UNIVERSIDADE REGIONAL INTEGRADA DO ALTO URUGUAI E DAS MISSÕES
PRÓ-REITORIA DE ENSINO, PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
CÂMPUS DE ERECHIM/RS
DEPARTAMENTO DECIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE DIREITO

RENAN JOSÉ GRITTI

A REPERCUSSÃO DO DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

ERECHIM
2018

RENAN JOSÉ GRITTI

A REPERCUSSÃO DO DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Direito, Departamento de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – Câmpus de Erechim/RS.

Orientador(a): Me. Andrea Mignoni.

Erechim

2018

RENAN JOSÉ GRITTI

A REPERCUSSÃO DO DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Direito, Departamento de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – Câmpus de Erechim/RS.

Erechim/RS, ... de ... de 2018.

BANCA EXAMINADORA

_____

Profa. Me. Andrea Mignoni

URI-Erechim

_____

Prof. Titulo Nome

Instituição a que pertence

_____

Prof. Titulo Nome

Instituição a que pertence

Dedico este trabalho, primeiramente, a Deus, à minha família, amigos, colegas e professores.

AGRADECIMENTOS

Agradeço inicialmente ao meus pais que sempre estiveram ao meu lado, me apoiando e incentivando nesta trajetória acadêmica.

Em um segundo momento agradeço a todo o corpo discente do Curso de Direito da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões campus de Erechim pelo compartilhamento de conhecimento realizado ao longo do curso.

Agradeço, especialmente, à Professora Me. Andrea Mignoni pela orientação me dada durante a elaboração do presente trabalho de conclusão de curso, sem a qual o mesmo não teria se concretizado.

Muito obrigado!

A igualdade pode ser um direito, mas não há poder sobre a Terra capaz de a tornar um fato.

(Honoré de Balzac)

RESUMO

O estudo visa assentar a importância que o dano moral tem nas relações conturbadas de consumo em decorrência de práticas abusivas através de abordagem indutiva obtida através de procedimentos analíticos descritivos. Para tanto, inicia-se o estudo com a explanação conceitual e história do dano moral e do direito do consumidor. Após, assenta-se as teorias doutrinárias e legais acerca da responsabilidade civil e sua evolução, para, ao final, realizar as asseverações acerca da importância do instituto e os prejuízos que sua não efetivação causa na sociedade. Conclui-se com o desenvolvimento que o dano moral possui importância de alta relevância nas relações de consumo que consiste na eliminação de abusos o que, infelizmente, não vem sendo compreendido pelo judiciário brasileiro. O trabalho foi desenvolvido através da metodologia de pesquisa de abordagens indutiva realizada através de procedimentos analíticos descritivos.

Palavras-chave: Direito do Consumidor. Abusos dos Fornecedores. Dano Moral.

ABSTRACT

The study aims to associate moral morbidity in its accounting frequencies with the exercise of its abusive attributions throughout its life through descriptive analytical procedures. For this, the study begins with a conceptual and historical explanation of the moral damage and the right of the consumer. After the assiduity of doctrines and acts on civil liability and its evolution, in the end, make assurances about the importance of government and its ability to carry out effective action in society. It concludes with the development that has the moral capacity to have a great independence in its relations of consistency, but is not understood by the Brazilian judiciary. The work was developed through the research methodology of inductive approaches performed through descriptive analytical procedures.

Keywords: Consumer Law. Supplier Abuses. Moral damage.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CC Código Civil

CDC Código de Defesa do Consumidor

CF Constituição Federal

CPC Código de Processo civil

OAB Ordem dos Advogados do Brasil

OABRJ Ordem dos Advogados do Brasil seção do Rio de Janeiro

RJ Rio de Janeiro

RS Rio Grande do Sul

TJ Tribunal de Justiça

TJRJ Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

TJRS Tribunal de Justiça do Estado do Estado do Rio Grande do Sul

STF Supremo Tribunal Federal

STJ Superior Tribunal de Justiça

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 10
2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO DANO MORAL 12
2.1 A evolução histórica do Dano Moral 12
2.2 O Dano Moral no Direito do Consumidor e sua evolução 15
3 A RESPONSABILIDADE CIVIL NO DIREITO BRASILEIRO 20
3.1 A responsabilidade civil: visão geral 20
3.2 A responsabilidade civil na relação de consumo 23
3.2.1 A relação de consumo 24
3.2.2 A responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor 25
4 A REPERCUSSÃO DO DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO 28
4.1 O dano moral e a relação de consumo 28
4.1.1 As funções do dano moral na relação de consumo 29
4.2 A resistência judicial na aplicação do dano moral 31
4.2.1 As teorias da indústria do dano moral e do mero aborrecimento 32
4.3 A importância do dano moral na relação de consumo 34
4.3.1 Os atuais resquícios de inversão de pensamento jurídico 36
5 CONCLUSÃO 38
REFERÊNCIAS 40

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo visa analisar a repercussão (importância) do dano moral nas relações de consumo, verificando-se as teorias doutrinárias que possuem força na atualidade para fins de proporcional discussão pertinente quanto ao tema. Para elaboração do estudo utiliza-se da metodologia de pesquisa a abordagem indutiva obtida através de procedimentos analíticos descritivos.

A escolha do tema encontra suas raízes no notório aumento de casos de abuso a direitos básicos dos consumidores que são vivenciados no dia a dia social. Em decorrência de tal aumento estrondoso passou-se a analisar, durante o curso, os motivos que o geram e pode-se notar o esquecimento das funções que o dano moral deve representar na relação conturbada de consumo pelo Poder Judiciário pátrio. Por tais motivos, denotou-se como prudente a elaboração do presente trabalho de conclusão de curso no sentido de reavivar a memória acerca da repercussão que o dano moral possui nas relações consumeristas para fins de, possível e pretensiosamente, fazer parte de mudança necessária em tal panorama.

Para melhor compreensão do estudo, o mesmo foi elaborado em três partes (seções) distintas, dedicando a primeira a analisa da evolução história e conceitual do dano moral e do direito do consumidor; já a segundo a análise do instituto da responsabilidade civil em linhas gerais e aplicada ao direito do consumidor; e, ao final, discutir a repercussão que o dano moral possui nas relações de consumo.

A seção vestibular do estudo dedica-se, como o já mencionado, a análise da evolução história e, consequentemente, conceitual do instituto do dano moral como um todo e do direito do consumidor. Tal verificação é de suma importância para a compreensão e leitura correta do estudo, pois através da análise das alterações históricas dos institutos é que pode compreende a sua atualidade.

Posteriormente, na segunda seção do trabalho, passou-se a realizar o assentamento dos conceitos, teorias e legislação pertinente a responsabilidade civil. De forma didática inicia-se a analise através da visão geral acerca do instituto, para depois analisar suas caraterísticas especificas na relação de consumo, esclarecendo e verificando no que consiste tal relação os aspectos legais pertinentes a responsabilidade civil do direito do consumidor.

Ao final, na última seção, verificar-se-á a repercussão que o instituto do dano moral possui em meio as relações de consumo, especialmente as conturbadas e

que decorrem de abusos praticados pelos fornecedores. Para tanto verifica-se especificamente o dano moral na referida relação e as funções que este deve representar quando aplicado. Assentada tal verificação, passa-se a analisar a resistência histórica brasileira na aceitação do instituto do dano moral como um todo e especialmente na relação de consumo entravando discussão acerca das teorias da indústria do dano moral e do mero aborrecimento. Ao final, após exposta a funções do dano moral na relação de consumo e a resistência histórica e que, infelizmente, predomina no Poder Judiciário pátrio na atualidade, passa-se a realizar apanhado geral de todo o desenvolvimento do estudo para assentar a importância da retomada do real relevo que o dano moral tem na relação consumerista conturbada por abuso de fornecedores.

Sumariamente, denota-se que o estudo se dedica a certificar a importância do dano moral e sua repercussão nas relações de consumo e no combate de abusos praticados pelos fornecedores para a qual é necessária análise histórica dos referidos institutos jurídicos e da responsabilidade civil.

2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO DANO MORAL

2.1 A evolução histórica do Dano Moral

O surgimento do instituto do dano moral, embora ainda sofra resistência de muitos juristas, não é teoria nova de responsabilidade civil. Tal reparação já existia, conforme destaca Theodoro Jr. (2016), desde o Código de Hamurabi que vigorou a, aproximadamente, 2.000 (dois mil) anos a. C., onde estava previsto, ao lado da vingança, a reparação da ofensa mediante pagamento de valores. O autor nomeia tal previsão como a presença embrionária da reparação de danos extrapatrimoniais (THEODORO Jr., 2016).

Lima (2017) ao expor a cronologia histórica do dano moral revela ressalvas de que tal responsabilidade encontrava-se prevista, seja de forma mais evoluída ou menos, em outros documentos além do Código de Hamurabi, como Código de Manu, Alcorão e Bíblia Sagrada. Enfatiza, o autor, que cada civilização fazia a sua forma de previsão da responsabilidade por danos extrapatrimoniais, mas que em todas elas haviam os denominadores comuns que eram os interesses jurídicos a serem protegidos (LIMA, 2017).

Samuel Noah Kram, professor da Universidade da Pensilvânia, em 1952 (*apud* LIMA, 2017) realizou a descoberta do Código Ur-Nammu, o qual é, em média, 300 (trezentos) anos mais antigo que o Código de Hamurabi, no qual já haviam previsões acerca da reparabilidade de ofensas que atingiam o plano extrapatrimonial. Diante de tais constatações Lima (2017) conclui no sentido de que o dano moral, mesmo que em outras nomenclaturas, estava presente nos tempos mais remotos da humanidade e, desde sempre, visava à defesa, em suma, da honra.

O autor (LIMA, 2017) chama a atenção para o período da antiguidade romana, onde destaca que a honra era algo, praticamente, venerado pelos seus cidadãos. A Roma antiga, então, pode-se dizer, foi o grande expoente positivo para concretização da importância da honra, sua defesa e reparação no caso de ofensas. Gagliano e Pamplona Filho (2009, p. 61), neste sentido, lecionam que:

> A preocupação com a honra, inclusive, era profunda, traduzindo-se no brocardo honesta fama est alterium patrimonium (a fama honesta é outro patrimônio), o que demonstra a possibilidade de reparação, ainda que

> pecuniária, há mais de 2000 anos (GAGLIANO; PAMPLONA Filho, 2009, p. 61).

Para Cahail (2011, p.26) “a reparação por dano moral, como a maior parte das instituições de direito privado, encontra suas fontes no Direito Romano”, o que é obviamente claro diante da venerabilidade que tinham pelo respeito à honra destacada anteriormente. Embora o império Romano tenha ruído, seus institutos, especialmente jurídicos, não foram esquecidos e, até os dias atuais, servem de exemplo para diversos outros.

Com tal ruina do Império Romano, Lima (2017) destaca o surgimento de enormes atrocidades e conflitos mundiais o que faz surgir à valorização do homem. Diante do advento de tais acontecimentos percebeu-se que a humanidade, o indivíduo, era menosprezada em sua esfera moral, pois cometeu-se os mais diversos desrespeitos, demonstrando que, tal esfera, não havia sido trada da forma devida. (LIMA, 2017).

Além das enormes atrocidades realizadas contra indivíduos em geral, a Segunda Guerra Mundial e seu massivo genocídio fez surgir o marco inicial da defesa do homem, isto é, a Declaração dos Direitos Humanos, onde buscou, de forma sintetizada, alcançar o devido respeito ao ser humano, tanto na esfera física quanto na moral. O surgimento de tal tendência protecionista fez-se retomar a ideia de reparação moral, além do material por ofensas àqueles direitos, agora codificados internacionalmente, imateriais ou também denominados de extrapatrimoniais. (LIMA, 2017).

Tal proteção jurídica dos direitos em relações privadas foi possibilitada com maior ênfase através do surgimento de legislações e codificações civis destacando Lima (2017) que:

> A evolução humana foi o laboratório perfeito para a identificação das necessidades de proteção aos direitos individuais e a preservação de valores como a honra, e, para tanto, as relações privadas acabaram por ganhar uma legislação própria no intuito de proteger o indivíduo em diversos aspectos como patrimoniais, contratuais, familiares e sucessórios, direitos de personalidade, a defesa da honra, dentre outros (LIMA, 2017)

Com o avento de tal legislação civil que visava à regulamentação e proteção de direitos envolvidos nas relações entre particulares, especialmente dos que referiam-se a personalidade e a defesa da honra, a reparação moral recebe grande

escopo, pois estando estes aspectos, agora, protegidos expressamente na lei, quando violados dever-se-ão ser reparados, sob pena de tornarem-se letras mortas, isto é, perderem sua efetividade.

Gagliano e Pamplona Filho (2009) ensinam que a Codificação Civil não é algo atual, tendo surgido desde o Império Romano, no entanto, durante a Idade Média passou para um segundo plano dando lugar ao Direito Canônico e a preconização da punição divina. Os autores destacam que o grande marco moderno de tal ramificação codificada do direito civil foi à codificação francesa denominada de Código de Napoleão, o qual passou a retomar a necessidade de regramento das relações entre particulares (GAGLIANO; PAMPLINA Filho, 2009).

> No Brasil, a implantação do Código Civil foi fruto de uma imposição Constitucional, vez que a Carta Magna de 1824 tratava da organização de um Código Civil baseado em justiça e equidade, representando assim um passo importante no reconhecimento dos direitos do indivíduo preservando seus valores a exemplo da ordem com os parâmetros necessários de justiça, entretanto, foi apenas um primeiro passo para resguardar os direitos dos indivíduos que só posteriormente puderam desfrutar de uma codificação que atendesse aos valores morais. (LIMA, 2017).

Embora tal imposição constitucional surgiu em 1824 a nossa codificação civil foi ampla e lentamente discutida, tendo vigorado, efetivamente, com o advento do Código Civil de 1916 o qual, conforme destaca por Diniz (2012), entre outros autores como Gagliano e Pamplona Filho (2008), embora fosse o marco inicial de tal codificação, possuía caráter essencialmente patrimonialista, deixando em um plano menor questão como dignidade da pessoa humana, honra e direitos morais no geral.

Após quase uma década de vigência do Código Civil de 1916 o Brasil viu-se com uma nova legislação, o Código de 2002, o qual vige até os dias de hoje e passou a espelhar uma realidade mais atual, indo da essência patrimonialista para uma ênfase, além da patrimonial, social e humanitária. A referida evolução surge em meio à nova carta magna criada como marco de rompimento de momentos obscuros vividos pela nação, especialmente ditatoriais, a qual foi chama de Constituição Cidadã e juridicamente denominada de Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (BRASIL, 1988) (LIMA, 2017).

Tanto a vulga Constituição Cidadã como o Código Civil de 2002 passaram a fazer previsão expressa ao direito à reparação mesmo que somente na esfera moral o que fortaleceu o instituto do dano moral e fez com que este fosse expressamente

aceito e cabível segundo a legislação vigente. Embora tais trouxeram expressividade legislativa, o instituto não foi simplesmente esquecido pelos críticos e, embora pacificada a sua aplicação, este ainda enfrenta enormes críticas especialmente no diz respeito ao quantum indenizatória que, efetivamente, resta ao arbítrio judicial (LIMA, 2017).

Conclui-se que o dano moral como instituto de direito e sua consequente reparação não é algo moderno, mas sim fruto de evolução humana lenta, tendo sido embrionado nos primórdios da sociedade e passando por enormes “altos e baixos” (ditado popular) para que atingisse o atual patamar de aceitação legislativa expressa, no entanto, ainda sofre com sua aceitação fática.

2.2 O Dano Moral no Direito do Consumidor e sua evolução

A prática mercantil é algo que ultrapassa os milênios e está presente nos tempos mais remotos das civilizações. Inicialmente utiliza-se muito da troca de produtos, posteriormente criou-se a moeda e passou a comercialização em moldes semelhantes ao atual. Tal mercantilização embrionária era referente a produtos artesanais onde as negociações entre fornecedores e consumidores era próxima, pessoal e direta (NORAT, 2011).

A proximidade das comercializações de produtos da antiguidade fazia com que as partes envolvidas estivessem em grau de igualdade, possibilitando negociações leais e justas. Tal panorama foi transformando-se com o desenvolver da humanidade e perante a evolução industrial, produção em massa, ganância empresarial e globalização fez por acabar com a proximidade entre os polos da relação de consumo e, consequentemente, eliminou a igualdade nas negociações (NORAT, 2011).

Norat (2011) destaca que a evolução da produção, industrial e, consequentemente, consumo foi concomitante a ideia de direito do consumidor, ensinando que:

> Desta maneira, a Revolução Industrial se inicia na Inglaterra e se espalha por toda a Europa e Estados Unidos, contribuindo diretamente para a transformação dos grandes centros urbanos. Assim sendo, a ampliação do consumo era inevitável, e para atender toda a demanda foram criadas grandes fábricas que iniciam a produção em larga escala dos produtos que,

> agora, eram iguais para todos os consumidores – são os produtos em série. (NORAT, 2011).

Ou seja, um fator dependeu do outro como um ciclo vicioso, onde a evolução industrial e produção em série, culminada com a globalização, passou criar produtos iguais e distribui-los por todos os extremos do planeta, o que somente era possível em decorrência da existência de consumidores para tais, estando eles sempre ligados e caminhando lado a lado.

A globalização e a produção em série acabaram por perfectibilizar o distanciamento ainda maior entre os polos da relação de consumo, aumentando, como consequência, a desigualdade entre estes. Norat (2011) destaca que com tais fatores surgiram os sindicatos que, por sua vez, ao lutar pelos direitos dos trabalhadores corroboraram a ideia e necessidade de proteção ao consumidor que, ao final, era o trabalhador, relatando que:

> Os interesses desses movimentos sociais estavam além dos meros pleitos por melhores condições de trabalho, buscava-se, em verdade, um maior respeito à dignidade do operário, do ser humano. Esses ideais entrelaçam-se com o objetivo de lutar pelos direitos humanos e trabalhistas, e dão o ponto de partida para o surgimento de um movimento consumerista. (NORAT, 2011).

A concomitância do surgimento do movimento consumerista com o sindicalista diz respeito ao fato de que ambos são movimentos sociais que visavam, sumariamente, os direitos humanos, seu respeito, a ampliação da dignidade humana a ser inerente a todos. Os movimentos sindicalistas ao expor as más condutas dos empresários para fins de obtenção de lucro cada vez maior, acabaram por expor os abusos aos consumidores que nada tinham em sua defesa, fazendo por nascer a necessidade de proteção de tais relações e da hipossuficiência deste último (BENJAMIN, 2009).

Nota-se que o efetivo movimento consumerista e direito do consumidor como ramo próprio e nos moldes atuais, embora existam resquícios de previsões embrionárias assemelhadas na antiguidade, é ideia atual considerando Cavalieri Filho (2014, p. 2) “Na constelação dos novos direitos, o Direito do Consumidor é estrela de primeira grandeza, quer pela sua finalidade, quer pela amplitude do seu campo de incidência [...]”.

O autor destaca que:

> No final do século XIX e inicio do século XX, surgiram os primeiros movimentos pró-consumidor nos países que estavam em franco desenvolvimento industrial, como a França, a Alemanha, a Inglaterra e, principalmente, os Estados Unidos. (CAVALIERI Filho, 2014).

Enfatizando sua teoria de que o direito do consumidor, efetivamente, encontra-se classificado nos “novos direitos”. Justifica-se que os atuais moldes são decorrentes de movimentos iniciados no último século de forma efetiva, não podendo confundir dispositivos isolados e arcaicos que, em verdade, previsão vingança, com a atual legislação efetivamente protetiva.

Cavalieri Filho (2014, p. 4) ao analisar os movimentos pró-consumidor destaca que:

> Em Nova York, por exemplo, Josephine Lowell criou a New York Consumers League, uma associação de consumidores que tinha por objetivo a luta pela melhoria das condições de trabalho locais e contra a exploração do trabalho feminino em fabricas e comercio. Essa associação elaborava “Listas Brancas”, contendo o nome dos produtos que os consumidores deveriam escolher preferencialmente, pois as empresas que os produziam e comercializavam respeitavam os direitos dos trabalhadores, como salário-mínimo, horários de trabalho razoáveis e condições de higiene condignas. (CAVALIERI Filho, 2014, p.4).

Posteriormente, na cronologia analítica do autor, destaca-se o surgimento da Liga Nacional dos Consumidores (National Consumers League), formada pela convergência entre Nova York, Boston, Chicago e Filadélfia, a qual foca seus esforços muito mais em causa social do que em defender bons produtos (CAVALIERI Filho, 2014).

Cavalieri Filho (2014), aponta o Presidente Kennedy (USA) e sua mensagem ao Parlamento Americano, como o escopo inicial do ramo consumerista do direito, lecionando:

> Mas somente na década de 1960 é que o consumidor, realmente, começou a ser reconhecido como sujeito de direitos específicos tutelados pelo Estado. Tem sido apontado como marco inicial desse novo direito a mensagem do Presidente Kennedy (CAVALIERI Filho, 2014, p.5).

O autor destaca em sua obra que a preocupação maior do Presidente Americano era com a venda de produtos que comprometessem a saúde e a vida dos consumidores, sem omitir outros como o da informação, escolha, etc. Tal preocupação surgiu em decorrência de movimentos e protestos generalizados

contra atitude da produtora de veículos Ford, o que demonstrou a efetiva massa consumerista existente, o que estava reconhecido mensagem que dizia:

> Consumidores, por definição, somos todos nós. Os consumidores são o maior grupo econômico na economia, afetando e sendo afetado por quase todas as decisões econômicas, publicas e privadas [...]. Mas são o único grupo importante da economia não eficazmente organizado e cujos posicionamentos quase nunca são ouvidos (John Fitzgerald Kennedy apud CAVALIERI Filho, 2014, p. 5).

A mensagem do Presidente Americano tem sua importância como marco para a proteção aos consumidores reconhecida de forma tão ampla que o dia 15 de março, data de seu encaminhamento ao Parlamento, é considerado internacionalmente como o "Dia Mundial dos Direitos dos Consumidores".

O ano de 1973, seguindo o escopo americano, para o direito do consumidor, na esfera internacional, foi de grande importância, pois reunia-se, em Genebra, em sua 29ª sessão a Comissão de Direitos Humanos das Nações Unidas para reconhecer "direitos básicos ao consumidor, tais como à segurança, à integridade física, à intimidade, à honra, à informação e o respeito à dignidade humana dos consumidores." (CAVALIERI Filho, 2014, p. 6).

No referido ano, a comunidade europeia, igualmente, teve elaborado seu marco inicial na proteção do consumidor, lecionado Cavalieri Filho (2014, p.6):

> Nesse mesmo ano (17/5/1973), a Assembleia Consultiva do Conselho da Europa, pela Resolução nº 543, elaborou a Carta de Proteção do Consumidor, na qual foram traçadas as diretrizes básicas para a prevenção e a reparação dos danos aos consumidores. Essa Carta, por sua vez, serviu de base para a Resolução do Conselho da Comunidade Europeia, de 14/4/1975, que dividiu os direitos dos consumidores em cinco cate- gorias: (a) direito à proteção da saúde e da segurança; (b) direito à proteção dos interesses econômicos; (c) direito à reparação dos prejuízos; (d) direito à informação e à educação; (e) direito à representação (direito de ser ouvido). (CAVALIERI Filho, 2014, p.6).

Ainda, quanto à internacionalização de tal proteção, enfatiza-se que a Assembleia Geral das Nações Unidas, em 1985, após consenso entre seus conselhos, editou a Resolução nº. 39/248 que adotava "[...] uma série de normas internacionais para proteção do consumidor." (CAVALIERI Filho, 2014, p. 6 e 7).

No panorama mundial, Cavalieri Filho (2014) destaca como legislação de maior exponencial para o direito do consumidor o *Code de la Consommation* que,

após longa deliberação legislativa, em 1995, passou a vigorar na França, a qual já possuía normas esparsas desde 1972.

Quanto a evolução brasileira do direito do consumidor destaca-se ter ocorrido, ainda, nos primórdios do ano de 1970 com o surgimento de associações da sociedade civil voltadas especificamente para este fim e, logo após, de órgãos governamentais com a referida finalidade, destacando, de forma cronológica, Cavalieri Filho (2014, p.7):

> [...] em 1974 foi criado, no Rio de Janeiro, o Conselho de Defesa do Consumidor (CONDECON); em 1976 foi criada, em Curitiba, a Associação de Defesa e Orientação do Consumidor (ADOC); em 1976, em Porto Alegre, a Associação de Proteção ao Consumidor (APC); em maio de 1976, pelo Decreto no 7.890, o Governo de São Paulo criou o Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor, que previa em sua estrutura, como órgãos centrais, o Conselho Estadual de Proteção ao Consumidor e o Grupo Executivo de Proteção o ao Consumidor, depois denominado de PROCON. (CAVALIERI Filho, 2014, p. 7).

Indo além o autor destaca que, em verdade, o Brasil somente viu-se perante proteção efetiva do estado com “A Constituição de 1988, [que] finalmente, estabeleceu como dever do Estado promover a defesa do consumidor e até um prazo para a elaboração de um Código para esse fim.” (CAVALIERI, 2014, p. 7).

Em suma, pode-se notar que o direito do consumidor, embora autores relatem a existência de previsões primitivas que a ele se assemelham, é ramo jurídico recente, tendo os movimentos que o possibilitaram surgindo, somente, ao final do século XIX e inicio do século XX. Seu recente surgimento é justificado na, igualmente, recente alteração na estrutura industrial e comercial que acabou por desconfigurar as relações primitivas de consumo por completo, extinguindo a igualdade e proximidade nas negociações de produtos.

No capítulo a seguir abordar-se-á a responsabilidade civil no direito brasileiro, seus conceitos, teorias e aplicabilidade.

3 A RESPONSABILIDADE CIVIL NO DIREITO BRASILEIRO

O instituto do dano moral é, por óbvio, essencialmente ligado às teorias da responsabilidade civil a qual possui peculiaridades em cada situação de aplicação, devendo, portanto, ser analisada neste estudo.

3.1 A responsabilidade civil: visão geral

A responsabilidade civil é o instituto jurídico aplicável para assegurar a quem sofre dano patrimonial ou extrapatrimonial sua reparação monetária. Coelho (2012, p. 510), neste mesmo sentido, por seu vez, destaca que “A responsabilidade civil é a obrigação em que o sujeito ativo pode exigir o pagamento de indenização do passivo por ter sofrido prejuízo imputado a este último.”.

Neste sentido Gonçalves (2017, p. 44) destaca que:

> Toda atividade que acarreta prejuízo traz em seu bojo, como fato social, o problema da responsabilidade. Destina-se ela a restaurar o equilíbrio moral e patrimonial provocado pelo autor do dano. Exatamente o interesse em restabelecer a harmonia e o equilíbrio violados pelo dano constitui a fonte geradora da responsabilidade civil. (GONÇALVES, 2017, P. 44).

A reparação poderá decorrer de ação ou omissão dolosa ou culposa, bem como, em casos expressos na lei, independerá de culpa ou dolo. Coelho (2012) destaca que a responsabilidade civil divide-se em subjetiva e objetiva, sendo a primeira a regra geral do direito e a segunda à exceção aplicável quando expressamente prevista na lei.

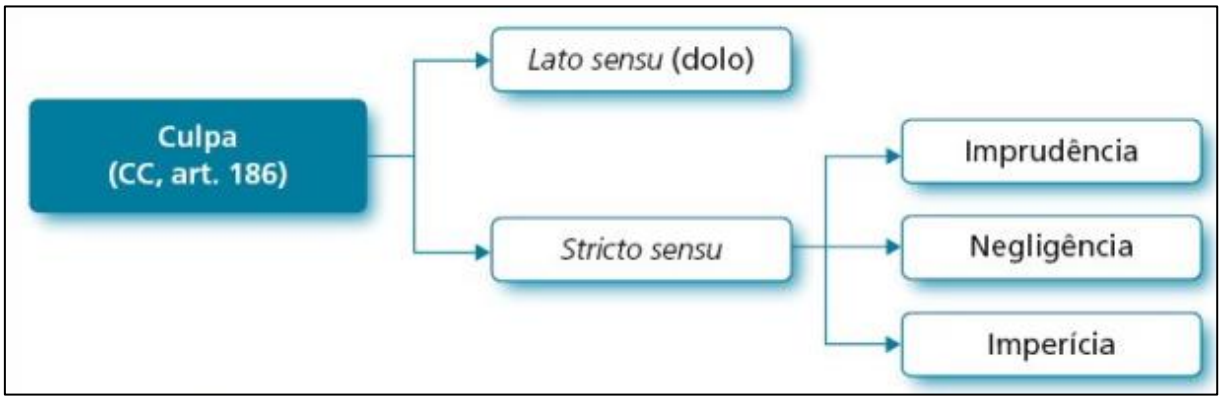
Responsabilidade civil subjetiva é aquela que, para gerar o dever de reparação, deverá estar presente a prova da culpa do agente causador. Já na objetiva, também denominada de responsabilidade pelo risco, haverá uma ação ou omissão, o dano e o nexo causal, somente, sendo desnecessário o elemento culpa.

A este ponto impede o destaque ao prescrito no Código Civil de 2002 que ocupa, atualmente, o lugar de norma geral do direito civil brasileiro:

> 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. (BRASIL, 2002).
> Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o

> dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem. (BRASIL, 2002).

Corrobora, portanto, o ensinado pelo jurista Gonçalves (2012) quanto à responsabilidade objetiva decorrer única e exclusivamente da lei, sendo, a regra geral, a verificação da presença de ato culposo ou doloso, sem o qual não haverá deve de indenizar. O autor realiza-se explicação acerca da culpa para fins de melhor elucidar a responsabilidade subjetiva, utilizando-se do esquema:



(Fonte: GONÇALVES, 2017, p. 51).

Portanto, o dolo diz respeito à intenção propriamente dita de cometer a ação ou omissão, já à culpa possui sua tríplice ocorrência sendo ela configurada pela:

> Imprudência — A conduta imprudente consiste em agir o sujeito sem as cautelas necessárias, com açodamento e arrojo, e implica sempre pequena consideração pelos interesses alheios. Imprudência — A conduta imprudente consiste em agir o sujeito sem as cautelas necessárias, com açodamento e arrojo, e implica sempre pequena consideração pelos interesses alheios. Imperícia — Consiste sobretudo na inaptidão técnica, na ausência de conhecimentos para a prática de um ato, ou omissão de providência que se fazia necessária; é, em suma, a culpa profissional (GONÇALVES, 2017, p. 52).

Assim, imperioso o destaque que, quanto a tal aspecto da configuração da reponsabilidade civil e dever de reparar que em suas ambas formas dever-se-á demonstrar a ocorrência da ação ou da omissão, o dano e o nexo causal entre eles, sendo acrescido, quando na regra geral da reparação, a necessidade de demonstração do dolo ou da culpa (imprudência, imperícia ou negligência) por parte do agente causador.

Gonçalves (2017, p. 45), ainda, distingue Obrigação de Responsabilidade, lecionando que “A responsabilidade é, pois, a consequência jurídica patrimonial do descumprimento da relação obrigacional.”, não dizendo respeito unicamente as obrigações contratuais propriamente ditas, mas também as sociais, aquelas prevista no *pacto social* a que todos participante de determinada sociedade estão sujeitos a fim de garantir a manutenção desta (GONÇALVES, 2017).

Cavalieri Filho (2014) destaca que a atual ordem legal da responsabilidade civil passou por enorme evolução e mudança ao longo do último século, destacando que:

> A responsabilidade civil passou por uma grande evolução ao longo do século XX. Talvez tenha sido a área do Direito que sofreu os maiores impactos decorrentes das profundas transformações sociais, politicas e econômicas verificadas no curso do século passado. Começando pela flexibilização do conceito e da prova da culpa, passamos pela culpa presumida, evoluímos para a culpa contratual, a culpa anônima, até chegarmos à responsabilidade objetiva. E nesta, em alguns casos, passamos a adotar a responsabilidade fundada no risco integral, na qual, como do conhecimento geral, o próprio nexo causal fica profundamente diluído. (CAVALIERI Filho, 2014, p. 307).

Em outras palavras o autor destaca que, embora estejam as teorias da responsabilidade objetiva e subjetiva delimitadas e definidas, esta primeira é, para o mundo jurídico, nova e fruto de grande luta e evolução humana. A responsabilidade objetiva, especialmente quanto ao risco integral, diz respeito a teoria necessária para que possa estabelecer o equilíbrio entre as partes, pois aplicável somente em casos expressos em lei dos quais há hipossuficiente de quem suportou o dano.

A responsabilidade pode ser correspondente a dano ocorrido a bem material ou a bem imaterial juridicamente tutelado (GONÇALVES, 2017). A responsabilidade sobre ofensa a bens patrimoniais gera o dano material, já a sobre ofensas a bens imateriais gera o dano moral, conforme lecionado por Coelho (2012).

O dano material, conforme já enfatizou-se no presente estudo, diz respeito à reparação de ofensa a bem patrimonial, concreto e palpável. Para Tartuce (2014), conceitua-se o dano material da seguinte forma:

> Constituem prejuízos ou perdas que atingem o patrimônio corpóreo de alguém. Não cabe reparação de dano hipotético ou eventual, assim, necessita, em regra, de prova efetiva. Nos termos do artigo 402 do Código Civil, os danos materiais podem ser subclassificados em danos emergentes

> (o que efetivamente se perdeu) ou lucros cessantes (o que razoavelmente se deixou de lucrar). (TARTUCE, 2014).

O dano material, portando, dirá respeito a restituição pecuniária de prejuízo corpóreo e monetário causado ao ofendido, podendo dizer respeito, não apenas ao bem jurídico efetivamente perdido, mas ao que deixou de auferir em decorrência do ato (ação ou omissão).

O dano moral, ao contrário do material, diz respeito a reparação de legitimas ofensas a direitos propriamente ditos inerentes as pessoas de forma imaterial como a honra, tão aclamada e defendida pelos Romanos (COELHO, 2012). Sendo imateriais os danos a serem reparados denota-se a menor complexidade da reparação material, pois nesta o prejuízo facilmente é convertido em moeda que corresponderá o valor do patrimônio lesado, o que não ocorre no dano moral, onde não há uma valoração do direito lesado que sirva de comparativo, restando o arbítrio ao judiciário que o fixará (GONÇALVES, 2017).

3.2 A responsabilidade civil na relação de consumo

A responsabilidade civil, conforme o já relatado, pode ser objetiva (quando é irrelevante a demonstração de culpa ou dolo para sua caracterização, denominada teoria do risco) ou subjetiva (necessidade de prova acerca da culpa ou dono do agente causador do dano). Cavalieri Filho (2014) destaca que o instituto como um todo passou por enorme evolução ao longo do século, no entanto, permanecia demonstrando-se insuficiente para as relações de consumo, criando-se princípios e regras especiais para melhor adequá-la.

O autor (CAVALIERI Filho, 2014) destaca que o Código de Defesa do Consumidor deu guinada de 180 grau no que diz respeito à responsabilidade na relação de consumo, destacando três das mais importantes mudanças que são:

> 1. Ação direta do consumidor prejudicado contra o fornecedor de produto ou de serviço, afastado nesta área o mecanismo da responsabilidade indireta. 2. Superação da dicotomia – responsabilidade contratual e extracontratual. O fundamento da responsabilidade civil do fornecedor deixa de ser a relação contratual, ou do fato ilícito, para se materializar na relação jurídica de consumo, contratual ou não. 3. Responsabilidade objetiva para o fornecedor de produtos ou serviços, vinculado que está a um dever de segurança. (CAVALIERI Filho, 2014, p.309).

Além da aplicação dos referidos princípios diferenciados, Lisboa (2012) e Cavalieri Filho (2014) são concordes em destacar a incidência da responsabilidade civil objetiva aplicada em conjunto a teoria do risco da atividade econômica, empresarial e industrial nas relações de consumo. Explica Cavalieri Filho (2014) que:

> Pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos produtos e serviços que oferece no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos. (CAVALIERI Filho, 2014, p. 309).

Com a nova ordem das relações de consumo estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor fixou-se em definitivo que o consumidor não assume o risco por consumir determinado produto ou serviço, mas sim o fornecedor o assume para fins de garantir a segurança e qualidade deste.

3.2.1 A relação de consumo

Para melhor elucidar questões acerca da responsabilidade civil no direito do consumidor, deve-se assentar de forma clara o que é uma relação de consumo. Cavalieri Filho (2014) conceitua o vínculo consumerista lecionando que:

> [...] é a relação jurídica contratual ou extracontratual que tem num polo fornecedor de produtos e serviços e no outro o consumidor; é aquela realizada entre fornecedor e o consumidor tendo por objeto a circulação de produtos e serviços. (CAVALIERI Filho, 2014, p. 310).

Veja-se que o autor é claro ao destacar o objetivo de circulação de produtos e serviços, excluindo, portanto, a negociação entre particulares que atuam, somente, naquele contrato especifica como fornecedor e consumidor. O Código de Defesa do Consumidor expressamente conceituou cada um dos polos da relação de consumo da seguinte forma:

> Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. [...] Art. 3° Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. § 1° Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. § 2° 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. (BRASIL, 1990)

Ainda na conceituação de consumidor, Rodrigues (2014) destaca que:

> Fica evidenciado através do referido artigo que a teoria finalista ou subjetiva foi adotada pela codificação consumerista, que determina que consumidor é aquele que adquirente um produto ou serviço como destinatário final fático e econômico. (RODRIGUES, 2014, p.0).

Segundo a teoria finalista pura, consumidor seria, somente, aquele destinatário final do produto e/ou serviço, o qual não o utilizaria para obtenção de lucro, mas sim para o uso próprio. Ocorre que, segundo Rodrigues (2014) esta teoria, se aplicada de tal forma, geraria injustiças irreparáveis, mencionando que:

> [...] a aplicação da teoria finalista não é absoluta, existindo situações em que sua aplicação sem ponderação ocasionaria em latente injustiça, como nos casos das pequenas empresas, empresários individuais e profissionais liberais, que apesar de utilizarem o produto ou serviço com a finalidade de lucro, estes não perdem o caráter vulnerável e muitas vezes hipossuficiente em relação ao fornecedor [...]. (RODRIGUES, 2015).

Em verdade, pode-se afirmar que a relação dá-se entre fornecedor e consumidor, seja final ou não, que demonstre a disparidade, vulnerabilidade e, até mesmo, hipossuficiência em comparado com o primeiro.

Fornecedor, portanto, é aquele que atua na cadeia de fornecimento de produtos e serviços. O mesmo está diretamente ligado a produção, distribuição e comercialização de bens e serviços aos consumidores o que faz de forma profissional (CAVALIERI Filho, 2014).

3.2.2 A responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor

Estabelecidas as linhas gerais acerca da responsabilidade civil e a relação de consumo, resta analisar a responsabilidade civil no Código de Defesa do

Consumidor. O referido diploma, em seu art. 12, estabelece a sua regra interna e geral sobre a responsabilidade do fornecedor expressando:

> Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos. (BRASIL, 1990).

Assim, a responsabilidade prevista no CDC no que diz respeito ao fornecimento direito e indireto de produtos, inclusive obras, é objetiva, pois, conforme previsto na regra geral civil (Código Civil) expressamente previu-se a responsabilização “independentemente da existência de culpa”. Igualmente responderá o fornecedor de serviços, conforme prescrito no art. 14 do diploma consumerista, se não vejamos:

> Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (BRASIL, 1990, CDC).

O comerciante tem sua responsabilidade restringida a ocorrência das hipóteses do art. 13 do CDC que prescreve:

> Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando: I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados; II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador; III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis. Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso. (BRASIL, 1990, CDC).

O Código previu, de igual forma, as situações excludentes de responsabilidade dos fornecedores. Para o de serviços a produção de prova de “I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste [ou] II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.” (BRASIL, 1990, Art. 14, § 3º). O fornecedor de produto que além das duas acima citadas possui uma terceira excludente que diz respeito a produção de prova de “I - que não colocou o produto no mercado” (BRASIL, 1990, Art. 12, §3º).

Disciplina especial recebeu a prestação de serviços de profissionais liberais os quais responderão de forma subjetiva, sito é, mediante demonstração de culpa, conforme preceituou o art. 14, §4º, do CDC (BRAISL, 1990). Tais regras gerais de responsabilização do fornecedor *latu senso*, permearam toda a relação de consumo sendo aplicados sempre de forma objetiva, com a única exceção aos profissionais liberais prestadores de serviço e com as taxativas excludentes de responsabilidade. (CAVALIERI Filho, 2014).

Portanto, pode-se afirmar com tranquilidade que o Código de Defesa Consumidor é amplo e completo no estabelecimento da responsabilidade civil aplicada as reações de consumo. O diploma fez previsão da aplicação da teoria objetiva do dano, a qual é mesclada de forma pacifica a teoria do risco do empreendimento em analise sistemática da legislação, bem como das excludentes de culpabilidade e, consequentemente, dever de reparar, bem como a exceção a sua regra para os profissionais liberais que estão sujeitos a teoria da responsabilidade subjetiva.

A próxima seção dedicar-se-á a análise e discussão do tema propriamente dito do estudo. Tal se destina a análise da importância do dano moral na relação de consumo e como este vem sendo enfrentado pelo Poder Judiciário Brasileiro.

4 A REPERCUSSÃO DO DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

4.1 O dano moral e a relação de consumo

O dano moral, conforme o já descrito, possui o objetivo de reparar lesões, em suma, à personalidade do indivíduo. A relação de consumo atual está sujeita a uma imensidão de abusos que ofendem, em regra, não apenas a consumidor determinado, mas uma coletividade inteira. Tais ofensas, corriqueiramente, atingem a dignidade da massa consumidora, muitas vezes, expondo-os a situações vexatórias.

Com a atual estrutura de mercado que instaurou-se, fez-se necessária a criação de dispositivos voltados para a proteção do consumidor que, comumente, é a parte vulnerável da relação. Embora o Brasil possua, desde meados de 1990 o Código de Defesa do Consumidor, as abusividades persistem em permear a relação de consumo sendo necessário o ingresso judicial para que os façam cessar.

Nesta seara surge a reparação do dano moral ocasionado pelas práticas abusivas que ofendam imaterialmente o lesado, inclusive, de maneira presumida, denominada pelas jurisprudencial como *in re ipsa*[1]. Favaretto (2014) analisa a influência do dano moral na relação de consumo, destacando que sua função, como é sabido, não represente uma reparação concreta, mas sim diz respeito à punição do abuso econômico que permeia a lesão ocorrido.

Magalhães (2016), em igual sentido, leciona que:

> A vulnerabilidade, característica encontrada em todos os consumidores, incute no fornecedor o dever de agir com boa-fé e precaução, a fim de se evitar situações danosas, sejam elas materiais ou morais. Caso ocorra algum dano, o fornecedor tem a obrigação legal de corrigi-lo, observando as diretrizes traçadas pelo CDC e pela Constituição Federal, ou seja, a reparação deverá ser total e efetiva, acatando os princípios da razoabilidade, equidade e proporcionalidade. O respeito às leis consumeristas deflagra a importância da fixação de reparações coerentes, o que se apresenta como fator capaz de contribuir com o desenvolvimento social. (MAGALHÃES, 2016).

A autora, indo além, realiza o destaque de que a obrigação em questão de reparação de todo e qualquer dano material ou imaterial deve ser observada em decorrência da busca pela harmonização das relações consumeristas

[1] Dano que se presumo, independe de prova (CAVALIERI Filho, 2014).

(MAGALHÃES, 2016). Para Diniz (2016) o dano moral em decorrência de ser reparação patrimonial de dano imaterial diferencia-se do dano material em decorrência de não visar a restauração do estado *quo ante*, mas a, somente, compensar o lesado. Para a relação de consumo, como o destacado por Favaretto (2014) o dano moral além de compensar deve representar punição ao agente que causou o dano.

A reparação do dano moral na relação de consumo encontra-se pacificada no art. 6º, inciso VI, do CDC que prescreve “São direitos básicos do consumidor: [...] a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.” (BRASIL, 1990). Portando a reparação moral nas relações consumo é direito básico do consumidor que a sofre e deve ser reparada não apenas para compensa-lo, mas para, igualmente, punir o causador.

Favaretto (2014) ressalta que na relação de consumo o dano moral além da função punitiva deve efetivar a função dissuasora também conhecida pela doutrina como pedagógica. Magalhães (2016), ao qualificar o dano moral, destaca que “As perdas nesse universo não atingem o que o indivíduo possui, mas sim o que ele sente internamente.”. Neste aspecto sentimental do dano moral, quando analisado sob a ótica consumerista é essencial a consciência das funções que ele deve representar que, sumariamente, são compensação, punição e dissuasão e merecem análise detalhada.

4.1.1 As funções do dano moral na relação de consumo

Como o apresentado neste estudo tem-se clara a potencialidade ofensiva social das pratica abusivas nas relações de consumo. Por tais situações o dano moral a ser aplicado na relação conturbada de consumo deve sempre focar, além da compensação, a punição do agente e dissuasão do dano.

4.1.1.1 Função Compensatória

A respeito da função compensativa do dano moral, impede a retomada de sua diferenciação para com o dano material. Este último, conforme ensinado por Diniz (2012) possui o objetivo primordial de reparar o prejuízo patrimonial suportado, isto é, ressarcir as perdas e danos, o estado *quo ante*, já o primeiro, pelo seu caráter

imaterial (extrapatrimonial), torna a reparação, propriamente dita, tarefa difícil de se realizar, pois inexistem métodos de aferir o valor exato de algo que não faz parte do patrimônio corpóreo, que não possui valor de mercado expresso.

Pela referida impossibilidade de exatidão na aferição monetária do dano que atinge a esfera extrapatrimonial do indivíduo é que se atribuiu a sua essencialidade na função compensatória e não reparatória (Diniz, 2012). Gonçalves (2017), por sua vez, destaca que o dano moral visa, em suma, uma compensação pecuniária de um prejuízo de impossível reparação exata do estado *quo ante*. Portanto, a função compensatória do dano moral visa atribuição de valor financeiro ao prejuízo suportado não com o objetivo de repara-lo, mas sim de amenizar seus efeitos.

4.1.1.2 Função punitiva

Além da compensação a doutrina traz ao dano moral a função punitiva que consiste, em suma, na punição do agente causador pelo ato ou omissão realizado. Cavalhieri Filho (2012, p. 103) leciona que:

> [...] não se pode ignorar a necessidade de se impor uma pena ao causador do dano moral, para não passar impune a infração e, assim, estimular novas agressões. A indenização funcionará também como uma espécie de pena privada em benefício da vítima. (CAVALIERI Filho, 2012, p. 103).

O dano moral, portanto, deverá visar tonar-se uma pena ao agente causador a fim de evitar que sua impunidade seja exemplo a permanência da lesão. Favaretto (2014) destaca que a função punitiva do dano moral possui caráter de desestímulo a ocorrência de práticas lesivas que, muitas vezes, revertem-se em obtenção de vantagem indevida pelos fornecedores.

4.1.1.3 Função dissuasora ou pedagógica

Em total contraponto ao estimulo que a ignorância da função punitiva do dano moral gera, este, igualmente, deve perfectibilizar a função dissuasora ou pedagógica. Para Favaretto (2014) “Esta função tem duplo objetivo: dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.”.

A referida função pedagógica do dano moral possui grande relevo nas decisões judiciais da atualidade como pode-se notar na jurisprudencial abaixo.

> [...] 2. Em relação ao quantum do dano moral, deve possuir dupla função, qual seja, reparatória e pedagógica, devendo objetivar a satisfação do prejuízo efetivamente sofrido pela vítima, bem como servir de exemplo para inibição de futuras condutas nocivas. Nesse sentido, a reparação deve ser fixada com base nos postulados da proporcionalidade e da razoabilidade, bem como nos elementos que devem ser considerados na quantificação, tais como a gravidade do fato, a intensidade e duração das consequências, a condição econômica das partes e o duplo caráter (compensatório e punitivo) da medida. [...] (RIO GRANDE DO SUL, 2018, grifo nosso).

O dano moral quando analisado sob a ótica de sua função dissuasora demonstra enorme influência positiva para o combate a práticas danosas, pois além de dissuadir o próprio causador a reiterar o ato ou omissão, deverá servir de exemplo a terceiros que dele poderiam beneficiar-se. Portanto, a importância da referida função do dano moral é clara.

4.2 A resistência judicial na aplicação do dano moral

Favaretto (2014) destaca o Poder Judiciário nacional possui resistência histórica na aceitação da teoria da reparação de danos extrapatrimoniais que gera receito na efetiva concretização de suas funções. Rui Stoco (apud FAVARETTO, 2014) destaca que tal receito é oriundo do sistema de reparação implementado nos Estados Unidos da América, lecionado que:

> Há, neste momento, um sério risco de o Brasil atingir o nefando status a que chegaram os Estados Unidos da América, onde todo e qualquer produto contém em sua embalagem advertências (*warning*) de toda ordem, visando prevenir possíveis ações judiciais, que certamente virão. Nesse país o exagero nas pretensões de quem pede – particulares ou consumidores – e a perda de senso de equilíbrio e de equidade que devem nortear e orientar (na fixação do valor do dano) aquele a quem se pede, contribuíram decisivamente para estabelecer a verdadeira “indústria” das indenizações. (STOCO apud FAVARETTO, 2014).

Tal receio criado destacado por Stoco (apud FAVARETTO, 2014) é expressivo na jurisprudência nacional. Segundo Favaretto (2014) tal receio acaba por impedir a perfectibilização das funções do dano moral e, consequentemente, a efetivação dos objetivos de tal instituto, especial a punição e dissuasão da lesão, o

que, no entanto, não impede o Poder Judiciário de criar teorias que visão impedir a aplicação do dano moral.

4.2.1 As teorias da indústria do dano moral e do mero aborrecimento

O Poder Judiciário em detrimento ao receito de tornar-se, no que diz respeito aos efeitos de condenações milionárias em detrimento a lesões morais, criou a teoria da indústria do dano moral e do mero aborrecimento para fins de afastar condenações decorrentes de danos extrapatrimoniais. Tais teorias, segundo Cavalhieri Filho (2014) em verdade são desprovidas de fundamento concreto que as embase, no entanto, tal falta de fundamento não as afasta das deliberações judiciais.

Ambas as teorias, indústria do dano moral ou mero aborrecimento, possuem seu ponto comum na esquiva de concretizar a responsabilidade civil por danos extrapatrimoniais. A primeira remete ao receio de Stoco (apud Favaretto, 2014) quanto ao atingimento do patamar americano de indenizações por dano moral. A segunda, conforme destacado por Gonçalves (2012) diz respeito a menosprezo judicial de sentimento internos dos indivíduos.

A teoria do dano moral para Netto (2015) se traduz em suposta banalização do instituto gerado por pessoas que o utilizaram de forma desenfreada objetivando lucro fácil e, consequentemente, enriquecimento ilícito. Esta teoria é corroborada pela do mero aborrecimento, pois ambas partem da premissa de que os dissabores indenizáveis não devem confundir-se com os meros transtornos do cotidiano social, lecionado que:

> Além do mais, cumpre frisar que não é qualquer dissabor, ou um mero aborrecimento normal do cotidiano, como, por exemplo, situações que gerem algum transtorno eventual e tolerável, que serão passíveis de indenização por dano moral, mas somente quando demonstrados os requisitos para sua caracterização, tais como a dor intensa, vexame ou humilhação que estejam além da normalidade, normalidade essa auferida com base no conceito de homem médio, evitando assim a saturação do judiciário com situações que em muitas das vezes se resolveriam com um acordo entre ambas as partes afetadas apenas, evitando, portanto o abarrotamento do Poder Judiciário. (NETTO, 2015).

Para o autor as teorias, em suma, não visam o real confronto a suposta indústria do dano moral, mas sim a moralização da advocacia a fim de que tais

profissionais passam a desestimular demandas que, segundo as teorias, visam o enriquecimento sem causa e satisfação de mero inconformismo com situação cotidiana, evitando o abarrotamento do Judiciário (NETTO, 2015). No entanto, tal premissa de má-fé natural vai em total desencontro para com o sistema jurídico pátrio que é baseado em seu total oposto.

Embora a referida premissa, como o já relatado destaco por Favaretto (2014), a resistência história nacional quanto ao instituto do dano moral faz com que tais teorias ganham grande relevância e estejam presente nos mais diversos tribunais estaduais e cortes superiores em correntes dominantes. Ocorre que tal resistência acaba por, em muitas situações necessárias, afastar a aplicabilidade do instituto e, consequentemente, a concretização de suas relevantes funções sociais (FAVARETTO, 2014).

De igual forma denota-se que, além de tais efeitos sociais negativos das referidas teorias, a sua aceitação e predominância, praticamente total, no Poder Judiciário brasileiro gera total inversão de premissa que deve permear toda e qualquer relação, seja particular ou pública, de boa-fé natural do indivíduo e das instituições. Além de tal inversão, sua aplicabilidade desenfreada gera estimulo a reiteração de ofensas morais, pois, em muitos casos, as considera como meros dissabores (aborrecimentos) do cotidiano social suportáveis.

Em suma, pode-se destacar que tais teorias surgiram da resistência histórica para com o instituto do dano moral, o qual teve foi expressamente previsto como passível de reparação pela carta magna que foi reproduzido pelos mais diversos diplomas legais. A expressividade legal do instituto passou a criar receito aos conservadores que passaram a criar teorias para evitar o aviltamento do instituto, no entanto, tais tomaram proporções inimagináveis passando a serem aplicadas de forma desenfreada e desarrazoada, em total ironia do destino, pois foram criadas para que o instituto assim não o fosse aplicado (BARRETO, 2018).

Tal aplicabilidade desenfreada das teorias opositoras do dano moral passaram a ter repercussão impressionante e gerar estímulos de práticas danosas e abusivas nas mais diversas áreas sociais com relevo especial, sem menosprezar outros, nas relações de consumo.

4.3 A importância do dano moral na relação de consumo

Como destacou-se no item anterior as teorias opositoras da reparação moral que, atualmente, predominam, não apenas nas doutrinas conservadoras, mas também nas instâncias judicias mais elevadas, tomaram proporções, ironicamente, prejudiciais a função social do instituto e das relações entre particulares, especialmente, as de consumo onde a vulnerabilidade do consumidor é gritante. Por este motivo a presente subseção deste estudo, em consonância com seu título, visa relembrar a relevância que o dano moral possui no equilíbrio dos polos da relação consumeristas em oposição a aplicabilidade desenfreada das referidas teorias.

Retomando as lições de Favaretto (2014) que destaca que o dano moral na relação de consumo visará punir o agente causador, dissuadir e evitar novos danos. Assenta-se, portanto, a importância do instituto para o direito do Consumidor. Magalhães (2014) já destacava a vulnerabilidade que é inerente a, praticamente, totalidade dos consumidores face o poder econômico dos fornecedores o que torna os abusos para com os primeiros, tarefa fácil aos últimos.

Póvoa e Póvoa Advogados (2013), em seu artigo veiculado na internet, lecionam acerca da teoria do mero aborrecimento e sua influência no direito do consumidor, destacando que:

> Aliás, não se pode descurar que referida interpretação enobrece o descaso e encoraja a atitude destemida de maus fornecedores de produtos e serviços no mercado de consumo. A priori, não há que se falar em indústria do dano moral, e sim em maus fornecedores de empresas de prestações de serviço que, a cada dia, subestimam a parte hipossuficiente na relação de consumo: o consumidor. (PÓVOA E POVOA ADVOGADOS, 2013).

Ou seja, os autores analisando a aplicabilidade desenfreada das teorias obstrutoras da responsabilidade civil moral nas relações de consumo estão a corroborar e encorajar práticas abusivas, pois está-se ignorando por completo qual a real repercussão do dano moral em tais relações. Em sentido semelhante, Gonçalves (2012) leciona que a aplicabilidade desmotivada de tal teoria esta, além de em desencontro com a presunção de boa-fé natural, menosprezando os sentimentos dos consumidores que, diante da atual conjuntura capitalista, são infinitamente vulneráveis.

Impede a concordância com os autores, pois, efetivamente, ao evitar-se a aplicação da responsabilidade civil por dano moral nas relações conturbadas de consumo que, sempre, decorrem de abusos praticados pelos maus fornecedores, além de concretizar o menosprezo pelos sentimentos alheios, ignora-se a função do dano moral e transmite-se a mensagem de que, segundo Barreto (2018):

> [...] aquela situação lesiva vivenciada, por ser comum, não ensejaria qualquer reparação. Em outras palavras, seria tão normal aquele fato que a pessoa teria de suportá-lo como inerente à vida em sociedade (BARRETO, 2018).

A concordância com o autor é, após o desenvolver deste estudo, necessária, pois, efetivamente, ao ignorar a influência do dano moral na relação de consumo embasado em teorias que, na sua essência possuíam bons anseios, mas que hoje mais são prejudiciais que benéficas em face do uso desenfreado, desproporcional e irresponsável, está, claramente, a tornar os abusos consumeristas e os danos que dele decorrem algo comum que, segundo estas, mesmo que prejudicial, deve ser suportado. Vejamos que o dano moral, especialmente para o direito do consumidor, visava a eliminação de abusos e não os tornar comuns ao ponto de jurisprudencialmente obrigar sua tolerância.

Barreto (2018), neste mesmo sentido, destaca que:

> Não se pode olvidar que a indenização por dano moral possui caráter punitivo-pedagógico, portanto, além de reparar a lesão, objetiva punir quem reincide no ato ilícito, prejudicando, muita das vezes, milhares de consumidores com a mesma prática abusiva. (BARRETO, 2018).

Assim, veja-se que a aplicabilidade desenfreada de teorias que obstam o a incidência do instituto do dano moral na relação de consumo tem poder prejudicial gigantesco. Impede, portanto, a retomada da importância de tal instituto para as relações consumeristas.

Conforme o lecionado por Favaretto (2014) o papel do dano moral é muito maior do que a mera compensação da ofensa. O autor destaca que seu objetivo primordial, especialmente na relação de consumo, é a de punir o agente causador a fim de evitar a reincidência, dissuadindo novos danos e servindo de exemplo para que, além deste, outros não comentam o abuso.

Neste mesmo sentido analisa Magalhães (2016) que enfatiza a repercussão do dano moral reiterando a própria importância do regramento consumerista vigente, isto é, em, além de equilibrar as relações, proteger a parte vulnerável, o consumidor. Indo além a autora destaca que os maiores efeitos de tal esquecimento das funções do dano moral são infinitamente drásticos para as referidas relações, pois além de obrigar a todos os consumidores a entenderem que estão sujeitos a abusos, supostamente, comuns, não em decorrência de sua isenção de dissabores, mas em detrimento de sua grande ocorrência, acaba por torna-los cada vez mais vulneráveis e expostos a uma gama, igualmente, maior dia-a-dia (MAGALHÃES, 2016).

Veja-se que a retomada da importância do dano moral consiste, exatamente, em relembrar suas funções e perceber que seu afastamento inconsequente, somente, vem aumentando a ocorrência de abusos. Portanto, o dano moral na relação de consumo deve ser, urgentemente repensado pelas cortes de justiça para fins de que passe a exercer sua real função e atinja, um dia, seu objetivo de dissuadir os abusos e não de no caso da manutenção do império inconsequente das ilegais teorias que parte do pressuposto de má-fé natural do indivíduo torná-los comuns e obrigatoriamente suportáveis.

Em suma a importância do dano moral consiste nas suas funções, especialmente a punitiva e a dissuasiva, pois tais possuem o condão de, ao invés de concretizar os abusos, os repelir de forma a um dia torna-lo inexistente. Atualmente, tal vem sendo preteria em decorrência de teorias ilegais que parte de pressuposto, igualmente, ilegal de presunção de má-fé de indivíduos que, ironicamente, nas relações de consumo são as partes vulneráveis. Tais teoria, além de transpassar a mensagem de que “tudo bem praticar aquele abuso, pois é suportável segundo a jurisprudência”, acabam por corroborar o atual sistema brutal de mercado, fortalecendo, cada vez mais as grandes fornecedoras, pois sempre existe um enriquecimento sem causa por trás de um abuso.

4.3.1 Os atuais resquícios de inversão de pensamento jurídico

Atualmente, a Ordem dos Advogados do Brasil está mobilizando-se em igual sentido ao presente estudo. Tal entidade organizou uma campanha denominada “Mero aborrecimento tem valor”, a qual representa protesto contra as inúmeras decisões judicias que, como já mencionado, representa verdadeiro desprezo aos

sentimento alheios, bem como envia estímulos totalmente contrários ao real objetivo do dano moral na relação de consumo que é a eliminação dos abusos dos fornecedores (ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL, 2018).

A Secional do Rio de Janeiro da Ordem dos advogados do Brasil, em semelhante sentido a referida campanha, já protocolou junto ao Tribunal de Justiça pedido de cancelamento da Súmula 75 do mesmo a qual prevê:

> O simples descumprimento de dever legal ou contratual, por caracterizar mero aborrecimento, em princípio, não configura dano moral, salvo se da infração advém circunstância que atenta contra a dignidade da parte. (RIO DE JANEIRO, 2007).

O referido pedido de cancelamento ainda pende de análise pela Corte. Ocorre que a campanha da entidade já surte efeitos naquele estado, conforme destacado por RODAS (2018) que destaca o afastamento do enunciado em decisão da corte.

Desta feita, pode-se notar que, em detrimento dos Advogados Brasileiros e seu Conselho, o panorama judicial vem sendo alterado lenta e paulatinamente para fins de afastar a esdruxula e ilegal teoria do mero aborrecimento, retomando, portanto, o efetivo objetivo do dano moral na relação de consumo.

5 CONCLUSÃO

Embora o dano moral possua resquícios de existência desde de os primórdios da sociedade, igualmente, o que acontece com o direito do consumidor, no entanto, de forma muita mais contida e diferente dos atuais moldes, denota-se a existência de resistência histórica quanto a tais que são frutos de imposição legal decorrente de difícil luta em sua conquista e que, atualmente, vem sendo ameaçado por teorias que parte de premissa ilegal de má-fé natural do indivíduo, remetendo-se a imperiosa necessidade de assentamento da importância que o dano moral possui nas relações sociais como um todo, mas em especial nas consumeristas.

Para chegar a tal conclusão foi necessário o assentamento histórico dos referidos institutos para demonstrar que ambos não foram recebidos pela sociedade de forma tranquila. No caso do dano moral nos atuais moldes, desenvolvimento lento da sociedade e de atrocidades ocorridas em meio a este. Já no caso do direito do consumidor, este é igualmente fruto de atrocidades que, claramente, são infinitamente menores do que os desrespeitos geradores da responsabilidade civil por dano moral (geras, genocídios, etc.), mas são tão lesivas quanto aos que as sofriam. Conforme demonstrou-se na primeira seção deste estudo o direito do consumidor é ramo moderno de direito fruto de luta por tais direitos e contra os abusos econômicos existentes, já o dano moral é oriundo de clamo pelo respeito a esfera moral de todos os seres humanos.

Igualmente aos referidos institutos a responsabilidade civil atual nem sempre foi assim. Tal instituto também passou por enorme evolução nos últimos séculos até chegar ao seu nível atual, pois teve-se de criar, além de sua teoria geral, alternativas que coadunassem com cada espécie de relação para fins de garantir equilíbrio em tais. Assim, dedicou-se a segunda parte deste estudo a analisar tal instituto com ênfase maior a sua aplicabilidade na relação consumerista.

Ao final dedicou-se a última seção do estudo, de forma exclusiva, a análise da repercussão que o dano moral possui nas relações de consumo, destacando-se seus aspectos gerais quando em tal ramo do direito, bem como as funções que nele devem representar quando aplicado. Não obstante verificou-se a existência de teorias que visam obstar tal forma de responsabilidade moral, mesmo diante de abusos econômicos de fornecedores que são provenientes de resistência histórica judicial pátria quanto a reparação moral. Finaliza-se a seção com a realização de

apanhado geral do estudo onde destaca-se com propriedade a importância do dano moral e sua aplicação diante de abusos ocorridos em detrimento de relações consumeristas.

Pelos estudos que possibilitaram o desenvolvimento deste estudo pode-se verificar que, efetivamente, o dano moral possui patamar de grande relevo para as relações de consumo. Tal modalidade de reparação visa compensar os consumidores que sofreram, em detrimento de sua vulnerabilidade, abusos em seus direitos básicos, os quais, comumente, visam reverter-se em enriquecimento, diga-se, sem causa as fornecedoras. Ocorre que o instituto, embora tenha sua aplicabilidade expressamente prevista ainda sofre, e muito, com a resistência e temores judiciais acerca de tal modalidade de responsabilidade civil por danos extrapatrimoniais.

Pode-se verificar que existem teorias que visam impossibilitar a incidência de condenações morais em desfavor de maus fornecedores que comentam abuso, considerados pelas referidas como comuns, não pelo grau de lesividade, mas pela alta ocorrência e, portanto, supostamente, são toleráveis pelo homem médio. Tais teorias, no entanto, estão a fazer com que a reincidência em abusos contra consumidores seja cada vez maior, pois está-se a enviar a mensagem totalmente oposto aos objetivos do preceito constitucional que impôs a necessidade de defesa desta massa popular.

Portanto, conclui-se que, efetivamente o dano moral possui repercussão estrondosa nas relações de consumo o que, no entanto, vem sendo ignorado em decorrência de resistência injusta a tal reparação que decorre de teorias que, ilegalmente, parte da premissa equivocada e antissocial de presunção de má-fé natural do indivíduo, o que, imperiosamente, deve ser mudado.

REFERÊNCIAS

NETTO, H. O. A. **A indústria do dano moral.** [S.l]: JusBrasil, 2015. Disponível em: <https://ormondehigino.jusbrasil.com.br/artigos/186207390/a-industria-do-dano-moral>. Acesso em 27 ago. 2018.

BARRETO, M. **Mero aborrecimento tem valor.** [S.l]: Migalhas, 2018. Disponível em: <http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI275147,31047-Mero+aborrecimento+tem+valor>. Acesso em 12 ago. 2018.

BENJAMIN, A. H. V. **Manual de direito do consumidor.** 2. ed. São Paulo, SP: Revista dos Tribunais, 2009.

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

BRASIL. Código Civil. **Lei nº. 10.406, de 10 de janeiro de 2002.** Brasília. DF: Senado Federal, 2002.

BRASIL. Código de Processo Civil. **Lei nº. 13.105, de 16 de março de 2015.** Brasília DF: Senado Federal, 2015.

BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. **Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Brasília, DF: Senado Federal, 1990.

CAHALI, Y. S. **Dano Moral.** 4. ed. São Paulo, SP: Revista dos Tribunais, 2011.

CAVALIERI Filho, S. **Programa de Direito do Consumidor.** 4. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2014. Disponível em <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522490790/>. Acesso em 06 ago. 2018.

CAVALIERI Filho, S. **Programa de Responsabilidade Civil.** 6.ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2005.

COELHO, F. U. **Curso de Direito Civil:** Obrigações e Responsabilidade civil. 2.vol. 5.ed. São Paulo, SP: Saraiva, 2012. Disponível em <https://drive.google.com/viewerng/viewer?url=http://ler-agora.jegueajato.com/Fabio+Ulhoa+Coelho/Curso+de+Direito+Civil+-+Obrigacoes+e+Re/Curso+de+Direito+Civil+-+Obrigacoes+e+Re+-+Fabio+Ulhoa+Coelho?chave%3D1677cfea7cb1b4e721f78316a481fd9c&dsl=1&ext=.pdf>. Acesso em 06 ago. 2018.

DINIZ, A. P. F. **Os danos morais nas relações de consumo à luz da jurisprudência do STJ.** [S.l]: Jus.com.br, 2016. Disponível em <https://jus.com.br/artigos/51700/os-danos-morais-nas-relacoes-de-consumo-a-luz-da-jurisprudencia-do-stj>. Acesso em 21 ago. 2018.

DINIZ, M. H. **Curso de Direito Civil Brasileiro**: teoria geral do Direito Civil. 28ª ed. São Paulo, SP: Saraiva, 2012.

DIREITONET. **Dicionário Jurídico.** [S.l]: Direito Net, 2014. Disponível em <https://www.direitonet.com.br/dicionario>. Acesso em 05 ago. 2018.

DULLIUS, A. A.; ROSA, F. R. **Indenização por dano moral no Código de Defesa do Consumidor.** Rio Grande: Âmbito Jurídico, 2012. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=11297&revista_caderno=10>. Acesso em 21 ago. 2018.

FAVARETTO, C. **A reparação dos danos morais nas relações de consumo.** [S.l]: JusBrasil, 2014. Disponível em: <https://cicerofavaretto.jusbrasil.com.br/artigos/114233257/a-reparacao-dos-danos-morais-nas-relacoes-de-consumo>. Acesso em 07 ago. 2018.

FAVARETTO, C. **A tríplice função do dano moral.** [S.l]: JusBrasil, 2014. Disponível em: <https://cicerofavaretto.jusbrasil.com.br/artigos/113638468/a-triplice-funcao-do-dano-moral>. Acesso em 21 ago. 2018.

FERRARI, R. F et al. **Manual de normas técnicas para produção acadêmica da URI.** Frederico Westphalen, RS: URI – Frederico Westphalen, 2017.

GAGLIANO, P. S.; PAMPLONA Filho, R**. Novo curso de Direito Civil:** responsabilidade civil. 7. ed. São Paulo, SP: Saraiva, 2009.

GAGLIANO, P. S.; PAMPLONA Filho, R. **Novo Curso de Direito Civil**: parte geral. 10. ed. São Paulo, SP: Saraiva, 2008

GONÇALVES, C. R. **Direito Civil brasileiro.** 3.ed. São Paulo, SP: Saraiva, 2008.

GONÇALVES, C. R. **Direito Civil brasileiro 4:** responsabilidade civil**.** 7.ed. São Paulo, SP: Saraiva, 2012. Disponível em: <https://drive.google.com/viewerng/viewer?url=http://ler-agora.jegueajato.com/Carlos+Roberto+Goncalves/Direito+Civil+Brasileiro+-+Vol.+4+(235)/Direito+Civil+Brasileiro+-+Vol.+-+Carlos+Roberto+Goncalves?chave%3D1677cfea7cb1b4e721f78316a481fd9c&dsl=1&ext=.pdf>. Acesso em 06 ago. 2018.

GONÇALVES. C. R. **Direito Civil 3 esquematizado®:** Responsabilidade Civil – Direito de Família – Direito das Sucessões. 4. ed. São Paulo, SP: Saraiva, 2017. <https://drive.google.com/viewerng/viewer?url=http://ler-agora.jegueajato.com/Carlos+Roberto+Goncalves/Direito+civil,+3+:+esquematizado/Direito+civil,+3+:+esquematizado+-+Carlos+Roberto+Goncalves?chave%3D1677cfea7cb1b4e721f78316a481fd9c&dsl=1&ext=.pdf>. Acesso em 06 ago. 2018.

LIMA, A. B. **O dano moral ao longo da história.** [s.l]: Jus.com.br, 2017. Disponível em <https://jus.com.br/artigos/56890/o-dano-moral-ao-longo-da-historia>. Acesso em 23 jul. 2018.

LISBOA, R. S. **Responsabilidade civil na relação de consumo.** 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

MAGALHÃES. S. M. S. **Dano moral nas relações de consumo.** [S.l]: Jus.com.br, 2016. Disponível em <https://jus.com.br/artigos/47021/dano-moral-nas-relacoes-de-consumo>. Acesso em 21 ago. 2018.

MELO, S. C. V. **Dano moral nas relações de consumo.** [S.l]: Migalhas, 2017. Disponível em: <http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI260870,71043-Dano+moral+nas+relacoes+de+consumo>. Acesso em 07 ago. 2018.

NORAT, M. S. L. **Evolução histórica do Direito do Consumidor.** Rio Grande, RS: Âmbito Jurídico, 2011. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=9474>. Acesso em 29 jul. 2018.

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL. **OAB promove campanha "Mero aborrecimento tem valor".** Brasília: Conselho Federal, 2018. Disponível em: <https://www.oabpr.org.br/oab-promove-campanha-mero-aborrecimento-tem-valor/>. Acesso em 29 set. 2018.

PÓVOA E PÓVOA ADVOGADOS. **Mero aborrecimento x Dano moral.** Goiânia: Jurídico Certo, 2013. Disponível em: <https://juridicocerto.com/artigos/marciapovoa/mero-aborrecimento-x-dano-moral-208>. Acesso em 26 ago. 2018.

RIO DE JANEIRO, Tribunal de Justiça do Estado. **Súmula 75.** Rio de Janeiro: TJRJ, 2007. Disponivel em: <http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=237.7151&seo=1>. Acesso em 29 set. 2018.

RIO GRANDE DO SUL. **Apelação Cível Nº 70075867390.** Quinta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do RS. Julgado em 29/08/2018 Disponível em <http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=cache:www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_processo.php%3Fnome_comarca%3DTribunal%2Bde%2BJusti%25E7a%26versao%3D%26versao_fonetica%3D1%26tipo%3D1%26id_comarca%3D700%26num_processo_mask%3D70075867390%26num_processo%3D70075867390%26codEmenta%3D7896343+FUN%C3%87%C3%83O+PEDAG%C3%93GICA+DO+DANO+MORAL+QUE+DEVE+SERVIR+DE++++&proxystylesheet=tjrs_index&client=tjrs_index&ie=UTF-8&site=ementario&access=p&oe=UTF-8&numProcesso=70075867390&comarca=Comarca%20de%20Porto%20Alegre&dtJulg=29/08/2018&relator=Lusmary%20Fatima%20Turelly%20da%20Silva&aba=juris>. Acesso em 27 set. 2018.

RODAS, S. **TJ-RJ afasta súmula do "mero aborrecimento" e concede indenização.** Rio de Janeiro: Conjur, 2018. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-ago-04/tj-rj-afasta-sumula-mero-aborrecimento-concede-indenizacao>. Acesso em 07 ago. 2018.

RODRIGUES, M. A. **A responsabilidade civil e o Código de Defesa do Consumidor.** [S.l]: JusBrasil, 2014. Disponível em <https://marcelandre.jusbrasil.com.br/artigos/126510917/a-responsabilidade-civil-e-o-codigo-de-defesa-do-consumidor>. Acesso em 07 ago. 2018.

SANTOS, P. P. S. **Dano moral:** um estudo sobre seus elementos. Rio Grande, RS: Âmbito Jurídico, 2012. Disponível em <http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=11819>. Acesso em 23 jul. 2018.

SEIXAS, J. **Danos morais nas relações de consumo.** [S.l]: JusBrasil, 2015. Disponível em: <https://julianaseixas83.jusbrasil.com.br/artigos/178789828/danos-morais-nas-relacoes-de-consumo>. Acesso em 07 ago. 2018.

TARTUCE, F. **Manual de direito civil**. 4. ed. São Paulo, SP: Método, 2014.

THEODORO Jr., H. **Dano mora.** 8. ed. Rio de Janeiro RJ: Forense, 2016.

VIEIRA, F. B. **O Direito do Consumidor no Brasil e sua breve história.** [S.l]: Migalhas, 2012. Disponível em: <http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI163956,21048-O+Direito+do+Consumidor+no+Brasil+e+sua+breve+historia>. Acesso em 29 jul. 2018.