



A BANALIZAÇÃO DO DANO MORAL NOS JULGADOS DE RELAÇÕES DE CONSUMO

*Jadyson Karlos Paulino Santos*¹

*Paulo Tomé*²

*Ana Celuta Fulgêncio Taveira*³

RESUMO: O presente estudo trata do dano moral, com enfoque na atual tendência a crescente banalização do mesmo nos julgados referentes às relações de consumo, no sentido de analisar os principais motivos que geram essa situação, como o cada vez maior número de ações, a falta de requisitos sólidos para que este seja configurado e para a majoração do quantum indenizatório. O estudo foi feito através de uma pesquisa com abordagem qualitativa, com uso dos métodos dedutivo e dialético e coleta de dados por meio de consulta a material bibliográfico e documental. Sendo preemente a necessidade de uma abordagem cada vez mais frequente do tema, com reflexões sobre ações de conscientização da população e uma pacificação quanto a caracterização do dano moral e do quantum indenizatório no Poder Judiciário, bem como a observância do caso concreto e suas especificidades por este, para que desta forma o direito de compensação frente a um dano moral, não perca seu valor, mas sim seja protegido e conservado.

Palavras-chave: Dano moral. Relações de consumo. Banalização.

1 INTRODUÇÃO

A promulgação da Constituição Federal de 1988, reconheceu de forma formal a figura do dano moral, o afixando no ordenamento jurídico brasileiro ao consagrá-lo em seus incisos V e X, normatizando o que de fato já se via na doutrina e em decisões judiciais no tocante a necessidade de reparação.

O dano moral caracteriza-se como a ofensa aos interesses de natureza não patrimonial, que atingem o âmago de uma pessoa, tratando de questões puramente de foro íntimo, se referindo aquilo que agride diretamente a dignidade e o direito de personalidade do indivíduo, que mancha sua moral e ofende sua honra subjetiva. O que gera sofrimento e humilhação

¹ Acadêmico de Direito da Faculdade Alfredo Nasser.

² Professor da Faculdade Alfredo Nasser, atuando na graduação do curso de Direito, orientador do atual Projeto de Pesquisa Social e Jurídica.

³ Professora da Faculdade Alfredo Nasser, atuando na graduação do curso de Direito, ministrando a disciplina Projeto de Pesquisa Social e Jurídica.

sendo capaz de afetar o estado psicológico, intelectual e moral de um indivíduo, e que são capazes de trazer a tona sentimentos de verdadeiro ultraje, vexame e descontentamento.

A partir dessas definições o dano moral assume um caráter compensatório ao que sofre, quando que pela complexidade do dano, afinal não se é possível mensurar de maneira meramente monetária o bem afetado, se é estipulado um valor indenizatório no sentido a se ter o retorno ao estado primário da situação com a reparação, por isso a importância de se observar cada caso, e caráter punitivo ao que provoca o dano, no intuito de prevenir e evitar outra ação danosa. Cabendo ao magistrado a fixação do quantum indenizatório, que o faz baseado em sua experiência de vida e bom senso, considerando o caso concreto e suas especificidades, bem como a doutrina e a jurisprudência.

Ocorrendo nos últimos anos um acúmulo de ações requerendo a caracterização de tal direito, o que se dá seja pela possibilidade de se aferir algum ganho ou pela maior ciência da população sobre seus direitos, bem como pelo aumento das relações de consumo. Gerando uma tendência a banalização do dano moral, que surge quando se tem pela população a falta de uma consciência ética quanto ao ingresso de ações, e pelo Poder Judiciário quando existe a falta de critérios sólidos para a caracterização do mesmo com a análise de cada caso concreto individualmente e com a majoração que deixa de assumir verdadeiramente sua função compensatória e punitiva.

2 METODOLOGIA

O escopo deste trabalho é analisar a tendência nos julgados das ações que versem sobre as relações de consumo de banalização do dano moral e demonstrar a importância que esse direito imprime para a sociedade e como o judiciário trata a aplicação deste.

No decorrer desta pesquisa foram utilizados os seguintes métodos científicos: dedutivo, no qual pelas diversas fontes do conhecimento sobre o tema lidos, como livros, revistas científicas, artigos, elaborou-se um projeto que se vincula diretamente ao raciocínio dos autores presentes nas referências. E dialético, em que através do concurso da ótica legal, pela garantia constitucional de reparação do dano moral, do prisma jurídico, quando da aplicação deste nos julgados relativos às ações que versem sobre relações de consumo, e do prisma social em que está incluído tal direito no contexto social, sendo estabelecido esta diferença entre o preceito legal, o emprego jurídico e o fato real que se presume que deva ser o regulador deste último.

A pesquisa teve uma abordagem qualitativa, quando da análise dos fundamentos utilizados para justificar a aplicação e fixação indenizatória dos julgados, bem como do uso do dano moral pela sociedade. E a coleta de dados fora realizada através de consulta, material bibliográfico e documental.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 Relações de consumo

3.1.1 Conceito e sujeitos das Relações de Consumo

As relações de consumo podem ser conceituadas com aquelas que englobam o fornecedor, a prestação de um serviço ou o fornecimento de um produto e o consumidor.

Os sujeitos da relação de consumo se dividem em fornecedor e consumidor. Sendo o fornecedor o responsável pela prestação de um serviço ou fornecimento de um produto. E o consumidor quem utiliza e adquire os produtos e serviços na intenção de satisfazer suas próprias necessidades ou daqueles que estejam vinculados a ele. (CAVALIERI FILHO, 2008). Podendo ser também definido, como aquele que adquire o serviço ou o produto como destinatário final (CARVALHO, 2015).

Existindo dentro dessas relações de consumo uma condição de vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor, motivo o qual faz com que o consumidor receba uma maior proteção pelo ordenamento jurídico, conforme observa-se na Constituição Federal de 1988 em seus artigos 5º, inciso XXXII e 170, inciso V, que destacam a importância deste para a ordem econômica, bem como na Lei nº 8.078/90, onde sua condição de vulnerabilidade nas relações de consumo carece que lhe sejam assegurados de maneira efetiva seus direitos (CARVALHO, 2015).

3.1.2 Práticas abusivas nas Relações de Consumo

Mesmo com tamanha proteção dada ao consumidor o que se observa são práticas abusivas e reiteradas que atentam contra essas garantias, ocasionando prejuízos de natureza patrimonial e, sobretudo, de ordem não patrimonial, quando ferem de forma insequente o

direito de personalidade daquele indivíduo, quando se configura assim o dano moral (CARVALHO, 2015).

Dentre as principais práticas abusivas podemos citar: a venda casada (quando o consumidor é obrigado a levar um produto na compra de outro), o fato de mentir sobre a falta de um produto (quando o fornecedor passa a falsa informação de falta do produto em estoque), e o envio de um produto não solicitado (quando o consumidor recebe um produto sem que ao menos o tenha solicitado).

A feitura de cobranças abusivas de dívidas (quando o fornecedor se aproveitando de certas condições do consumidor, como idade e conhecimento, para efetuar a cobrança de dívidas), e a contratação de um serviço sem apresentação de um orçamento prévio (o fornecedor de um serviço não dá condições de o consumidor identificar quanto está gastando ao certo, não estipulando valores de mão-de-obra ou mesmo dos materiais que serão utilizados).

A ocorrência de situações de humilhação ou difamação (quando o consumidor ao buscar a defesa dos seus direitos é humilhado e difamado pelo fornecedor), de falta de fixação de prazo nas prestações de serviço (quando o fornecedor não estipula um prazo para entrega do produto ou realização do serviço), e de reajuste de preço acima da média (acontece quando se tem um reajuste de preços em desconformidade com o que é estabelecido em lei ou no contrato).

Bem como, quando não há a entrega do cupom fiscal após a compra (sendo compulsória a entrega ou emissão de cupom fiscal na prestação de serviços ou venda de produtos é ilegal tal prática), e a cobrança de preços diferentes em cartões de crédito e cheque (o fornecedor não pode fazer diferenciação de preços nos pagamentos em cheque, cartão ou dinheiro). (CM, 2016).

3.2 Dano Moral

3.2.1 Conceito de Dano Moral

A Constituição Federal de 1988 trouxe ao ordenamento jurídico brasileiro a figura do dano moral, em seus incisos V e X. Elevando assim, de acordo com Cahali (1998 *apud* KITAMURA; GODOY, 2017), a reparação dos danos morais à qualidade de garantia dos direitos individuais, o que já havia sido demonstrado de alguma forma no texto anterior, mas que obteve esse status nesta.

Podendo o dano moral ser caracterizado como aquilo que atinge o indivíduo em seu foro íntimo, como a lesão sofrida pelas pessoas, sejam elas físicas ou jurídicas, sob aspectos de sua personalidade, em decorrência de atitudes injustas de outrem. Atingindo assim a moralidade da pessoa, ocasionando sofrimento, constrangimento e sentimentos ultrajantes (BITTAR, 1994).

Bem como também poder considerado, conforme Da Silva (1983 *apud* KITAMURA; GODOY, 2017) como aqueles danos sofridos, por pessoa física ou pessoa natural de direito em seu patrimônio ideal, ou seja, tudo que não possa ser suscetível de valor econômico, o que portanto, não pode ser valorado.

O dano moral atualmente, como ensina Cavalieri Filho (2002 *apud* KITAMURA; GODOY, 2017), não se limita somente ao que causa dor e sofrimento, se estende, sobretudo, a todos os bens personalíssimos, podendo então também ser denominado como dano imaterial ou não patrimonial, o qual devido a esta natureza não se torna passível de avaliação monetária, assumindo a natureza de satisfazer ao que sofre o dano, não meramente o de indenizar. Assumindo, portanto, tal direito um caráter compensatório e punitivo.

Desta forma a indenização do dano moral seria a maneira usada não somente para punir aquele que deu causa ao feito, tendo este que custear o valor correspondente ao dano causado, sobretudo para que a situação do sujeito atingido seja reparada ao que era antes do acontecimento danoso e que este tenha a defesa de sua personalidade de direito protegida (EGEA; BERNARDO, 2017).

3.2.2 Fixação do quantum indenizatório por Dano Moral

Quando se recai sobre o direito de dano moral a obrigação de reparação através de um valor indenizatório, este será fixado pelo magistrado com base em sua experiência de vida e bom senso, de acordo com cada caso e com a doutrina e a jurisprudência. Onde observa-se alguns requisitos utilizados para que seja feita essa mensuração, dentre os quais estão a intensidade da ofensa, variando de acordo com o contexto e a situação na qual o indivíduo se encontrava nesta e as circunstâncias em que houve o insulto (EGEA; BERNARDO, 2017).

A doutrina apresenta quatro requisitos que devem ser observados para configuração do dano passível de indenização, segundo Araújo Júnior e Giancoli (2009), quais sejam: a violação de um interesse jurídico protegido, a certeza, a subsistência e a imediatidade.

Desta forma, a violação de um interesse juridicamente protegido se refere à desvalorização ou destruição de um bem jurídico, seja ele patrimonial ou não patrimonial,

pertencente a uma pessoa jurídica ou natural. A certeza trata sobre a existência do dano, afinal alguém só poderá ser obrigado a compensar a vítima por algo concreto, podendo esse dano ser futuro ou atual, apenas importando se sua consequência necessária é certa, imutável e previsível ao ato. Versa a subsistência, que o dano deve continuar existindo no momento de sua exigência em juízo. No caso de reparação pelo causador do dano, este passou a inexistir, mas se reparado pela vítima, subsiste o quantum indenizatório, e se a reparação foi feita por um terceiro, este sub-rou-se do direito daquele que sofreu a lesão. E a imediatidade, se refere ao fato que só serão passíveis de indenização os danos diretos e imediatos, seguindo o art. 403 do Código Civil.

Destacando-se ainda, os ensinamentos de Diniz (2003), segundo a qual, o arbitramento busca determinar o valor do bem, ou da obrigação ligada a ele. Tendo o estabelecimento, feito pelo judiciário, ser do modo como o lesante reparará o dano moral. Seguindo critérios objetivos (gravidade e repercussão da conduta, qual o risco criado e a condição econômica do autor da ofensa) e subjetivos (posição do ofendido no meio social e intensidade da conduta ofensiva, se houve culpa ou dolo). Nessa avaliação deve-se estabelecer uma reparação equitativa, que se baseará na culpa, extensão do dano e condição econômica do autor da ofensa.

E, de acordo com Nunes (2005), devem ser utilizados os seguintes parâmetros para a fixação do dano moral, quais sejam: a natureza da ofensa sofrida, a intensidade real do sofrimento causado pelo ato, a repercussão da conduta lesiva no meio social do ofendido, se houve a existência do dolo, a condição econômica do autor da ofensa, qual a possibilidade deste voltar a praticar o ato lesivo e ser responsabilizado por este, se há a reincidência da conduta, se houve a tentativa por parte do ofensor em amenizar o sofrimento do ofendido e se há a necessidade da punição.

Do ponto de vista jurisprudencial destacam os seguintes pontos que devem ser lembrados: Na Apelação Cível nº 0082979.15.2015.8.09.0051, julgada em 19/03/2019, no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, tendo como relator o juiz Fausto Moreira Diniz e publicada no Diário Oficial em 21/03/2019, para fixação do valor indenizatório quanto aos danos morais o juiz deve levar em consideração inúmeras questões subjetivas, que geram uma certa dificuldade ou impossibilitam que seja feita uma comparação, de maneira objetiva, para que seja determinada qualquer divergência, com as demais decisões semelhantes. Desta forma, não existindo critérios concretos a serem utilizados para se quantificar o dano moral, deve se fazer uso da moderação para que seja feito o arbitramento, observando sempre o caráter didático e pedagógico da finalidade compensatória, evitando um valor irrisório ou

excessivo, desestimulando a repetição de condutas lesivas, respeitando os fatos e circunstâncias de cada caso.

Na Apelação Cível nº 0081622.94.2015.8.09.0149, julgada em 19/03/2019, no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, tendo como relator o juiz Eudécio Machado Fagundes e publicada no Diário Oficial em 21/03/2019, para fixação do quantum indenizatório no caso de dano moral, deve se considerar as características do caso em questão, o ato ilícito cometido, qual a extensão do dano, a condição socioeconômica das partes, a repercussão do fato e demais especificidades, bem como o garantimento da finalidade preventiva e de reparação da lei, e evitar o enriquecimento ilícito.

E por fim, a Apelação Cível nº 0454297.13.2012.8.09.0011, julgada em 14/03/2019, no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, tendo como relator o juiz Olavo Junqueira de Andrade e publicada no Diário oficial em 22/03/2019, onde demonstra que a indenização por dano moral deve proporcionar à vítima o sentimento de satisfação capaz de amenizar de certa forma o sofrimento causado, tendo em contrapartida a eficácia pecuniária de ser justa medida, para que não gere enriquecimento ilícito para a vítima e produza impacto suficiente no causador do dano, para que o impeça de cometer tal conduta lesiva novamente.

3.2.3 A banalização do dano moral nos julgados de Relação de Consumo

No momento atual há uma tendência à banalização do dano moral, principalmente devido a esta subjetividade do juiz para constatação e valoração de tal direito. Existe uma dificuldade prática em se dizer em que consiste o dano moral e se fazer uma quantificação realmente justa, além de ter se disseminado na sociedade a certeza de que o dano moral seria um instrumento de mercantilização (JOSÉ; RABELO, 2012).

Se institucionalizou a ideia de que houve uma mudança na coletividade e na prática uma expansão do que seria configurado dano moral e em quais situações ele poderia ser aplicado, o que acabou por influenciar alguns juízes ditos conservadores e limitou alguns liberais, no tocante ao valor fixado, com a diminuição deste, chegando ao ponto de ser apenas simbólico, não atingindo assim o intuito de reparar o ofendido.

Tendo sido utilizado como principal argumento para corroborar essa ideia de indústria do dano moral, o fato de haver um grande volume de ações reparatórias e de ser esse número cada vez crescente, levando a um congestionamento no andamento de processos do Poder Judiciário.

Contudo, o que deve ser levado em consideração em conjunto com essa demanda de ações, é o também crescente número de relações de consumo, bem como a maior ciência por parte dos consumidores da existência dos seus direitos e da busca pelo seu cumprimento. Atualmente o consumidor encontra maior resguardo na legislação, e como os causadores de danos acabam muitas vezes por agir de forma arbitrária, continuando a prática de ações abusivas de forma reiterada, este confiando mais no sistema de proteção dos seus direitos, ingressa mais na busca da reparação de seu dano.

Existindo ainda o argumento de banalização deste direito pela procura exacerbada deste com o objetivo de se obter enriquecimento, mesmo que de forma ilícita (CLEBIS, 2015).

Como na justiça brasileira a indenização por dano moral é feita em forma de dinheiro, visto ser essa a maneira de reparação, existe na sociedade o sentimento de que isto poderia ser usado como uma maneira de se obter vantagem, sendo ingressadas muitas ações carentes de legitimidade e causa de pedir, o que deteriora e desvaloriza de certa feita as relações de consumo, onde em qualquer situação ocorre a busca de tal direito.

Acontecendo na prática um jogo de sorte onde se ingressa e se espera que seja concedido o pedido, mas se não ocorrer não perdesse nada (EGEA; BERNARDO, 2017). Afinal, não há um custo para se postular em juízo, principalmente nos Juizados Especiais, não havendo por vezes a necessidade de sequer ter um advogado, nem uma punição efetiva para ações infundadas (SANTOS, 2011).

Todavia, isto vai de encontro ao fato de que as indenizações de valores mais robustos, que realmente assumem o papel punitivo, provocam no ofensor, principalmente em grandes corporações, uma maior responsabilidade e comprometimento frente ao consumidor. De concreto, o que se presencia é uma banalização desse quantum indenizatório, com a justificativa de não privilegiar o ofendido, sendo fixados valores ínfimos, que não levam em conta o sofrimento e a ofensa sofrida, nem as consequências reais destes, desrespeitando assim não só a pessoa mas especialmente sua dignidade.

O que no contexto não beneficia as relações de consumo e não gera e melhora da prestação dos serviços e do fornecimentos dos produtos. Não havendo assim a eficácia plena do que consiste os danos morais quando existe essa limitação na majoração, sendo este banalizado principalmente pelo próprio Poder Judiciário (CLEBIS, 2015).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em conclusão, para que seja mantido o equilíbrio nas relações de consumo, e a efetividade do instituto do dano moral, premente é a necessidade de que exista uma consciência ética na população e que essa seja incentivada pelo judiciário, com a demonstração de que a sua função é a de puramente resguardar direitos e reparar lesões, e que sejam observadas de maneira justa a conduta, o nexos causal e dano sofrido, bem como as consequências reais deste, para que seja feita uma valoração conforme o caso concreto individualmente considerado (EGEA; BERNARDO, 2017).

Além de que seja feita por parte dos magistrados a condenação por litigância de má-fé àqueles que ingressarem desmotivadamente, bem como uma pacificação entre a doutrina e a jurisprudência no tocante a quantificação e caracterização do dano moral, como escopo máximo de conservar e proteger tal direito (SANTOS, 2011).

REFERÊNCIAS

ARAÚJO JÚNIOR, Marco Antônio; GIANCOLI, Brunno Pandori. **Direito do Consumidor: difusos e coletivos**. 1. ed. São Paulo. Revista dos Tribunais, 2009.

BITTAR, Carlos Alberto. **Curso de direito civil**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1994.

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

BRITO, Francisco de Paula. **Dano Moral: parâmetros para fixação e formas para evitar a sua banalização**. Disponível em: <<http://repositorio.unis.edu.br/bitstream/prefix/71/1/Monografia%20FRANCISCO%2013-01-1.pdf>>. Acesso em: 23 mar. 2019.

CARVALHO, Rhyara Melo Ribeiro de. **Adequação do caráter punitivo do dano moral nas relações de consumo**. Disponível em: <<https://rosario.ufma.br/jspui/bitstream/123456789/1044/1/RhayraCarvalho.pdf>>. Acesso em: 23 mar. 2019.

CLEBIS, Vitoria. **O equívoco a respeito da indústria dos danos morais**. Disponível: <<http://intertemas.toledoprudente.edu.br/index.php/ETIC/article/view/5128/4659>>. Acesso em: 17 mar. 2019.

CM, Editor. **10 práticas abusivas mais comuns nas relações de consumo**. Disponível: <<https://www.consumidormoderno.com.br/2016/06/08/10-praticas-abusivas-mais-comuns-nas-relacoes-de-consumo/>>. Acesso em: 20 abr. 2019.

DE SÁ, Vanessa Vilela; BANDEIRA, Aurea Marchetti. **A banalização do dano moral no Direito Brasileiro**. Disponível: <<http://revistas2.unievangelica.edu.br/index.php/revistajuridica/article/view/1369>>. Acesso em: 16 mar. 2019.

DINIZ, Maria Helena. **Curso Direito Civil Brasileiro**. v. 7. Responsabilidade Civil. 17. ed. aum. e atual. De acordo com o novo Código Civil (Lei n. 10.406, 10-1-2002). São Paulo: Saraiva, 2003.

EGEA, Ricardo Sornas Franco Garcia; BERNARDO, Pedro Henrique. **A banalização dos danos morais**. Disponível: <<http://intertemas.toledoprudente.edu.br/index.php/ETIC/article/view/6400/6097>>. Acesso em: 17 mar. 2019.

JOSÉ, Suely Vidal; RABELO, Iglesias Fernanda de Azevedo. **A concretização do direito de ação por danos morais nas relações de consumo: novos paradigmas sob a ótica da banalização do direito na ideologia social**. Disponível: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?artigo_id=12005&n_link=revista_artigos_leitura>. Acesso em: 16 mar. 2019.

KITAMURA, Rodrigo Yukio; GODOY, Sandro Marcos. **Aspectos polêmicos e atuais do dano moral no código de proteção e defesa do consumidor**. Disponível: <<http://intertemas.toledoprudente.edu.br/index.php/ETIC/article/view/6280/5982>>. Acesso em: 23 mar. 2019.

NUNES, Luis Antônio Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

SANTOS, Marina Pereira. **A banalização do dano moral**. Disponível: <<https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI132982,61044-A+banalizacao+do+dano+moral>>. Acesso em: 23 mar. 2019.

TJ-GO. Apelação Cível nº 0454297.13.2012.8.09.0011. Relator: OLAVO JUNQUEIRA DE ANDRADE. Julgamento: 14/03/2019. Publicação: 22/03/2019. Goiânia-GO. Disponível em: <https://projudi.tjgo.jus.br/BuscaArquivoPublico?PaginaAtual=6&Id_MovimentacaoArquivo=92297093&hash=224163136403369603050446878282139985354&CodigoVerificacao=true>. Acesso em: 23 mar. 2019.

_____. **Apelação Cível nº 0081622.94.2015.8.09.0149.** Relator: ELDÉCIO MACHADO FAGUNDES. Julgamento: 19/03/2019. Publicação: 21/03/2019. Goiânia-GO. Disponível em: <https://projudi.tjgo.jus.br/BuscaArquivoPublico?PaginaAtual=6&Id_MovimentacaoArquivo=92270714&hash=47341432983341159750964951993116997864&CodigoVerificacao=true>. Acesso em: 23 mar. 2019.

_____. **Apelação Cível nº 0082979.15.2015.8.09.0051.** Relator: FAUSTO MOREIRA DINIZ. Julgamento: 19/03/2019. Publicação: 21/03/2019. Goiânia-GO. Disponível em: <https://projudi.tjgo.jus.br/BuscaArquivoPublico?PaginaAtual=6&Id_MovimentacaoArquivo=92233476&hash=117483300594022595191840644589551885002&CodigoVerificacao=true>. Acesso em: 23 mar. 2019.