiciais, para, ao final, depara-se com uma indenização que não consegue, sequer arcar com os honorários advocatícios.

Assim, cria-se constantemente um círculo vicioso, estimulando as grandes empresas à continuarem com suas práticas ilícitas e injustas, prejudicando cada vez mais consumidores. Logo, provoca-se o aumento das demandas judiciais, sobrecarregando o judiciário, é o que mostra o quantitativo de processos ingressados no ano de 2016, na Justiça Estadual, segmentados por classes e assuntos, apresentado no livro Justiça em Números 2017, do Conselho Nacional de Justiça:



Fonte: Livro Justiça em Número 2017, ano-base 2016, disponível em <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/09/904f097f215cf19a2838166729516b79.pdf>, p. 165.

**Figura 1 – Gráfico Conselho Nacional de Justiça – Justiça Estadual**

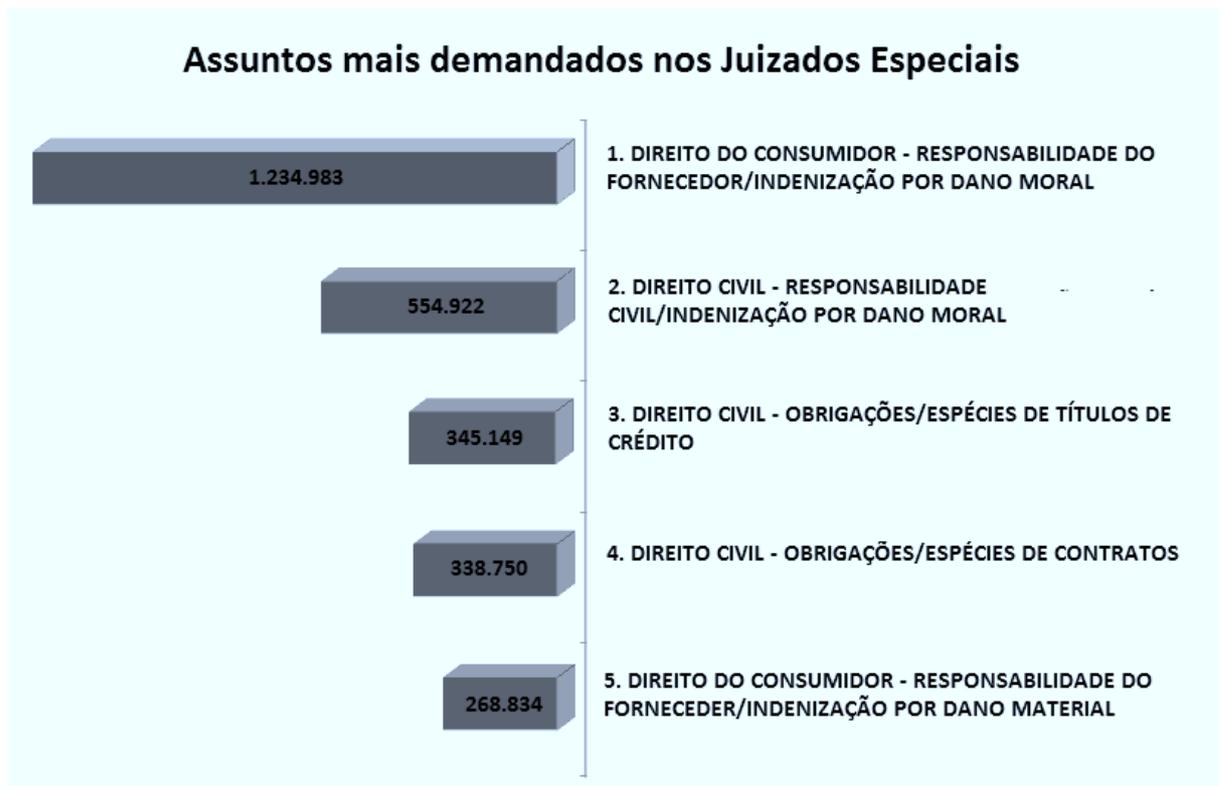
Veja que as demandas mais rotineiras na justiça comum, em todo o território brasileiro, conforme dados do ano de 2016 do CNJ, publicados no livro Justiça em Números 2017, são aquelas que tratam de Direito do Consumidor, especificamente de Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral, cujo montante de processos alcança o número de 1.760.905 (um milhão, setecentos e sessenta mil, novecentos e cinco).

Se compararmos este número com a pesquisa realizada no ano de 2015, publicada no livro Justiça em Números 2016, veremos que houve um aumento de demandas envolvendo reparação de danos morais na relação de consumo, uma vez que naquela época a quantidade de processos referentes a tal assunto era de 1.622.414 (um milhão, seiscentos e vinte e dois

mil, quatrocentos e quatorze), perdendo somente para ações envolvendo obrigações e espécies de contratos, onde a quantidade era 1.778.051 (um milhão, setecentos e setenta e oito mil e cinquenta e um).

Deste modo, é nítido que o caráter pedagógico/punitivo das indenizações de dano mora, nas ações envolvendo relação de consumo, não está sendo atingido o seu objetivo, ou seja, inibir a reiteração de prejuízos, pois se assim fosse, não haveria um aumento de pouco mais de 8,75% dos processos litigando sobre tal assunto.

Nos Juizados Especiais a situação não é diferente, as demandas que envolvem relação de consumo, bem como indenização por danos morais, também lideram os *rankings*, cujo montante de processos que transitaram por estes juízos, num período anual de 2016, foi de 1.234.983 (um milhão, duzentos e trinta e quatro mil, novecentos e oitenta e três), conforme o gráfico abaixo, ocupando o primeiro lugar da tabela:



Fonte: Livro Justiça em Número 2017, ano-base 2016, disponível em <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/09/904f097f215cf19a2838166729516b79.pdf>, p. 165.

**Figura 2 – Gráfico – Conselho Nacional de Justiça – Juizados Especiais**

Igualmente, em apenas um ano houve o acréscimo de 11,2% de processos envolvendo tal assunto nos Juizados Especiais Cíveis, tendo em vista que os dados publicados no Livro

Justiça em Números 2016, referente ao ano de 2015, apontavam um montante de 1.096.278 processos.

E deste modo, conforme os dados trazidos, cumpre reiterar que o duplo caráter das indenizações (compensatória e punitiva/pedagógica), não vem sendo atingido, causando insatisfação ao consumidor, além de sobrecarregar o judiciário, diante dos incontáveis casos que envolvem Responsabilidade do Fornecedor/Indenização Por Danos Morais.

Outrossim, algumas informações retiradas do sistema judicial eletrônico (e-SAJ), de demandas que tramitaram na 2ª vara Cível da Comarca de Paranaíba/MS, mostram a ineficiência das indenizações de dano moral, uma vez que bancos, operadoras de plano de saúde e telefonia, lojas varejistas de grande renome dentre outras empresas de elevado, recebem condenações que giram em torno de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) e R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

Nitidamente tais valores podem até confortar uma parte dos ofendidos, no entanto deixa de cumprir o seu caráter pedagógico, uma vez que estas quantias não inibem os atos ilícitos, pois não fazem qualquer diferença para os cofres destes ofensores, os quais detêm um capital milionário.

Como prova do alegado, uma situação envolvendo a Nike do Brasil, em que o consumidor adquiriu um produto da empresa supracitada, entretanto ao receber o objeto, percebeu que as suas características eram totalmente diferentes do escolhido, além de apresentar diversos defeitos. Em contrapartida, a parte lesada pela má prestação de serviços, propôs uma ação de Obrigação de Fazer c/c Indenização por Danos Morais e Materiais (Processo nº 0802735-50.2016.8.12.0018), cujos pedidos foram julgados procedentes pelo juízo, condenando a empresa requerida ao reembolso do requerente, além do pagamento de indenização pelos danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Vejamos:

Ante o exposto, e pelo mais que dos autos consta, hei por bem JULGAR PROCEDENTES os pedidos formulados pelos autores, para o fim de: a) condenar a parte ré a efetuar o reembolso do valor de R\$163,96 (cento e sessenta e três reais e noventa e seis centavos), corrigido monetariamente pelo INPC e acrescido de juros de mora no percentual de 1% (um por cento) ao mês, a partir da data do efetivo desembolso. b) condenar a parte ré ao pagamento de reparação por danos morais à parte autora, no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) à autora, devendo o valor ser corrigido monetariamente pelo INPC e acrescido de juros de mora no percentual de 1% (um por cento) ao mês, a partir da data de prolação desta sentença. c) condenar a parte ré, em virtude da sucumbência, ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% (dez por cento) do valor da condenação, haja vista a reduzida complexidade e o tempo despendido para deslinde da demanda, nos termos do art. 85, § 8º, do CPC. Oportunamente, arquivem-se com as anotações e baixas necessárias. Publique-se. Registre-se. Intimem-se. Cumpra-se. Paranaíba, 08 de março de 2017

Perceba, que o referido valor da condenação pode até causar algum conforto ao consumidor lesado, entretanto não cumpre, quiçá, minimamente, o seu caráter punitivo, haja vista que o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) fixado como condenação, não faz qualquer diferença aos cofres de um empresa global, cujo seu lucro líquido no último trimestre de 2017 girou em torno de US\$ 1,01 bilhão de dólares, conforme o site Valor.

Outro exemplo é a situação vivenciada por uma consumidora que adquiriu um aparelho de ar-condicionado no site das empresas Casas Bahia e Ponto Frio, entretanto o produto foi entregue parcialmente (somente a parte interna). Na tentativa de resolver o impasse administrativamente, a requerente não logrou êxito, motivo pelo qual propôs uma ação de Obrigação de Fazer c/c Indenização por Danos Morais e Materiais (Processo nº 0800575-18.2017.8.12.0018), cujos pedidos foram julgados totalmente procedentes, condenando as requeridos ao reembolso da consumidora, bem como ao pagamento de indenização pelos danos morais no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais):

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos contidos na prefacial, para o fim de: 1) Condenar ambas as rés, solidariamente, a restituir à parte autora a quantia de R\$ 1.092,45 (mil e noventa e dois reais e quarenta e cinco centavos), corrigidos monetariamente pelo INPC e acrescidos de juros de mora no percentual de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação; 2) Determinar a ambas as rés que providenciem a coleta da parte do produto mencionada na inicial na residência da autora, no prazo máximo de 90 (noventa) dias, devendo arcar com todas as despesas decorrentes do transporte e o pagamento dos tributos eventualmente incidentes sobre a operação, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do trânsito em julgado desta sentença, sob pena de multa diária a ser oportunamente fixada; 3) Condenar a parte ré, solidariamente, ao pagamento de reparação por danos morais à parte autora no montante de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), corrigidos monetariamente pelo INPC e acrescidos de juros de mora no percentual de 1% (um por cento) ao mês, a partir da data de prolação desta sentença; 4) Condenar cada uma das rés ao pagamento de metade das despesas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% (dez por cento) do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, e art.86, todos do CPC. Resolvo o mérito desta ação, nos termos do art. 487, inc. I, do CPC. Com o trânsito em julgado, arquivem-se com as anotações e baixas necessárias. Publique-se. Registre-se. Intimem-se. Cumpra-se. Paranaíba, 01 de junho de 2017.

Da mesa forma, destaca-se pelo não cumprimento do caráter pedagógico da referida condenação, uma vez que o valor da indenização, de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), arbitrado em desfavor do grupo Via Varejo (Casas Bahia e Ponto Frio) não causa diminuição expressiva de seu erário, quando o lucro do monopólio supracitado no 4º trimestre de 2017 foi de R\$ 97 milhões, de acordo com o informativo do Portal no Varejo (<http://www.portalnovarejo.com.br/2017/04/27/empresa-da-casas-bahia-e-pontofrio-reverte-prejuizo-em-lucro-no-1o-trimestre/>).

Perceba que a fixação dos referidos *quantum*, à título de indenização pelos danos morais, mostra-se completamente reduzidos e insignificantes, se comparados ao poderio financeiro destas empresas. Logo, tais quantias não inibem novos atos lesivos e sequer atuam de forma pedagógica.

E, para espanto, as condenações trazidas à título de exemplo, são umas das maiores, se comparadas com as demais fixadas pelos outros tribunais do país, os quais, em decisões análogas, arbitram indenizações com valores ainda menores. Abaixo, dois casos que demonstram a preocupação abordada no presente trabalho, cujas situações envolveram relação de consumo com a empresa telefônica Tim Celular e Banco Panamericano, respectivamente:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Prestação de serviço de telefonia – Relação de consumo evidenciada - Autor que aderiu ao Plano "Infinity – Pré-pago" da ré, pelo qual poderia realizar chamadas para números da mesma operadora a custo fixo de setenta e cinco centavos, sem limitação de duração – Percepção, ao longo dos anos, de que a qualidade do serviço caiu, inclusive com a interrupção contínua das chamadas para números da mesma operadora, obrigando-o a refazer as ligações e pagar pelas mesmas – Documentos emitidos pela Anatel que dão conta de que o desligamento do "Plano Infinity" é 4 (quatro) vezes superior ao do "Plano Não Infinity", existindo um acréscimo de 300% (trezentos por cento) de quedas das chamadas provenientes de tarifação por ligação em comparação às por tarifação por minuto, constatando-se uma discriminação na rede quanto ao tratamento dado às duas modalidades de ligação, com aplicação de multa à ré – Requerida, ademais, que não fez prova de suas alegações, a qual estava a seu alcance, eis que possui o relatório das ligações efetuadas e poderia comprovar a sua não-interrupção contínua, como relatado na inicial – Dano moral evidenciado – Quantum arbitrado em R\$2.000,00, valor que se mostra até módico para casos da espécie e não causa enriquecimento ilícito – Redução que não é devida - Decisão mantida. RATIFICAÇÃO DO JULGADO - Hipótese em que a sentença avaliou corretamente os elementos fáticos e jurídicos apresentados pelas partes, dando à causa o justo deslinde necessário - Artigo 252, do Regimento Interno do TJSP - Aplicabilidade - Recurso não provido. (TJ-SP - APL: 10010164120168260024 SP 1001016-41.2016.8.26.0024, Relator: Spencer Almeida Ferreira, Data de Julgamento: 21/02/2017, 38ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 21/02/2017)

AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – SAQUE DO VALOR FINANCIADO POR TERCEIRO – LEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO APELANTE – RELAÇÃO DE CONSUMO - RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA – INTELIGÊNCIA DO ART. 7º, PARÁGRAFO ÚNICO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - CARACTERIZADA A FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO – RISCO DA ATIVIDADE EXERCIDA PELO RÉU QUE NÃO PODE SER TRANSFERIDO AO CONSUMIDOR - MATÉRIA QUE FOI OBJETO DE EXAME EM PROCEDIMENTO DE RECURSO REPETITIVO, CULMINANDO COM A EDIÇÃO DA SÚMULA 479, DO COLENDO STJ - DÉBITO INEXIGÍVEL – DANO MATERIAL – RESSARCIMENTO MANTIDO NOS MOLDES EM QUE ESTABELECIDO NA SENTENÇA - DANO MORAL - CONFIGURAÇÃO – HIPÓTESE EM QUE A AUTORA, PESSOA IDOSA E DE POUCOS RECURSOS, VIU-SE DESAPOSSADA DE PARTE DE SEUS PROVENTOS - FATO QUE NÃO SE EQUIPARA A MERO TRANSTORNO OU ABORRECIMENTO – VALOR (R\$5.000,00) – MANUTENÇÃO – OBSERVÂNCIA DA RAZOABILIDADE E DA FINALIDADE DE DESESTIMULAR CONDUTAS

COMO AS DA ESPÉCIE, SEM FAVORECER O ENRIQUECIMENTO INDEVIDO DO LESADO – SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA – INOCORRÊNCIA – REDUÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS PARA 10% SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO – FALTA DE INTERESSE DE RECORRER NESSE PONTO - RECURSO IMPROVIDO. (TJ-SP - APL: 10187348020168260564 SP 1018734-80.2016.8.26.0564, Relator: Paulo Roberto de Santana, Data de Julgamento: 26/04/2017, 23ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 26/04/2017)

Tais decisões demonstram um completo desrespeito ao consumidor, bem como o estímulo aos ofensores de reiterarem as atitudes ilícitas. Frise-se que nos julgados acima, têm-se a preocupação de evitar o enriquecimento injusto, entretanto, conforme já debatido em tópicos anteriores, as referidas condenações não podem ser vistas desta maneira, pois houve uma ofensa à personalidade do indivíduo, logo mais do que justa uma condenação que amenize a dor suportada, bem como iniba novos atos causadores de dano.

Apesar do cenário caótico, exceções são encontradas e devem ser vistas como um avanço da jurisprudência para o bem do consumidor. É o caso recente do Superior Tribunal de Justiça, o qual condenou o Banco Sudameris ao pagamento de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais) , à título de indenização por danos morais, por ter incluído o nome de uma mulher no Serasa, quando a mesma nunca foi cliente da instituição:

DANO MORAL Responsabilidade civil “Quantum” indenizável Negativação indevida do nome Fixação de R\$ 60.000,00 Suficiência Falha na prestação do serviço Negligência Má- fé da instituição financeira Sentença de parcial procedência mantida Ratificação dos fundamentos do "decisum" Aplicação do art. 252 do RITJSP/2009 Recurso do réu improvido, parcialmente provido o da autora.

Para o advogado Pablo Dotto Monteiro, do escritório Dotto e Monteiro Advogados, que atuou na causa representando a requerente/consumidora, a decisão do TJ-SP prestigia o caráter dúplice da condenação: punitiva e pedagógica uma vez que

tais episódios têm ocorrido com uma frequência incomum e as empresas que protagonizam tais situações já incluíram em seus custos as módicas quantias que têm sido fixadas e, então, na prática, não alteram seus procedimentos. São milhões de processos. Bem por isso, é hora de quebrar esta equação perversa e fazer com que alterem seu procedimento, treinem melhor seus empregados, dentre outras medidas preventivas.

Deste modo, como fundamento na referida decisão, esperamos que os tribunais passem a analisar os inúmeros casos de relação consumerista, usando de seu livre arbítrio com mais eficiência, para, assim, valer do duplo caráter das indenizações, desestimulando e punindo os grandes fornecedores.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como foi dito, na época da Revolução Industrial, o lucro gerado pela classe burguesa despertou a ânsia profunda de acumular mais capital, razão pela qual eram obrigados à vender cada vez mais os seus produtos e serviços, o que fazia por meio da propaganda.

Logo, haja vista que a propaganda tem o poder de influenciar a população, tal promoção passou a criar, por influência do capitalismo, o conceito de que consumir era bom. Por esta razão, imerso sob o sentimento de realização ao comprar certo produto ou consumir determinado serviço, o povo passa a desenvolver a cultura do consumismo para se sentirem bem.

Conseqüentemente, apesar do sentimento prazeroso que sentia a população ao comprar determinada coisa, tal ânimo às vezes era tomado pela frustração, eis que a qualidade dos produtos/serviços passaram a decair, no objetivo das as empresas aumentarem o seu lucro, pouco se importando pela qualidade da mercadoria.

Deste modo, tendo em visto que as relações de consumo estavam se tornando mais difíceis de serem sanadas, em eventuais lides, colocando o consumido em situação vulnerável, nasceu o CDC, em resposta à necessidade de proteger o polo hipossuficiente da relação.

Assim, criado para solucionar os caso que envolvam uma relação de consumo, o Código de Defesa do Consumidor, foi elaborado com algumas características, as quais já foram exemplificadas no presente trabalho: Lei Principlológica; Norma de ordem Pública e Interesse Social, além de ser um Microsistema Multidisciplinar.

Partindo para o núcleo da atividade, tem-se o dano moral. Diante de todas as considerações abordadas no presente trabalho, percebe-se que a sua abordagem é bastante complexa, uma vez que o seu surgimento não foi imediato e nem recente. Por sua vez, tal assunto é de interesse social, pois a principal fundamentação do dano moral é a proteção aos direitos intrínsecos da pessoa humana.

Como sabemos, o marco da evolução do dano moral deu-se com a promulgação da Constituição Federal de 1988, cuja qual, além de trazer reparação positiva aos danos extrapatrimoniais, adotou princípios vigentes em outros ordenamentos jurídicos, como a dignidade da pessoa humana, valoração dos direitos da personalidade, igualdade e outros.

Entretanto, antes da sua constitucionalização, o dano moral enfrentou uma série de debates, haja vista que, de início, existia-se apenas a reparação de dano material. Logo, o seu reconhecimento dentro do ordenamento jurídico demandou cansativos debates, divergência

jurisprudencial, bem como doutrinária, até que fosse dirimida qualquer dúvida de seu cabimento.

Quando fala-se de dano moral, principalmente dentro da relação consumerista, não diz respeito à meros aborrecimentos, decorrentes do cotidiano comum, costumeiro na maioria das relações contratuais, mas sim lesões à personalidade do indivíduo, gerando mágoa, constrangimento e vexame.

Assim, após a análise fática e não restando dúvidas que o ato ilícito ensejou prejuízos de ordem extrapatrimonial, cabível ao indivíduo o recebimento de indenização, cuja sua natureza deva ser de caráter punitivo e compensatório.

Deste modo, não se discute mais a possibilidade de haver a reparação do dano moral, nem mesmo qual o seu caráter, mas tão somente o valor/quantum a ser fixados nas indenizações e quais critérios devem ser examinados durante a sua fixação.

Assim, é certo que a liquidação por arbitramento é o meio mais utilizado para estipular uma indenização, por ser uma questão ampla e subjetiva, concedendo ao juiz a liberdade de buscar, através de seu senso de justiça e valores, o que seria mais justo em cada caso.

Quanto ao caráter punitivo, sua função é causar um conforto, quiçá minimamente, ao indivíduo, amenizando a injusta dor sofrida, enquanto o caráter punitivo proporciona ao ofensor uma espécie de reprimenda à cometer ato idêntico, inibindo-o de provocar novos ilícitos.

Entretanto a grande discussão abordada no presente trabalho, é se as condenações arbitradas estão realmente cumprindo o seu duplo caráter. É certo que a finalidade compensatória é atingida na maioria das vezes, entretanto a punitiva, sem dúvida alguma, é obtida, eis que a prática jurídica, conforme foi demonstrado, vem arbitrando indenizações cujo valor é irrisório, não servindo para qualquer punição ao ofensor.

Foi visto que, ao contrário do que é desejado, as indenizações de dano moral fixadas no âmbito da relação de consumo, acabam estimulando que as grandes empresas se aventurem nos atos ilícitos, continuem com a má prestação de serviços e permaneçam desenvolvendo produtos de péssima qualidade, uma vez que os lucros obtidos dessa maneira são maiores que as indenizações à seu favor.

Apesar do número de litigantes no judiciário estar aumentando, visando a reparação de danos sofridos na esfera consumerista, esta parcela ainda é mínima, uma vez que o número de pessoas atingidas com a má prestação de serviços é superior, entretanto somente alguns que optam em mover o judiciário para valerem-se de seus direitos. Logo, acaba por compensar que as grandes empresas permaneçam agindo de forma ilícita em desfavor do consumidor.

Este cenário poderia ser diferente se as condenações fixadas em desfavor dos produtores/comerciantes, realmente cumprissem o seu caráter punitivo, desestimulando verdadeiramente os que se aventuram no mundo contratual de forma ilícita.

Tais condenações, por conterem uma feição desestimulante de conduta ilícita, não repreende aquele que provocou o dano, pelo contrário, encoraja-o à reiterar suas condutas nocivas, uma vez que o lucro obtido com o seu comportamento proibido foi bem maior que a condenação arbitrada em seu desfavor.

Isto posto, espera-se que em breve a discussão apresentada esteja consolidada, e as indenizações de dano moral possuam, de fato, o seu duplo caráter (reparatório e punitivo), desestimulando as condutas ilícitas e conseqüentemente dirimindo as demandas judiciais que envolvam relação de consumo, desafogando o judiciário.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, André Gustavo Correa de. **Dano Moral e Indenização Punitiva** – Os *punitive damages* na experiência do *Common Law* e na perspectiva do direito brasileiro. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 2009.

\_\_\_\_\_. **Indenização punitiva**. Disponível em <[http://www.tjrj.jus.br/c/document\\_library/get\\_file?uuid=dd10e43d-25e9-478f-a346-ec511dd4188a](http://www.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=dd10e43d-25e9-478f-a346-ec511dd4188a)> Acesso em: 05 de set. de 2017.

BITTAR, Carlos Alberto. **Reparação civil por danos morais**. 4. ed. S. Paulo: Saraiva, 2015.

BÍBLIA, Português. A Bíblia Sagrada: Antigo e Novo Testamento. Tradução de João Ferreira de Almeida. Edição rev. e atualizada no Brasil. Brasília: Sociedade Bíblia do Brasil, 1969

BOLSAN, Fabrício; LENZA, Pedro (coord.). **Direito do consumidor esquematizado**: parte material e parte administrativa. São Paulo: Saraiva, 2013.

BRASIL. **LEI Nº 5.250, DE 9 DE FEVEREIRO DE 1967**. Regula a liberdade de manifestação do pensamento e de informação. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L5250.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5250.htm)> Acesso em: 12 set. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Relatório do AREsp: 1146228 RS 2017/0190343-7**. Disponível em <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/497294302/agravo-em-recurso-especial-arep-1146228-rs-2017-0190343-7>> Acesso em: 01 out. 2017.

\_\_\_\_\_. **LEI Nº 4.117, DE 27 DE AGOSTO DE 1962**. Institui o Código Brasileiro de Telecomunicações. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L4117.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L4117.htm)> Acesso em: 17 out. 2017.

\_\_\_\_\_. **DECRETO-LEI Nº 7.661, DE 21 DE JUNHO DE 1945**. Lei de Falências. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/Del7661.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del7661.htm)> Acesso em: 10 out. 2017.

\_\_\_\_\_. **LEI Nº 4.737, DE 15 DE JULHO DE 1965**. Institui o Código Eleitoral. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L4737.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L4737.htm)> Acesso em: 10 set. 2017.

\_\_\_\_\_. **LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)> Acesso em: 10 set. 2017.

\_\_\_\_\_. Constituição da República Federativa do Brasil de 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: 10 ago. 2017.

\_\_\_\_\_. Código Civil de 2002. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm)>. Acesso em: 17 ago. 2017.

BRASIL. Código Penal de 1940. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/De12848compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/De12848compilado.htm)>. Acesso em: 15 ago. 2017.

\_\_\_\_\_. Código de Processo Civil de 2015. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm)>. Acesso em: 14 set. 2017.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça de MS. Sentença proferida no Processo nº 0802735-50.2016.8.12.0018. Juiz Placido de Souza Neto. Paranaíba-MS, 8 de março de 2017.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça de MS. Sentença proferida no Processo nº 0800575-18.2017.8.12.0018. Juiz Placido de Souza Neto. Paranaíba-MS, 1 de junho de 2017.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça de São Paulo. Apelação nº. 10010164120168260024 SP 1001016-41.2016.8.26.0024, Relator: Spencer Almeida Ferreira, Data de Julgamento: 21/02/2017, 38ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 21/02/2017)

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça de São Paulo. Apelação nº. 10187348020168260564 SP 1018734-80.2016.8.26.0564, Relator: Paulo Roberto de Santana, Data de Julgamento: 26/04/2017, 23ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 26/04/2017)

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

**Código de Manu**. Disponível em <[http://www.infojur.ufsc.br/aires/arquivos/CODIGO\\_%20MANU.pdf](http://www.infojur.ufsc.br/aires/arquivos/CODIGO_%20MANU.pdf)>. Acesso em: 05 out. 2017.

CONJUR. Disponível em < <https://www.conjur.com.br/2009-set-15/stj-estipula-parametros-indenizacoes-danos-morais>> Acesso em: 04 out. 2017.

\_\_\_\_\_. Banco condenado a 60 mil por inscrição indevida no SERASA. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2014-dez-20/banco-condenado-60-mil-inscricao-indevida-serasa.>>. Acesso em: 03 set. 2017

\_\_\_\_\_. **STJ define valor de indenizações por danos morais**. 2009. Disponível em < <https://www.conjur.com.br/2009-set-15/stj-estipula-parametros-indenizacoes-danos-morais>> Acesso em: 4 out 2017.

DELFINO, Lúcio. **Reflexões acerca do art. 1º do Código de Defesa do Consumidor**. Jus Navigandi, Tersina, ano 8, n. 230, 23 fev. 2004. Disponível em < <https://jus.com.br/artigos/4832/reflexoes-acerca-do-art-1-do-codigo-de-defesa-do-consumidor>> Acesso em: 15 out. 2017.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro, v. 7: responsabilidade civil**. 17 ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

\_\_\_\_\_. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 1998.

FREITAS, Claudia Regina Bento de. **O Quantum Indenizatório em Dano Moral: Aspectos Relevantes para a sua Fixação e suas Repercussões no Mundo Jurídico.** [dissertação]. Rio de Janeiro. Escola de Magistratura do Estado do Rio Janeiro, 2009.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil - v. 3: Responsabilidade civil.** 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

GOMES NETO, Arcenor (et. al). **O poder da mídia como ferramenta do sistema capitalista.** Disponível em <<http://www.sbpcnet.org.br/livro/65ra/resumos/resumos/7899.htm>> Acesso em: 24 set. 2017.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro - vol. IV: responsabilidade civil.** 4 ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto.** 5 ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1997, p. 345.

**Lei das XII Tábuas.** Disponível em <<http://www.dhnet.org.br/direitos/anthist/12tab.htm>> Acesso em: 12 set. 2017.

LENZA, Pedro. **Direito constitucional esquematizado.** 16 ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

MAFRA FILHO, Francisco de Salles Almeida. **Das Sanções Administrativas no Código de Defesa do Consumidor: Informações iniciais.** Conteúdo Jurídico, Brasília-DF: 06 set. 2012. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.38825&seo=1>>. Acesso em: 17 out. 2017.

MORAES, Alexandre de. **Direitos Humanos Fundamentais: teoria geral, comentários aos arts. 1º a 5º da Constituição da República Federativa do Brasil, doutrina e jurisprudência.** 7 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MORAES, Maria Celina Bodin de. **Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais.** Rio de Janeiro: Renovar, 2003.

NERY JUNIOR, Nelson. **Código civil comentado.** 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Responsabilidade Civil.** 6 ed. Rio de Janeiro: Forense, 1995.

RESEDÁ, Salomão. **A Função Social do Dano Moral.** Florianópolis: Conceito Editorial, 2009.

ROVER, Tadeu. Banco é condenado em R\$ 60 mil por inscrição indevida no Serasa. 2014. Disponível em <<https://www.conjur.com.br/2014-dez-20/banco-condenado-60-mil-inscricao-indevida-serasa>> Acesso em: 12 de set. 2017.

SALES, Patrícia. **O dano moral e o seu caráter punitivo na prática das relações de consumo.** Disponível em <<http://advogado.andremansur.com.br/o-dano-moral-e-o-seu-carater-punitivo-na-pratica-das-relacoes-de-consumo/>> Acesso em: 25 de ago. de 2017.

SCARAVAGLIONI, Eduardo. **O Código de Defesa do Consumidor e os contratos de adesão**. Jus Navigandi, Teresina, a. 4, n. 43, jul. 2000. Disponível em <<http://www.procon.go.gov.br/noticias/o-codigo-de-defesa-do-consumidor-e-os-contratos-de-adesao.html>> Acesso em: 12 set. 2017.

SILVA, De Plácido e. **Vocabulário Jurídico**. 16. ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 1999.

STOCO, Rui. **Responsabilidade Civil e sua interpretação jurisprudencial**: doutrina e jurisprudência. 3ª ed. rev. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1997.

TEPEDINO, Gustavo. **A Parte Geral do Código Civil**: estudos na perspectiva civil constitucional. 2 ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2003.

VALOR. Lucro da Nike sobe 19% no 4º trimestre fiscal de 2017 para US 1 bi. Disponível em: <<http://www.valor.com.br/empresas/5021772/lucro-da-nike-sobe-19-no-4-trimestre-fiscal-de-2017-para-us-1-bi>>. Acesso em: 03 set. 2017.

VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito Civil**: responsabilidade civil. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2004.