

INGRID FERNANDES

**DANOS MORAIS NA RELAÇÃO DE CONSUMO: características e
efeitos jurídicos**

CURSO DE DIREITO – UniEVANGÉLICA

2018

INGRID FERNANDES

**DANOS MORAIS NA RELAÇÃO DE CONSUMO: características e
efeitos jurídicos**

Monografia apresentada ao Núcleo de Trabalho de Curso da UniEvangélica, como exigência parcial para a obtenção do grau de bacharel em Direito, sob a orientação do Professor Me Rivaldo Jesus Rodrigues.

ANÁPOLIS- 2018

INGRID FERNANDES

**DANOS MORAIS NA RELAÇÃO DE CONSUMO: características e
efeitos jurídicos**

Anápolis, ____ de _____ de 2018.

Banca Examinadora

RESUMO

O Presente trabalho aborda as questões que envolvem o dano moral nas relações de consumo de forma complexa, ou seja, quanto aos seus conceitos atuais e pressupostos. No primeiro capítulo é abordado quanto ao Dano – moral e material, é desenvolvido um estudo de forma ampla e observando o surgimento de conceitos, espécies, no segundo capítulo refere-se aos danos morais no que tange as suas características, sua história no ordenamento jurídico brasileiro e ainda sobre o instituto da responsabilidade civil que é indispensável para o entendimento do instituto do Dano Moral. No terceiro capítulo verifica-se os danos morais nas relações de consumo, se trata do caráter punitivo das indenizações, fazendo um rico estudo que permite entender a eficácia do instituto, as garantias dos consumidores, dos fornecedores, das pessoas jurídicas, apresentando possíveis soluções e ainda Em um todo com o objetivo de entender como o instituto do dano moral e trabalhado com o Código de Processo Civil de 2015.

Palavras-Chave: Responsabilidade civil; dano moral; relações de consumo

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	01
CAPÍTULO I – DO DANO	03
1.1 Conceitos	03
1.2 Do dano material	06
1.3 Do dano moral.....	07
CAPÍTULO II – DANOS MORAIS	12
2.1 Características	12
2.2 Dano moral no direito brasileiro	13
2.3 A responsabilidade civil do dano moral	17
CAPÍTULO III – DANOS MORAIS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO	22
3.1 Relação de consumo.....	22
3.2 Sujeitos da relação de consumo: consumidor e fornecedor.....	23
3.3 Indenização por danos morais	27
CONCLUSÃO	31
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33

INTRODUÇÃO

Atualmente, grande parte do judiciário, em especial as demandas dos Juizados Especiais Cíveis versam sobre causas que buscam uma reparação por meio do dano moral, habitualmente essas relações fruto de consumo.

Visto isso, aprecia-se muitos casos de danos morais resultantes da relação entre consumidor e fornecedor e ainda sobre a possibilidade da jurisprudência em admitir configuração do dano moral às pessoas jurídicas.

Com o judiciário abarrotado, em razão do crescimento das demandas, muitas vezes os juízes acabam por aplicar valores que não reparam o dano sofrido, não sendo possível realizar uma análise mais criteriosa dos casos, quando deferidas as ações em sua maioria seguem padrões já preestabelecidos.

Durante toda a história mundial, o surgimento do direito se deu para regulamentar a relação de convívio da sociedade. O surgimento da responsabilidade civil foi impulsionado pela necessidade da sociedade, e suas características foram sempre ditadas pela própria sociedade, costumes, tradições, sendo o modelo atual de responsabilidade a própria história da humanidade, passando por momentos em que as punições se baseavam em violência, para o atual cenário que tem como objeto o patrimônio de cada pessoa.

Sendo assim, das regras impostas pela responsabilidade civil é que surgiu o dano moral, com a ideia de reparar um dano causado à honra, imagem, nome, privacidade, intimidade. Instituto esse extremamente importante, vez que para muitos o verdadeiro patrimônio de uma pessoa e sua própria honra e imagem

perante a sociedade, e não o patrimônio.

Com o passar do tempo e da consolidação do instituto também foram surgindo os vícios, de modo que o instituto do dano moral passou a ser um motivador de demandas sem fundamentação e critérios para seus pedidos, impulsionando a chamada indústria do dano moral, que por um lado garante a alguns direito de indenização decorrente de meros aborrecimentos ou casos fortuitos, e para outros que realmente se existia a necessidade de uma reparação, as sentenças proferidas com valores irrisórios que não reparam de forma alguma o dano sofrido, ou seja, o dano moral passou a ter uma média de valores, não respeitando cada caso concreto.

Assim, buscará através da análise do instituto da responsabilidade civil e do dano moral na relação de consumo, visualizar as reais condições, eficácia e necessidades para atender a sociedade, garantindo segurança jurídica a todos..

CAPÍTULO I – DO DANO

Com o propósito de atender aos objetivos previstos para este estudo, torna-se imprescindível iniciar esta pesquisa perquirindo a acepção da palavra “dano” e “moral” no âmbito jurídico. Consoante a assertiva de Aguiar Dias, “[...] o conceito de dano é único, e corresponde à lesão de um direito”. Por sua vez, “moral” consiste em “[...] tudo aquilo que está fora da esfera material, patrimonial do indivíduo”. (1995,p. 737)

Conforme De Plácido e Silva (1993, p. 02) que sendo derivado do latim, *damnum*, genericamente significa todo mal ou ofensa que tenha uma pessoa causado a outrem, da qual possa resultar uma deterioração ou destruição à coisa dele um prejuízo a seu patrimônio.

1.1 Conceitos

A doutrina majoritária defende que o legislador brasileiro reconheceu pela primeira vez o dano moral em face da edição do art. 159, do Código Civil de 1916, ao estabelecer que “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência, ou imprudência, violar direito, ou causar prejuízo a outrem, fica obrigado a reparar o dano”. (THEODORO JÚNIOR, 2001)

A jurisprudência, em sua atividade prática, hesitava em reconhecer a reparabilidade genérica do dano moral, negando as hipóteses que não estivessem positivadas explicitamente no ordenamento. A título exemplificativo podem-se citar algumas leis esparsas que previam e regulamentavam a possibilidade de indenização por danos morais, tais como a revogada Lei de Falências (Decreto Lei

nº 7.661/45), o Código Brasileiro de Telecomunicações (Lei nº 4.117/62), o Código Eleitoral (Lei nº 4.737/65) e a Lei de Imprensa (Lei nº 5.250/67). (BITTAR,1998, p. 20).

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, quando restou inquestionável a reparação de todo e qualquer mal injusto, garantido o direito de resposta, proporcional ao agravo, sem prejuízo da indenização pelo dano material, moral ou à imagem, como também assegurada a inviolabilidade ao direito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem da pessoa, todos direitos essenciais da pessoa humana. (BRASIL, 1988)

Conforme elucida Carlos Alberto Bittar é necessária a reparação quando houver injustamente um Dano na esfera alheia:

Havendo dano, produzido injustamente na esfera alheia, surge a necessidade de reparação, como imposição natural da vida em sociedade e, exatamente, para a sua própria existência e o desenvolvimento normal das potencialidades de cada ente personalizado. (1999, p. 20).

Entretanto, Orlando Gomes explica:

Nem todas as pessoas que causam prejuízos a outrem estão obrigadas a indenizá-lo. Nem todo dano deve ser ressarcido. É preciso saber, pois, em que circunstâncias nascem à obrigação de reparar o dano causado e que prejuízos são indenizáveis. (2000. p. 277).

O Dano permanentemente irá atingir o patrimônio quer econômico ou moral de alguém, em razão de ser pressuposto da obrigação de indenizar. A necessidade de se reparar o Dano consiste em manter um equilíbrio na sociedade humana, de maneira a reprimir a prática contínua de diversas condutas danosas e viabilizar que seja corrigido o prejuízo gerado, tendo em vista o reingresso do prejudicado ao seu *status quo ante*. (SANTOS, 1997, p. 8)

O Dano pode ser de ordem patrimonial, também denominado de Material, compreendendo em danos emergentes, e em lucros cessantes - referem-se nas importâncias que o credor deixou de auferir, graças ao Dano perpetrado, correspondendo a tudo aquilo que efetivamente se perdeu e o Dano de ordem Moral, que

equivale a ofensa causado à pessoa, afetando bens e valores de ordem interna, denegando a sua honra.

Merece ênfase o ensinamento de Carlos Alberto Bittar:

[...] É que ao Direito compete preservar a integridade moral e patrimonial das pessoas, mantendo o equilíbrio no meio social e na esfera individual de cada um dos membros da coletividade, em busca incessante pela felicidade pessoal. (1999, p. 15)

Para Maria Helena Diniz: “O dano pode ser definido como a lesão (diminuição ou destruição) que, devido a certo evento, sofre uma pessoa, contra sua vontade, em qualquer bem ou interesse jurídico, patrimonial ou moral”. (1996. p. 49)

De forma genérica o dano é como todo o mal ou ofensa que tenha alguém gerado a outrem, do qual ocasiona danificação ou destruição da coisa que lhe seja própria ou prejuízo patrimonial. Destarte, conclui-se que dano é uma lesão de que alguém é vítima, resultante de uma ação ou omissão de outrem em qualquer bem ou interesse jurídico, patrimonial ou moral.

Conforme, Beatriz Della Giustina:

[...] a diferença entre o dano moral e o dano patrimonial tem sido constatada sobretudo a partir da chamada teoria do reflexo, isto é, toma-se por base não o ato lesivo, em si mesmo, mas a esfera jurídica da pessoa, econômica ou físico-psíquica, em que a lesão se reflete. (1996. p.04)

Para Carlos Alberto Bittar, que explicou em sua obra *Reparação Civil por Danos Morais*:

Danos ressarcíveis consistem em prejuízos Materiais ou Morais sofridos por certa pessoa, ou pela coletividade, em virtude de ações lesivas perpetradas por entes personalizados. Ingressam, assim, na categoria jurídica de Danos reparáveis as lesões pecuniárias ou Morais experimentadas por alguém, em razão de fato antijurídico de outrem, basicamente, da prática de ato ilícito, ou do exercício de atividades perigosas. (1998, p.31).

Cumprindo observar que, por meio da Súmula 37, o Superior Tribunal de Justiça pacificou o entendimento segundo o qual “são cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato”. (STJ, 2018).

1.2 Do Dano Material

Félix Soibelman evidencia que “dano material” é o mesmo que “dano real”, ou seja, dano em coisa corpórea ou, dito de outra forma, “lesão do objeto material do crime”, “ofensa à pessoa ou coisa sobre a qual incide o crime” e exprime, também, o dano patrimonial. Todavia, ressalta que “nem todo dano material é patrimonial. Para ele “os danos físicos à pessoa atingem direitos personalíssimos, que não são patrimoniais. Opõe-se a dano moral e a dano jurídico”. Mas ressalta que isso não impede a cumulação de indenização por danos morais e patrimoniais, posição já sumulada pelo Superior Tribunal de Justiça, através da Súmula nº 37. (1988, p. 171).

Destarte, em se tratando de dano patrimonial, compreende-se a possibilidade de retornar-se ao statu quo ante, o que não ocorre quando se trata de dano moral. Pode-se facilmente substituir um bem furtado por outro, mas não se pode, por exemplo, restituir a vida de um filho aos seus pais. (RAMOS, 2000, p. 2.)

Nos danos patrimoniais ou materiais, o objetivo maior da reparação é em síntese, a reposição do bem lesionado ao seu estado anterior, de forma a permitir ao prejudicado a satisfação integral daquilo que se danificou ou se perdeu total ou parcialmente, o que deve ser feito, da forma mais ampla possível, de sorte que a vítima sinta-se efetivamente ressarcida. Tecendo considerações acerca desse tipo de dano, Clayton Reis diz que:

Os danos patrimoniais são aqueles que atingem os bens e objetos de natureza corpórea ou material. Por consequência, são suscetíveis de imediata avaliação e reparação. Afinal, os bens materiais podem ser reconstituídos ou ressarcidos - todos possuem valor econômico no campo das relações negociais. (1998, p. 8).

No mesmo sentido, Antônio Jeová Santos, ao definir dano material, afirma: “o prejuízo suscetível de apreciação pecuniária, materializado por dano emergente ou por lucro cessante é dano patrimonial. Recai sobre bens e coisas da vítima. Sobre o seu domínio e posses” (2003, p. 114).

O dano patrimonial ou material, portanto, é aquele passível de repara-

ção total ou parcial, de forma a se restabelecer o estado anterior, alterado pelo efeito do ato lesionador.

1.3 Do Dano Moral

Acerca do assunto, Humberto Theodoro Júnior ensina:

De maneira mais ampla, pode-se afirmar que são danos morais os ocorridos na esfera da subjetividade, ou no plano valorativo da pessoa na sociedade, alcançando aspectos mais íntimos da personalidade humana (“o da intimidade e da consideração pessoal”), ou da própria valoração da pessoa no meio em que vive e atua (“o da reputação ou da consideração social”). (2001, p. 2)

Nos ensinamentos do professor Paulo Luiz Netto Lôbo (2009), a inclusão constitucional dos direitos da personalidade e dos danos morais reflete a evolução pela quais ambos os institutos jurídicos têm passado. Os direitos da personalidade, direitos inatos e essenciais à realização da pessoa e de sua dignidade, por serem valores não patrimoniais, encontram excelente aplicação nos danos morais, os quais apresentam a mesma natureza imaterial. Ambos têm por objeto bens integrantes da interioridade da pessoa, ou seja, aquilo que é inato à pessoa e deve ser resguardado pelo direito.

Para Miguel Reale “Moral é um conjunto de regras criadas pela sociedade ao longo dos tempos que inseridas no grupo valem como parâmetro para o comportamento socialmente aceitável para determinada comunidade”. (1988. p. 42.)

A moral para o direito consiste na valoração ínsita no sentimento de cada ser humano enquanto indivíduo, abrangendo critérios pessoais que fogem ao domínio exclusivo da razão. (NETO.1998, p. 29)

Importante entendermos que o dano moral no sentido jurídico não é a dor, angústia, ou qualquer sentimento negativo experimentado por uma pessoa, mas sim uma lesão que garante a vítima reclamarem uma indenização pecuniária, no sentido de atenuar, em parte, as consequências da lesão jurídica por eles sofridos, tarefa muito árdua, uma vez que não é fácil calcular precisamente o qual intimamente uma pessoa foi lesada. (DINIZ, 1998).

Orlando Gomes (2000, p. 271) define dano moral: “a expressão dano moral deve ser reservada exclusivamente para designar o agravo que não produz qualquer efeito patrimonial”.

Para Américo Luiz Martins da Silva: “a expressão *dano moral* deve ser reservada exclusivamente para designar o agravo que não produz qualquer efeito patrimonial” (1999, p. 36).

Yussef Said Cahali define de maneira esclarecedora o fundamento do dano moral que, constitui-se de diversas vertentes, tais como os danos que afetam a parte social do indivíduo, como a honra e a reputação, a esfera afetiva do patrimônio moral, como dor, tristeza, angustia, saudade, e até mesmo os reflexos dos danos patrimoniais experimentados pelos indivíduos. Observando tais perspectivas, conceitua o dano moral:

Parece mais razoável, assim, caracterizar o dano moral pelos seus próprios elementos; portanto, “como a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípuo na vida do homem e que são a paz, a tranquilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos”; classificando-se, desse modo, em dano que afeta a “parte social do patrimônio moral” (honra reputação, etc.) e dano que molesta “a parte afetiva do patrimônio moral” (dor tristeza, saudade, etc; dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante etc.) e dano moral puro (dor tristeza etc.). (2000, p. 20).

Definindo sua concepção de dano moral, S. J. de Assis Neto, descreve: “por tais raízes, o dano moral, na minha concepção, é a lesão ao patrimônio jurídico materialmente não apreciável de uma pessoa. É a violação do sentimento que regre os princípios morais tutelados pelo direito”. (1998, p.36).

Carlos Alberto Bittar classifica os Danos Morais, como sendo aqueles que são suportados na esfera dos valores da moralidade pessoal ou social, e, como tais, reparáveis, em sua integralidade, no âmbito jurídico (1993, p.43.)

Na definição de Diniz, dano moral “[...] vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica, provocada pelo fato lesivo”. Para a

citada jurista:

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 do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, o caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois somente deste modo se poderia falar em dano moral, oriundo de uma ofensa a um bem material, ou em dano patrimonial indireto, que ocorre de evento que lesa direito extrapatrimonial. (1996, p. 48)

A corrigibilidade do Dano Moral é garantida legalmente, e assim como a honra, é um direito inviolável constitucionalmente, sendo que na esfera civil, uma vez prejudicado, ocasionará em uma reparação de ordem pecuniária, e igualmente como acontece com o Dano Material, o objetivo reside em coibir práticas reiteradas de Condutas Ilícitas e compensar a dor sofrida pelo Dano causado.

De acordo com o doutrinador Antônio Jeová dos Santos, o que configura o Dano Moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo, é quando o ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda, que causa modificação no estado anímico. (2006, p 26.).

No Brasil o dano moral só se efetivou em 1966, quando o Supremo Tribunal Federal admitiu, pela primeira vez, sua reparação e mesmo assim jurisprudência continuou hesitante até 1988, quando, por força de texto constitucional expresso, a reparabilidade do dano moral tornou-se inquestionável.

Assim, a Constituição Federal de 1988 em seu artigo 5º, V define a necessidade de reparação dos danos morais, ao citar: “é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem”.

O Código Civil de 2002, seguindo a lei maior, consagrou a responsabilidade civil subjetiva no *caput* e objetiva no parágrafo único do artigo 927, sendo que no artigo 186 previu a reparação do dano exclusivamente moral.

Sérgio Cavalieri Filho comparando ao direito português, defende a substi-

tuição da nomenclatura dano moral pela designação dano imaterial ou não patrimonial. Essa disposição é justificada sob a perspectiva da natureza personalíssima desses bens e de seu caráter não econômico. Deste modo, passa a ser inestimável uma correta análise pecuniária da indenização, uma vez que esta não apresenta como objetivo o restabelecimento do status quo ante por meio de indenização, mas sim uma satisfação, uma compensação pelo abalo sofrido. (2008, p. 81).

O ilustre doutrinador Carlos Roberto Gonçalves, ao conceituar o dano moral assevera que:

Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, intimidade, a imagem, o bom nome, etc., como se infere dos art. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação. (2009, p.359).

Além da função compensatória do dano moral, que é entendida por muitos como a mais importante, o dano moral não se limita apenas na reparação do dano, mas também tem caráter punitivo para desestimular condutas reiteradas lesivas, evitando assim que terceiros sejam futuramente prejudicados, porém, a discussão não é tão simples, vez que ainda existem posicionamentos de que a indenização por dano moral possui natureza apenas compensatória, visando reparar a vítima pela dor e sofrimento suportados (SANTOS, 2009).

Dessa forma, concebe Sena Rei que:

Além do dano eminentemente moral, ocorre ainda reflexo no seu patrimônio material. Por estas razões, o Estado possui interesse em preservar o patrimônio moral dos seus cidadãos. O Estado atinge a consecução do bem-estar comum, na medida em que, através da defesa do patrimônio ideal dos seus cidadãos, permite a valorização do indivíduo e possibilita o equilíbrio social. (2001. p. 7)

No direito brasileiro o dano moral está assegurado, basicamente, pela Legislação Civil e pela Constituição Federal de 1988. Importante salientar que o dano moral é plenamente reconhecido na Europa e nos Estados Unidos da América. No Brasil, sua respeitabilidade vem crescendo significativamente e já existem muitas ações de indenização julgadas procedentes atribuindo à vítima uma reparabilidade

elevada. Cada dano tem seu conteúdo particular, portanto, é a gravidade do ato, aliado à dimensão do sofrimento e a avaliação da culpa do ofensor que resultam no valor da indenização. (1980, p. 372.)

CAPÍTULO II – DANOS MORAIS

Compreende-se por dano moral, aquela lesão capaz de gerar a responsabilidade e o dever de indenizar. Para a configuração do dano moral, com seus aspectos preventivos e pedagógicos, faz-se necessária a demonstração dos pressupostos.

2.1 Características

O dano moral pode ser entendido quando uma pessoa se acha afetada de forma direta, tendo seu ânimo psíquico, moral e intelectual afetado, por ofensa à sua honra, privacidade, intimidade, imagem, nome ou em seu próprio corpo físico, podendo estender-se ao dano patrimonial se a ofensa de alguma forma impedir ou dificultar atividade profissional do ofendido. (DINIZ, 1998).

Sérgio Cavalieri Filho sobre o assunto retrata:

[...] só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos. (2008, p. 78)

Conforme Alessandro Meyer Fonseca, para configurar-se o dano moral é imprescindível a evidência dos seguintes pressupostos: ação ou omissão do

agente, ocorrência de dano, culpa e nexos de causalidade.

A relação de causalidade é o liame entre o ato lesivo do agente e o dano ou prejuízo sofrido pela vítima. Se o dano sofrido não for ocasionado por ato do agente, inexistente a relação de causalidade. Sílvia de Salvo Venosa (2003, p. 39) ao definir nexos de causalidade como “nexos etimológicos ou relação de causalidade deriva das leis naturais. A responsabilidade objetiva dispensa a culpa, mas nunca dispensará o nexos causal”.

A existência de diversas ações que adentram nas secretarias dos fóruns brasileiros, objetivando indenizações infundadas visando o enriquecimento sem causa, pois muitas destas ações têm por objeto meros aborrecimentos, e fato que sequer foge à normalidade. Diante da dificuldade da caracterização do dano moral, Venosa atribui como elementos que prejudicam a caracterização do dano, sendo tais:

[...]

- a) A falta do efeito durável do dano meramente moral;
- b) a dificuldade em descobrir-se a existência do dano;
- c) a indeterminação do número de pessoas lesadas;
- d) a impossibilidade de uma rigorosa avaliação em dinheiro da extensão do dano moral;
- e) o ilimitado poder que se tem de conceder ao juiz para avaliar o montante compensador do dano meramente moral. (2007, p. 190)

O Juiz Amauri Lemos em uma de suas sentenças compreende e expõe quanto o mesmo entendimento acima exposto:

[...] qualquer briga, qualquer descumprimento de um contrato, está gerando processos de indenização por dano moral. Claro que, como já expliquei, cada qual sabe sua dor, mas há situações em que é explícita a intenção de conseguir qualquer valor que seja, pelo simples fato, por exemplo, da não entrega de uma revista o tempo aprazado. (...) o instituto do dano moral vem sofrendo um grande desvirtuamento, ou seja, alguns profissionais do direito estão exagerando a sua configuração, ingressando com ações, em números cada vez maiores, com pedidos de ressarcimento por danos morais em cifras absurdas.

Para Sergio Cavalieri Filho no momento da verificação do dano o juiz deve levar em conta a razoabilidade, chegando ao ponto de se colocar no lugar do

agente causador do dano e principalmente no lugar da vítima, equilibrando os sentimentos que tal ato lesivo gerou a ambas as partes. Completa ainda, o mencionado autor, que em relação à vítima o julgador buscará, o vexame, a dor, o abalo psicológico, ou seja, a que ponto aquele ato desestabilizou o seu bem-estar. (2007, p. 83)

Para a professora Maria Helena Diniz (1998, p. 82) quanto a caracterização do dano moral:

Dano moral, no sentido jurídico não é a dor, a angustia, ou qualquer outro sentimento negativo experimentado por uma pessoa, mas sim uma lesão que legitima a vítima e os interessados reclamarem uma indenização pecuniária, no sentimento de atenuar, em parte, as consequências da lesão jurídica por eles sofridos.

De acordo com Yussef Said Cahali (2011, p. 28) acerca do assunto, denota o dano moral como uma dor decorrente da violação de um bem juridicamente tutelado, sem consequência no bem patrimonial, e imputando a diferença se a dor for física é a denominada Carpenter – nascida de uma lesão material e sendo dor moral – dor-sentimento, de circunstância imaterial.

Pablo Stolze e Rodolfo Pamplona (2009, p. 67), qualificam o dano moral como direto e indireto. Sendo respectivamente, quando se tem uma “lesão específica de um direito extrapatrimonial, como os direitos da personalidade” enquanto que na segunda classificação, repara-se que o mesmo “ocorre quando há uma lesão específica a um bem ou interesse de natureza patrimonial, mas que de modo reflexo, produz um prejuízo na esfera extrapatrimonial”.

2.2 Dano Moral no Direito Brasileiro

O ordenamento jurídico brasileiro prevê a reparação ao dano moral, ressaltando a grande contribuição da Constituição brasileira de 1988, visto o atributo da previsão da reparação a este, o instituto obteve o merecido reconhecimento.

Viabilizando as vítimas de danos morais mais elementos para fundamentar o pedido da reparabilidade, conforme segue:

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, assegurando o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente da sua violação;

No que tange ao direito assegurado no dispositivo acima descrito na CF/88 em que o mesmo corresponde aos direitos fundamentais do cidadão, José Afonso da Silva discorre sobre, e ainda amplifica a relevância do regulamento:

A vida humana, que é o objeto do direito assegurado no artigo 5o, caput, integra-se de elementos materiais (físicos e psíquicos) e imateriais (espirituais). [...] No conteúdo de seu conceito se envolvem o direito à dignidade da pessoa humana [...], o direito à privacidade [...], o direito à integridade físico-corporal, o direito à integridade moral e, especialmente, o direito à existência.

A vida humana não é apenas um conjunto de elementos materiais. Integram-na, outrossim, valores imateriais, como os morais. A Constituição empresta muita importância à moral como valor ético-social da pessoa e da família, que se impõe ao respeito dos meios de comunicação social (artigo 221, IV). Ela, mais que as outras, realçou o valor da moral individual, tornando-a mesmo um bem indenizável (artigo 5o, incisos V e X). A moral individual sintetiza a honra da pessoa, o bom nome, a boa fama, a reputação que integram a vida humana como dimensão imaterial. Ela e seus componentes são atributos sem os quais a pessoa fica reduzida a uma condição animal de pequena significação. Daí por que o respeito à integridade moral do indivíduo assume feição de direito fundamental. (SILVA, 2000, p. 201).

O Código Civil de 2002 consagra, em seu artigo 186, sua autonomia, conferindo ao ofendido a possibilidade de pleitear ação de reparação exclusivamente por danos morais. O citado artigo estabelece: “Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”.

O instituto está presente hoje também no Código de Defesa do Consumidor, que, no artigo 6º, nos seus incisos VI e VII, aos consumidores, como direito básico, “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais” e “o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vista à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais”, respectivamente.

Denota Yussef Said Cahali (2011, p. 19), “Atualmente, na reciclagem periódica do tema da reparação do dano moral, a presente fase é de superação das

antinomias anteriores, com sua consagração definitiva, em texto constitucional e enunciado sumular que a asseguram”.

Para o Caio Mario da Silva Pereira, a Constituição brasileira de 1988, encerrou definitivamente as discussões acerca da possibilidade da reparação do dano exclusivamente imaterial, atribuindo ao magistrado brasileiro, a aplicação de uma indenização visando a reparação do dano imaterial:

Constituição Federal de 1988 veio pôr uma pá de cal na resistência à reparação do dano moral. [...] E assim, a reparação do dano moral integra-se definitivamente em nosso direito positivo. [...] Com as duas disposições contidas na Constituição de 1988 o princípio da reparação do dano moral encontrou o batismo que a inseriu em a canonicidade de nosso direito positivo. Agora, pela palavra mais firme e mais alta da norma constitucional, tornou-se princípio de natureza cogente o que estabelece a reparação por dano moral em nosso direito.(2001, p.58)

Maria Celina Bodin de Moraes com vistas a exaltar a necessidade de tal reparação a vítima, destaca o vínculo monetário como forma de aplicação em atributo de seus impactos:

O que antes era tido como inconcebível passou a ser aceitável, e, de aceitável, passou a evidente. Se era difícil dimensionar o dano, em questão de poucos anos tornou-se impossível ignorá-lo. Se era imoral receber alguma remuneração pela dor sofrida, não era a dor que estava sendo paga, mas sim a vítima, lesada em sua esfera extrapatrimonial, quem merecia ser (re)compensada pecuniariamente, para assim desfrutar de alegrias e outros estados de bem-estar psicofísico, contrabalançando (*rectius*, abrandando) os efeitos que o dano causara em seu espírito. (2003, p.147)

Agostinho Alvim (1980, p. 220-221), compreende-se acerca do dano moral antes do advento da Constituição Federal de 1988:

Em doutrina pura, quase ninguém sustenta hoje a irreparabilidade dos danos morais. É assim a obrigação de reparar tais danos vai se impondo as legislações, mais ousadamente aqui, mais timidamente ali, já admitindo-se a reparação, como regra, já, somente, nos casos expressamente previstos.

E ainda dando segmento ao relatado o mesmo autor aponta que nota-se a superação da fase de discussão sobre reparabilidade, o instituto atingiu a sua maturidade e afirma a sua relevância, hesitada dos juízes e doutrinadores então

vinculados ao equivocado preconceito da impossibilidade compensar a dor moral com dinheiro. (CAHALI, 2011, p.19)

2.3 A Responsabilidade Civil do Dano Moral

A noção de responsabilidade civil exprime a ideia de obrigação, encargo, contraprestação, que seja o dever de reparar o prejuízo em virtude da violação de outro dever jurídico, ou seja, quando uma causa prejuízo a outrem, provocado por ela mesma, ou por pessoa ou coisa que lhe pertence, tendo que reparar o dano causado, para que assim se restabeleça o equilíbrio alterado ou perdido pela lesão. (FILHO, 2007)

Nos tempos atuais, o homem possui discernimento e liberdade relacionados às suas ações praticadas na sociedade, devendo assim responsabilizar-se pelos atos praticados. Portanto, quando o indivíduo se relaciona em sociedade e infringe a intimidade, vida privada, honra e imagem ou qualquer outro direito de terceiros, deverá suportar as consequências de seus atos, pois se entende que no modelo atual de sociedade o ser humano tem capacidade intelectual e liberdade de ações para assumir a responsabilidade pelos atos praticados. (AMORIM, 2011).

Como espécie de responsabilidade civil verifica-se a responsabilidade contratual e extracontratual, e ambas estão fundamentadas no Código Civil, em se tratando disto conta-se o entedimento de Maria Helena Diniz (2011) a qual designa a imputação de responsabilidade civil do autor quando houver vínculo obrigatório advindo de contrato ou de declaração unilateral de vontade e controverso a isto será atribuída a responsabilidade extracontratual.

Em um determinado período da história houve a queda da responsabilidade civil subjetiva, a qual baseava-se na culpa, em virtude da evolução da sociedade industrial e os decorrentes aumento de risco de acidente de trabalho, a respeito Rui Stoco relata:

A necessidade de maior proteção a vítima fez nascer a culpa presumida, de sorte a inverter o ônus da prova e solucionar a grande

dificuldade daquele que sofreu um dano demonstrar a culpa do responsável pela ação ou omissão. O próximo passo foi desconsiderar a culpa como elemento indispensável, nos casos expressos em lei, surgindo a responsabilidade objetiva, quando então não se indaga se o ato é culpável. (STOCO, 2007, p. 157).

Maria Helena Diniz (2003, p.33) determina a responsabilidade como “o fato de alguém ter se constituído garantidor de algo”. E ainda conceitua que a responsabilidade civil é:

A aplicação de medidas que obriguem alguém a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiros em razão de ato próprio imputado, de pessoa por quem ele responde, ou de fato de coisa ou animal sob sua guarda (responsabilidade subjetiva) ou, ainda, de simples imposição legal (responsabilidade objetiva). (DINIZ, 1998, P. 34):

O Código Civil Brasileiro assenta a responsabilidade civil na teoria da culpa, ou seja, não existe responsabilidade civil sem culpa, pois a ausência de sua prova faz esmaecer a obrigação de reparar o dano. O princípio geral da responsabilidade civil no direito brasileiro vem consagrado no artigo 159 do Código Civil, que dispõe: "aquele que, por ação ou omissão, voluntária, negligência ou imprudência, violar direito, ou causar prejuízo a outrem, fica obrigado a reparar o dano."

No tocante ao pensamento de cunho pecuniário frente à responsabilidade civil do agente quanto à violação do dano moral, a autora Maria Helena Diniz (2015, p. 91) assinala que sob uma perspectiva funcional:

o dinheiro revela-se como um antídoto que, simultaneamente, assume o caráter de satisfação ou compensação para a vítima do ato lesivo, e punitivo para o ofensor, cumprindo o desiderato de uma atender sua função de justiça corretiva

Advindo dessa ideia, Ronaldo Alves de Andrade (2011, p. 18), acredita que: “efetivamente a dor não pode ser substituída pelo dinheiro. Mas certamente serve para abrandar esse sofrimento pela certeza de que o direito violado mereceu alguma reparação”.

Wladimir Valler (1994, p. 24) esclarece que em contrariedade a lei civil, que cuja tenha adotado a teoria clássica da culpa, para este autor a teoria objetiva se estabeleceu em vários setores da atividade, através de leis especiais.

No entendimento de Silvio de Salvo Venosa (2002, p. 12) em que expressa sua perspectiva e disserta que “responsabilidade civil, em sentido amplo, encerra a noção de virtude da qual se atribui a um sujeito o dever de assumir as consequências de um evento ou de uma ação”.

Enfim, vale destacar que, a responsabilização por dano moral é aquela resultante de uma lesão ao direito a personalidade. E não propriamente a mensuração da dor, do sofrimento, da depressão que alguém sentiu ao sofrer um ato ilícito causado por outrem.

Enfatiza Yussef Said Cahali (2005, p.22-23):

[...] Na realidade, multifacetário o ser anímico, tudo aquilo que molesta gravemente a alma humana, ferindo-lhe gravemente os valores fundamentais inerentes à personalidade ou reconhecidos pela sociedade em que está integrado, qualifica-se, em linha de princípio, como dano moral; não há como enumerá-los exhaustivamente, evidenciando-se na dor, na angústia, no sofrimento, na tristeza pela ausência de um ente querido falecido; no desprestígio, na desconsideração social, no descrédito à reputação, na humilhação pública, no devassamento da privacidade; no desequilíbrio da privacidade; no desequilíbrio da normalidade psíquica, nos traumatismos emocionais, na depressão ou no desgaste psicológico, nas situações de constrangimento moral.

Em que pese o direito fundamental à personalidade, a partir do momento que este é ofendido, Cahali (2005, p.58-59), acrescenta ainda:

[...] Em realidade, os casos enunciados nos textos legais, indicados na doutrina ou examinados pela jurisprudência, resolvem-se, em substância, na proteção dos chamados direitos de personalidade, eis que de sua violação resulta o dano moral reparável. Por essa razão, os autores tendem a classificar os danos morais segundo a espécie do direito da personalidade agravado,[...].

Humberto Theodoro Junior (2001, p.6) diz que “para, no entanto, chegar-se à configuração do dever de indenizar, não será suficiente ao ofendido demonstrar sua dor. Somente ocorrerá a responsabilidade civil se reunirem todos os elementos essenciais: dano, ilicitude e nexa causal”.

Para Washington de Barros (2016, p.431) quanto a reparação do dano também se faz presente alguns dos elementos expressos no trecho acima, em que

"lastreia-se a princípio na prática de um ato, muito embora possa advir de um ato também lícito, como, no caso de estado de necessidade ou de legítima defesa, quando sua eficiência impõe a danificação de uma coisa."

Segundo entendimento de Carvalho Santos (1952), a reparação do dano está vinculada ao fato de que tenha sido efetuado por pessoa com livre determinação de sua vontade, ou com liberdade de querer, circunstância que faz com que a responsabilidade civil seja dependente da capacidade.

Em analogia a isto, Carlos Alberto Bittar se expressa em sentido que a teoria da responsabilidade civil se encontra no princípio fundamental, motivando-se perante da liberdade e da lógica humana, como imposição, portanto, da própria natureza das coisas:

Havendo dano, produzido injustamente na esfera alheia, surge a necessidade de reparação, como imposição natural da vida em sociedade e, exatamente, para a sua própria existência e o desenvolvimento normal das potencialidades de cada ente personalizado. É que investidas ilícitas ou antijurídicas no circuito de bens ou de valores alheios perturbam o fluxo tranqüilo das relações sociais, exigindo, em contraponto, as reações que o Direito engendra e formula para a restauração do equilíbrio rompido. (1990,p.03)

Por fim, exige-se que o dano sofrido apresente um mínimo de gravidade, de modo que o prejuízo insignificante não caracteriza descumprimento de dever por parte do agente. Através da existência do dano, surge o dever de indenizar.

Quanto a esse requisito, Fernando Pessoa Jorge (1999), apresenta um conteúdo explicativo:

A lei não afirma expressamente que o prejuízo, para ser reparável, tenha de apresentar um mínimo de gravidade ou valor, mas tal conclusão é imposta pelo bom-senso e até pelo princípio da boa-fé: a exigência da reparação de um desses prejuízos [mínimos] só poderia explicar-se pelo propósito de vexar o lesante e, como tal, não mereceria a tutela do direito. Sendo a responsabilidade civil uma obrigação, pode invocar-se, em abono desta tese, a regra do n.º 2 do artigo 298.º, [do Código Civil Português] segundo a qual a prestação deve corresponder a um interesse do credor digno de proteção legal.

Seguindo a mesma linha de entendimento, compreende Antunes Varela, o

qual esclarece que não é que há ausência do dano, todavia o que não se verifica é um mínimo de gravidade que torne aquele dano indenizável, em suas palavras:

A gravidade do dano há de medir-se por um padrão *objetivo* (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de fatores subjetivos (de uma sensibilidade particularmente embotada ou especialmente requintada). Por outro lado, a gravidade apreciar-se-á em *função da tutela do direito*: o dano deve ser de tal modo grave que justifique a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado. (p. 633)

Quando se trata de responsabilidade civil, a conduta do agente é a causadora do dano, surgindo daí o dever de reparação. Para que se configure o dever de indenizar advindo da responsabilidade civil, deverá haver a conduta do agente e nexo de causalidade entre o dano sofrido pela vítima e a conduta do agente.

Existe divergência entre doutrinadores em relação aos pressupostos da responsabilidade civil: Sílvio de Salvo Venosa (2003, p. 13) enumera quatro pressupostos para que passe a existir o dever de indenizar, afirmando que “(...) os requisitos para a configuração do dever de indenizar: ação ou omissão voluntária, relação de causalidade ou nexo causal, dano e finalmente, culpa”.

Enquanto que, Maria Helena Diniz (2003, p. 32) entende que são três os pressupostos: ação ou omissão, dano e a relação de causalidade.

Sílvio Rodrigues (2002, p. 16) apresenta como pressupostos da responsabilidade civil a culpa do agente, ação ou omissão, relação de causalidade e dano.

Diante do apresentado depreende-se que a natureza jurídica da responsabilidade civil será em todo caso sancionadora, não sendo influenciada pela por sua materialização como pena, indenização ou compensação pecuniária.

CAPÍTULO III- DANOS MORAIS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Conforme entendimento de Marcelo Kokke (2001), a relação de consumo é aquela em que uma das partes adquire produtos ou serviços tendo em vista sua utilização final enquanto a outra parte fornece tais bens em caráter de habitualidade e profissionalismo. A parte que adquire os bens é chamada de consumidor, enquanto a parte que fornece os bens é denominada genericamente de fornecedor.

3.1 Relação de Consumo

Para Roberto Basilone Leite (2002, p. 54) relação de consumo é:

uma relação de cooperação, pois um cidadão entra com o bem ou serviço e o outro oferece em troca o pagamento do preço; ambos colaboram assim para o sucesso do objetivo comum, que é a transferência do domínio do bem ou a execução dos serviços.

De acordo com Luiz Antônio Rizzatto Nunes (2005, p. 71), “haverá relação jurídica de consumo sempre que se puder identificar num dos pólos da relação o consumidor, no outro, o fornecedor, ambos transacionando produtos e serviços”.

Roberto Basilone Leite (2002,p. 55) salienta que pode essa relação de consumo se transformar em relação de concorrência da seguinte forma:

Pode, no entanto, a relação de consumo transforma-se numa relação de concorrência se o consumidor constatar, por exemplo, que o bem recebido está em desacordo com as expectativas do negócio realizado entre as partes e o fornecedor se recuse a reparar o problema. Eles passam assim a buscar objetivos distintos: um quer desfazer o negócio, o outro quer mantê-lo.

Mediante entendimento do respectivo autor destaca-se que: “A Relação de Consumo de certa forma é uma relação jurídica podendo ser regulamentada

pelo direito onde é o objeto principal ocupando o Código de Defesa do Consumidor”. (LEITE, 2002. p. 55)

A Relação de Consumo é determinada pelo profissionalismo do ato de venda do produto ou prestação de serviço, Roberto Basillone Leite (2002, p.43), compreende que “só se considera relação de consumo aquela que implique o fornecimento de produto ou serviço com caráter profissional, ou seja, com intuito comercial”.

Orlando de Almeida Secco (2004. p. 68), compreende que toda relação jurídica é formada por quatro elementos essenciais: sujeito ativo, sujeito passivo, vínculo jurídico e objeto.

José Geraldo Brito Filomeno expõe os principais traços dessa relação:

Pode-se destarte inferir que toda relação de consumo: a) envolve basicamente duas partes bem definidas: de uma lado, o adquirente de um produto ou serviço (consumidor), e, de outro, o fornecedor ou vendedor de um produto ou serviço (produtor/fornecedor); b) tal relação destina-se à satisfação de uma necessidade privada do consumidor; c) o consumidor, não dispendo, por si só, de controle sobre a produção de bens de consumo ou prestação de serviços que lhe são destinados, arrisca-se a submeter-se ao poder e condições dos produtores daqueles mesmos bens e serviços.

Cláudio Bonatto e Paulo Valério Dal Pai Moraes (1998, p.), no tocante ao conceito da relação jurídica mencionam que a palavra relação denota uma certa reciprocidade de ações entre as pessoas, naturais ou não, objetivando uma vinculação entre as partes. Contém, igualmente, a idéia de convivênciaentre pessoas, sendo em qualquer sentido, fundamental a noção de ação praticada por cada um dos pólos de contato.

3.2 Sujeitos da relação de consumo: Consumidor e Fornecedor

A primeira introdução de proteções ao consumidor se deu na Carta Magna de 1988, onde se introduziu a defesa do consumidor entre os direitos e garantias individuais, um significativo progresso do instituto. (WOLKOFF, 2010).

Devido à desigualdade entre consumidores e fornecedores, o Código de

Defesa do Consumidor se cercou de uma série de princípios e regras, sejam eles a soberania nacional, propriedade e livre concorrência, o que é de grande importância por ser uma forma de regulamentação e formação de parâmetros na discussão dessas relações. (WOLKOFF, 2010).

A intenção da Constituição Federal de modo geral sempre foi a de assegurar a igualdade, observando a proporcionalidade, e o Código de Defesa do Consumidor objetiva propiciar essa igualdade jurídica na relação entre o consumidor e os fornecedores e empresas, visando equilibrar a desigualdade existente. Em razão dessa busca por igualdade, que determinadas normas são seguidas, como a inversão do ônus da prova, nulidade de cláusulas abusivas, desconsiderar a personalidade jurídica das empresas e possibilidade de aplicar a responsabilidade objetiva. (WOLKOFF, 2010)

O conceito de Consumidor encontra-se previsto no artigo 2º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor:

Art. 2º. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Visando ampliar o conceito de Consumidor o Código dispõe em seus artigos 17 e 29:

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.
(...)
Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele prevista.

Destarte, o CDC reconhece outras pessoas como consumidoras: “a pessoa física, a pessoa jurídica e até mesmo a coletividade de pessoas”. Ou seja, se qualquer destas adquirir ou usufruir produtos ou serviços como destinatários finais.

Roberto Basílone Leite (2002, p. 50) ressalta que o artigo 29 do CDC

“desdobra o conceito de consumidor para alcançar todas as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas comerciais ou contratuais abusivas”.

Pertinente a esta concepção José Fernando Simão (2003, p. 28) estabelece que “a opção do legislador brasileiro ao definir consumidor é bastante objetiva, contrapondo-se às definições subjetivas as quais consumidor é aquele “não-profissional que contrata ou se relaciona com um profissional, comerciante, industrial ou profissional liberal””.

No ponto de vista da autora Fabiana Rodrigues Barletta, a expressão "destinatário final", presente na redação da lei, deve ser entendida não em seu sentido literal, pois este termo significa não usá-lo para atividades profissionais que gerem novos benefícios econômicos, mas sim para satisfação particular, pessoal ou familiar. Visto, que de tal maneira não se estaria atribuindo a esse ato de consumo a finalidade almejada que é a de destinação final.

Cláudio Bonatto e Paulo Valério Dal Pai se posicionam quanto ao art. 2 em seu texto expresso na lei:

O parágrafo único trata de situação concreta, na qual a coletividade, de alguma forma – cada um dos seus integrantes adquirindo ou se utilizando do produto ou serviço – haja intervindo nas relações de consumo.

Dando continuidade ao mesmo regimento salienta Roberto Basile Leite (2000, p. 50), que “equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”. E consoante a isso Hélio Zaghetto Gama (2002, p. 163), dispõe que:

tal condição reconhece e resguarda os interesses de uma coletividade de pessoas que tenham atuado na relação de consumo. Desta forma, os interesses difusos e coletivos são defendidos preventivamente ou repressivamente pelos órgãos legitimados por lei para tanto.

No que se refere quanto ao caráter da pessoa jurídica como consumidor o autor Washington de Barros Monteiro (2007, p. 127), designa que estas são as “associações ou instituições formadas para a realização de um fim e reconhecidas

pela ordem jurídica como sujeitos de direitos.”

Quanto ao Roberto Senise Lisboa (2001, p. 162), este denota que “qualquer sujeito de direito pode ser consumidor, basta que todos os elementos preconizados na definição de consumidor estejam presentes”.

O dano moral sofrido pela pessoa jurídica, também é assegurado pela legislação e de grande importância para as empresas. Por estar relacionada a elementos de percepção estranhos ao indivíduo afetado, como a preservação da imagem e da fama que apresenta em face da sociedade, pode, e deve ser estendido às pessoas jurídicas. É como questiona Sergio Cavalieri Filho:

Quem pode negar que uma notícia difamatória pode abalar o bom nome, o conceito e a reputação não só do cidadão, pessoa física, no meio social, mas também de uma pessoa jurídica, no mundo comercial? (FILHO, 2007)

Verifica-se que a jurisprudência já aceita com tranquilidade a possibilidade de configuração do dano moral às pessoas jurídicas, mesmo que com adaptações e adequações que se fazem necessárias. Já havendo diversos precedentes que admitem tal configuração:

DANO MORAL – HONRA – CONCEITO – INDENIZAÇÃO RECLAMADA POR PESSOA JURÍDICA – 1. Entende-se como honra também os valores morais, relacionados com a reputação, o bom nome ou o crédito, valores estes inteiramente aplicáveis às pessoas jurídicas; não apenas aqueles que afetam a alma e o sentimento do indivíduo, valores próprios do ser humano. 2. A ofensa à empresa tanto pode causar-lhe prejuízo de ordem material quanto de ordem apenas moral, devendo recompor-se o seu patrimônio dessa natureza atingido. Irrelevante que o reflexo não seja íntimo, psíquico ou espiritual, pois que a tanto não se limita o conceito a extrair-se do vocábulo "honra". O uso indevido do nome da empresa configura violação à imagem e valores sociais da ofendida no meio comercial, prejudicando as atividades e acarretando descrédito frente aos membros de determinada comunidade. 3. A pessoa jurídica pode reclamar indenização por dano moral, desde que violados quaisquer dos direitos pela mesma titulados e previstos no inciso X do artigo 5º da Constituição Federal, porquanto o legislador não a distinguiu, para esses efeitos, da pessoa física. (TJDF – EIAc 31.941-DF – (Reg. Ac. 78.369) – 2ª C – Rel. Des. Valter Xavier – DJU 06.09.1995).

Merecendo destaque a Súmula n. 277 do Superior Tribunal de Justiça (STJ), que é categórica quanto a essa possibilidade e está redigida nos seguintes termos: “STJ Súmula nº 227 - 08/09/1999 - DJ 20.10.1999 -

Pessoa Jurídica - Dano Moral. A pessoa jurídica pode sofrer dano moral”.

A definição de fornecedor no Código de Proteção e Defesa do Consumidor vem expressa no art. 3º que assim dispõe:

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

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

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

Ada Pellegrini Grinover (2001. p. 47): “fornecedor é qualquer pessoa ou ente despersonalizado que ofereça no mercado de consumo produtos ou serviços através do desempenho de atividade mercantil ou civil de maneira habitual”.

Importante destacar a posição de Luiz Antonio Rizzatto Nunes (2012, p.86) em sua obra:

São fornecedores as pessoas jurídicas públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, com sede ou não no País, as sociedades anônimas, as por quotas de responsabilidade limitada, as sociedades civis, com ou sem fins lucrativos, as fundações, as sociedades de economia mista, as empresas públicas, as autarquias, os órgãos da Administração direta.

Eduardo Gabriel Saad, José Eduardo Duarte Saad e Ana Maria Saad C. Branco (2006, p.73), observam como Fornecedor “o exercente das atividades econômicas que discrimina, está a dizer que se trata de pessoa física ou jurídica que exerce profissionalmente, isto é, com continuidade, essa atividade”.

3.3 Indenização por danos morais

Com a inserção do Novo Código de Processo Civil, sancionado em 16 de março de 2015, será exigido uma cautela e prudência ainda maiores das partes e de seus procuradores nas ações envolvendo indenização por dano moral.

A jurisprudência consolidada dos tribunais superiores nos termos do antigo Código Civil, o CPC/1973, ao autor da ação de indenização por dano moral basta formular pedidos genéricos de condenação é um valor simbólico à causa. Bastava isso para uma petição inicial ser apta. Sucumbindo o autor, os honorários a seu desfavor serão fixados através de juízo de equidade. (AMARAL, 2015)

Com a vigência do novo Código, o autor, na sua petição deverá atribuir à causa o valor preciso do ressarcimento pecuniário do dano moral pretendido, disposto na nova redação do artigo 292, inciso V, que significa que o pedido conter o valor pretendido a título de dano moral, sendo vedado ao autor pedido genérico de condenação. (Amaral, 2015).

O CPC/1973 fez incentivou as demandas de qualquer forma, sem responsabilidade, abarrotando o judiciário, meros aborrecimentos ou contratempos ganharam pedidos astronômicos, assegurados pela certeza que em caso de sucumbência, seus pedidos não serão correlacionados ao valor da causa e, assim, não servirão de base de cálculo para a verba honorária. (Amaral, 2015)

Assim sendo, as conclusões que podem ser tiradas são as seguintes:

- (i) o pedido de dano moral não poderá ser genérico (salvo na situação excepcional do art. 324, § 1º, II, do CPC);
- (ii) a utilização das “consagradas” fórmulas que deixam ao prudente critério do magistrado a fixação do quantum, ainda que no curso da petição inicial estabeleçam parâmetros (valores mínimos esperados) não serão toleradas, devendo o magistrado determinar a emenda da petição inicial;
- (iii) deverá ser revisto o enunciado n. 326 de súmula da jurisprudência dominante do STJ;
- (iv) o valor da causa, como consequência, equivalerá ao valor pretendido de dano moral, sendo certo que o juiz o corrigirá de ofício e por arbitramento quando o autor se equivoque, caso em que se procederá ao recolhimento das custas correspondentes (art. 292, § 3º, CPC).

Voltando nos conceitos de dano moral, este pode ser compreendido, no contexto jurídico, quando determinado indivíduo se acha afetado em seu ânimo psíquico, intelectual e moral, tendo a sua privacidade, imagem, intimidade e honra violados. (OLIVEIRA, 2012).

É ainda, como ofensa aos interesses e bens do indivíduo em que o teor não é pecuniário nem redutível a dinheiro, tidos como exemplo dos direitos da

personalidade, os sentimentos afetivos, ou ainda os atributos da pessoa como nome, capacidade e estado civil (MELO 2013).

Tendo esse conhecimento, vencido o entendimento do dano moral, tratar-se-à da chamada “indústria do dano moral”, observando pressupostos como o dano, e enfrentando as dúvidas a respeito da valoração do *quantum* indenizatório.

Diversos são as demandas judiciais presentes nos diversos tribunais pelo Brasil, com pedidos sem nenhum tipo de fundamentação para reparar o algum dano moral sofrido, muito por culpa dos próprios magistrados que deferem pedidos absurdos, e principalmente por culpa das próprias grandes empresas que sem nenhum pudor continuam cometendo atos ilícitos que visam somente lucro, banalizando assim o instituto (MELO, 2013).

Considerando tudo, importante destacar a posição de José Mario Delaiti relacionada à banalização do dano moral:

A banalização do Dano Moral, haja vista os inúmeros pedidos inócuos e extremamente oportunistas fomentados por uma lacuna derivada de um rigoroso subjetivismo em relação ao seu *quantum*, e que atualmente vem sendo combatida por alguns critérios doutrinários e jurisprudenciais adotados, é que tem inspirado relevantes discussões entre os juristas, especialmente, os profissionais, dentre eles advogados e juízes. (MELO, 2013).

A indústria do dano moral é compreendida em situações que os indivíduos utilizam da ação por dano moral com objetivo de enriquecimento, com pedidos desconexos, com o objetivo de conseguir vantagem pecuniária para se vingarem das empresas causadoras. (NOGUEIRA, 2011)

Todo o fenômeno da Indústria do dano moral pode ser atribuído em razão de não existir critérios cristalinos para quantificar o valor indenizatório. Assim o *quantum* dependerá dos critérios de cada julgador, ou seja, do seu íntimo, obviamente analisando o caso concreto. (BOTTEGA; OLIVEIRA, 2011)

Nesse sumo, a grande maioria das ações por danos morais contra as empresas estão nos Juizados Especiais Cíveis, em razão da isenção do pagamento da taxa judiciária, o que incentiva todo e qualquer pedido sem qualquer

responsabilidade ou medo quando os pedidos não têm fundamento, de fato o dano moral nos moldes atuais passou a ser uma loteria. (DUCCA, 2011).

O que vem acontecendo com frequência, e que alguns julgadores que não compartilham com o deferimento deliberado, que são de fato mais rígidos em arbitrar dano moral, fundamentam suas decisões alegando que o autor nada mais sofreu do que mero aborrecimento e não efetivamente dano moral capaz de gerar uma ação judicial e conseqüentemente uma indenização. Ensinamentos de Ana Elize de Almeida Santos:

Ocorre que os mais triviais aborrecimentos que acometem o dia a dia de uma pessoa, sejam, no trabalho, na rua, no trânsito, na família, enfim qualquer contrariedade tem sido equiparada a sofrimento qualificado como resultado de uma insuportável dor moral. Assim, conclui-se que qualquer contrariedade corriqueira, é para alguns intitulados de dano moral infinito, cujo objetivo, é exclusivamente o recebimento de uma indenização. (DUCCA, 2011)

Para que o autor de fato obtenha êxito na ação visando reparação por dano moral, este deve demonstrar, de forma que não deixe dúvidas que o fato ocorrido tem sido além do razoável, caso contrário, o risco de ser enquadrado o caso como mero aborrecimento e bastante considerável. (DUCCA, 2011)

CONCLUSÃO

Primeiramente foi realizado um estudo sobre o instituto do Dano, conceito, pressupostos e espécies, necessários para compreender o atual entendimento sobre o Dano Moral e como vem sendo aplicado no Brasil no ordenamento jurídico.

Quanto ao Dano moral podemos concluir que este importante instituto acompanhou a evolução da própria sociedade, modificando e se adaptando as novas necessidades da sociedade, obtendo importantes mudanças como reparação do dano mediante lesão à ordem psíquica da vítima. Importantíssimo para o atual momento, onde passou a deixar de lado as punições violetas e impostas diretamente ao próprio causador do dano e passando a ser de cunho pecuniário o principal objeto para reparar os danos causados.

A respeito do Dano moral nas relações de consumo, este tema central do presente trabalho, pode ser compreendido como de crescente aplicabilidade, em razão do significativo aumento de demandas judiciais, em especial as demandas nos juizados especiais cíveis, o dano moral passou a figurar na maioria dos pedidos de reparação, seja como pedido cumulado ou único.

Tal crescimento nas demandas, motivado principalmente pelo crescimento tecnológico mundial que permite maior acesso a informações e de extrema importância, vez que muitos que não tinham conhecimento e condições passaram a ter condições de pleitear por direitos que lhes são cabíveis.

O novo Código de Processo Civil, que entrou em vigor no ano de 2015 se

preocupou com as questões que envolvem os pedidos de indenização por danos morais, no sentido de impedir a formulação de pedidos genéricos e sem fundamentos, passando o autor de cada demanda responder por seus pedidos em casos de sucumbência, uma medida extremamente necessária em razão do atual cenário das questões que versam a respeito do dano moral.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVIM, Agostinho. **Da inexecução das obrigações e suas consequências**. São Paulo: Saraiva, 1980.

AMARAL, Carlos Eduardo Rios. **Revista Consultor jurídico**. Espírito Santo. 2015. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2015-abr-29/carlos-amaral-ncpc-dano-moral-deixa-porta-esperanca>>. Acesso em: 20 abr 2018

ANDRADE, Ronaldo Alves de. **Dano Moral à Pessoa e sua Valoração**, p. 18. 2011.

BARLETTA, Fabiana Rodrigues. **A revisão contratual no código civil e no código de defesa do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2002.

BITTAR, Carlos Alberto, **Responsabilidade Civil - Teoria & Prática**, 2ª ed., Rio de Janeiro, Forense Universitária, 1990.

_____. **Reparação Civil por Danos Morais**, 1ª ed., São Paulo, Editora Revista dos Tribunais, 1993.

_____. **Reparação civil por danos morais**. 3 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1998

BONATTO, Cláudio; MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Questões Controvertidas no Código de Defesa do Consumidor: Principologia, Conceitos, Contratos**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1998.

BRASIL. **Constituição**. Constituição da República Federativa do Brasil. 1988.

_____. **Lei 8.078**, de 11 de setembro de 1990: Código de defesa do consumidor. 1990.

CAHALI, Yussef Said. **Dano moral**. 3. ed. rev., ampl. e atual. conforme o Código Civil de 2002. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

_____. **Dano moral**. 3. ed. rev., ampl. e atual. Conforme o Código Civil de 2002. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011

_____. **Enciclopédia saraiva do direito**. V.22. São Paulo: Saraiva, 1999

CARVALHO SANTOS. **Código Civil Brasileiro Interpretado**, vol. III, pg. 318, 1952.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**, 2ª Edição, Malheiros Editores, São Paulo, 1997.

_____. **Programa de responsabilidade civil**. São Paulo: Malheiros Editores, 2001.

_____. **Programa de responsabilidade civil**, 7 ed., São Paulo: Atlas, 2007.

_____. **Programa de Responsabilidade Civil**, Ed. Atlas, 2008.

_____. **Programa de Responsabilidade Civil**. 9. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

DIAS, José Aguiar. **Da Responsabilidade Civil**, Vol II, 10ª Edição, Rio de Janeiro, Forense, 1995.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. 12 Ed. São Paulo: Saraiva, 1998

_____. **Curso de direito civil brasileiro**, v. 7: responsabilidade civil. 18. ed. rev., aum. e atual. de acordo com o novo código civil (Lei n. 10.406, de 10- 1- 2002) e o Projeto de Lei n. 6.960/2002. São Paulo: Saraiva, 2004

_____. **Curso de Direito civil Brasileiro: Responsabilidade Civil**. Vol.7. 17ºed. São Paulo: Saraiva, 2003.

_____. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. 17ª edição. 4º volume. Ed. Saraiva. São Paulo-SP: 2006.

_____. **Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil**. Vol. VII. 25ª ed., São Paulo: Saraiva, 2011.

DONATO, Maria Antonieta Zanardo. **Proteção ao Consumidor, Conceito e Extensão**. Editora Revista Dos Tribunais, 1994.

DUCCA, Ana Elize de Almeida Santos. **A Banalização do Instituto do Dano Moral**. São Paulo: 2011. Disponível em: <<http://arquivo.fmu.br/prodisc/direito/aeasd.pdf>>. Acesso em: 05 abr 2018.

FONSECA, Alessandro Meyer Da. **Requisitos para caracterização do dano moral**. <<https://www.webartigos.com/artigos/requisitos-para-caracterizacao-do-dano-moral/3699/>> Acesso em: 08 abr 2018.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil – Responsabilidade Civil**. V. III. 7ª ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

GAMA, Hélio Zaghetto. **Curso de direito do consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2002.

GIUSTINA, Beatriz Della. **Dano Moral: Reparação e Compensação Trabalhista**, in Trabalho e doutrina, n. 10. São Paulo: Saraiva, set. 1996

GOMES, Marcelo Kokke. **Responsabilidade Civil: Dano e Defesa do Consumidor**. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

GOMES, Orlando. **Obrigações**. Rio de Janeiro: Forense, 2000

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor:**

comentado pelos autores do anteprojeto. 7. ed. Rio de Janeiro, Forense, 2001.
 JORGE, Fernando Pessoa. **Ensaio sobre os pressupostos da responsabilidade civil**. São Paulo: Almedina, 1999.

LEITE, Roberto Basilone. **Introdução ao direito do consumidor**: os direitos do consumidor e a aplicação do código de defesa do consumidor, 2002.

LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade civil nas relações de consumo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001, p. 162

MELO, José Mário Delaiti de. **A Industrialização do Dano Moral**. *Âmbito Jurídico*, n.111. Rio Grande do Sul: 2013. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=12703&revista_caderno=7>. Acesso em: 14 fev 2018

MELO, Nehemias Domingos de. **Dano moral nas relações de consumo**: doutrina e jurisprudência. São Paulo: Saraiva, 2008.

MONTEIRO, Washington de Barros. **Curso de direito civil**, v. 1: parte geral. – 41. ed. rev. e atual. por Ana Cristina de Barros Monteiro França Pinto. – São Paulo: Saraiva, 2007.

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

NETO. S.J. de Assis. **Dano moral**, aspectos jurídicos, doutrina, legislação, jurisprudência e prática. São Paulo: BestBook. 1998.

NOGUEIRA, Cíntia Rodrigues. **A Indústria do Dano Moral**. Governador Valadares, 2011. Disponível em: <<http://www.pergamum.univale.br/pergamum/tcc/Aindustriadodanomoral.pdf>>. Acesso em: 05 abr 2018..

NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**: com exercícios. – 2. ed. rev., modif. e atual. – São Paulo: Saraiva, 2005.

_____. **1956- Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**/ Luiz Antônio Rizzatto Nunes. – 3. ed. rev. e atual. – São Paulo: Saraiva, 2007.

_____. **Curso de direito do consumidor**: com exercícios, 2012.

OLIVEIRA, Leandro Rodrigues de. **A Indústria do Dano Moral**. 2012. Disponível em: <<http://www.webartigos.com/artigos/a-industria-do-dano-moral/90186/>>. Acesso em: 25 fev 2018

RAMOS, Augusto Cesar. **Dano moral na Justiça do Trabalho**. Disponível em: . Acesso em: 16.Mai. 2018.

REALE, Miguel. **Lições preliminares de Direito**. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 1988.

RODRIGUES, Sílvio. **Direito Civil**, Volume IV, Editora Saraiva, 19ª Edição, São

Paulo, 2002.

SANTOS, Antônio Jeová. **Dano Moral Indenizável**, 1997.

SANTOS, Carlos Victor Nascimento dos et al. **No Moral Punitivo**. 2009. Disponível em: <http://academico.direitorio.fgv.br/wiki/Dano_Moral_Punitivo>. Acesso em: 04 de mar 2018.

SECCO, Orlando de Almeida. **Introdução ao Estudo do Direito**. 9. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2004.

SENA REI, Cláudio Alexandre. **Danos morais entre cônjuges**, 2001.

SILVA, Caio Mario. **Responsabilidade Civil de Acordo com a Constituição de 1988**, fls. 54/55

SILVA, De Plácido E. **Vocabulário Jurídico**. 12. ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 1993.

SILVA, José Afonso da. **Curso de direito constitucional positivo**. São Paulo: Malheiros, 2000.

SILVA, Humberto Theodoro Jr. **Alguns aspectos da Nova Ordem Constitucional sobre o Direito Civil**, RT, 2001.

SIMÃO, José Fernando. **Vícios do produto no novo código civil e no código de defesa do consumidor**, 2003.

SOIBELMAN. Félix. **Enciclopédia jurídica**. São Paulo: Elfez. Maio de 1988. Software – CD.

STOCO, Rui. **Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência**. 7 ed.. São Paulo Editora Revista dos Tribunais, 2007.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Dano Moral**. 4. ed. atual. amp. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2001.

VARELA, Antunes. **Das obrigações em geral**. 8ª Ed., v. I. Coimbra: Livraria Almedina, p. 633 apud TJMG, 9ª C. Civ., Apelação Cível, Acórdão nº 2.0000.00.506610-0/000, Rel. Des. Tarcisio Martins Costa. Extraída do site do Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Disponível em: <http://www.tjmg.jus.br/juridico/jt_/inteiro_teor.jsp?tipoTribunal=2&comrCodigo=0&ano=0&txt_processo=506610&complemento=0>. Acesso em: 10 mar 2018.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil: Responsabilidade Civil**. Vol.4. 3ªed. São Paulo: Atlas S.A., 2003.

_____. **Direito civil: responsabilidade civil**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. **Direito civil: Responsabilidade Civil**. São Paulo: Atlas, 2007.

WALLER, Wladimir. **A Reparação do Dano Moral no Direito Brasileiro**, E.V. Editora Ltda, 2a. edição, 1994.

WOLKOFF, Alexander Porto Marinho. **A Teoria do Risco e a Responsabilidade Civil Objetiva do Empreendedor**. Revista de Direito, n.81. 2010. Disponível em: <http://portaltj.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=ae2e5cc8-fa16-4af2-a11f-c79a97cc881d&groupId=10136>. Acesso em: 14 mar 2018.