

**CENTRO UNIVERSITÁRIO  
ANTÔNIO EUFRÁSIO DE TOLEDO  
DE PRESIDENTE PRUDENTE**

**CURSO DE DIREITO**

**O JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DE PRESIDENTE PRUDENTE DO  
ESTADO DE SÃO PAULO FRENTE À INDÚSTRIA DO DANO MORAL**

Alyne Bonato

Presidente Prudente/SP  
2020

**CENTRO UNIVERSITÁRIO  
ANTÔNIO EUFRÁSIO DE TOLEDO  
DE PRESIDENTE PRUDENTE**

**CURSO DE DIREITO**

**O JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DE PRESIDENTE PRUDENTE DO  
ESTADO DE SÃO PAULO FRENTE À INDÚSTRIA DO DANO MORAL**

Alyne Bonato

Monografia apresentada como requisito parcial de Conclusão de Curso para obtenção do grau de Bacharel em Direito, sob orientação do Prof. Me. Renato Tinti Herbella.

Presidente Prudente/SP  
2020

**O JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DE PRESIDENTE PRUDENTE DO  
ESTADO DE SÃO PAULO FRENTE À INDÚSTRIA DO DANO MORAL**

Monografia aprovada como requisito  
parcial para obtenção do Grau de Bacharel  
em Direito.

---

Renato Tinti Herbella

---

Pedro Augusto de Souza Brambilla

---

Michel Feres

Presidente Prudente, 24 de novembro de 2020

Ele mesmo levou em seu corpo os nossos pecados sobre o madeiro, a fim de que morrêssemos para os pecados e vivêssemos para a justiça; por suas feridas vocês foram curados.

**1 Pedro 2:24, Bíblia Sagrada**

Aos meus avós, Encarnação Montilha Bonato (*in memoriam*), José Bonato (*in memoriam*) e Nair Cândida Moreira, os pilares de minha família, os quais contribuíram no meu crescer pessoal e acadêmico.

## AGRADECIMENTOS

Primordialmente, agradeço ao nosso grandioso e maravilhoso Deus por tudo, principalmente pela vida, pois sem Ele não somos nada. Ainda, considerando o atual estado de pandemia do *Covid-19* que vivenciamos, agradeço toda a força que Ele tem nos dado para não desistir diante do momento difícil pelo qual estamos passando.

Aos meus pais Alecio e Terezinha, minha eterna e grandiosa gratidão por todo amor, companheirismo, apoio e incentivo que me deram durante toda a vida, em especial a oportunidade de cursar o ensino superior.

Ao meu orientador Renato Tinti Herbella, meu profundo agradecimento por toda sua dedicação e paciência durante o período de orientação, auxiliando-me a executar a presente monografia.

Ao 'Seo' Milton Pennacchi (*in memoriam*), pessoa exímia por quem sempre terei um carinho especial e serei grata pela sua contribuição e incentivo ao meu ingresso no curso de Direito, na Toledo Prudente. Em suas palavras, "ninguém faz nada sozinho".

Também, deixo aqui meus agradecimentos por todo o aprendizado adquirido através do meu estágio junto à Vara do Juizado Especial Cível de Presidente Prudente/SP, do qual tirei ensinamentos que levarei comigo por toda a vida. Registro aqui minha eterna gratidão a vocês, Hélio Bergamasco Junior, Cinthia Mello, Jane Elaine Rosa, Jacqueline Sloma, Maysa Honório, Marcos Borato, Pablo Marques, Maria Emilia Negrão, Néia Marques, Roberta Ferreira, Gabriel Galante, André Zanutto, Luciano Monzzani, Pedro Catella, Sabrina Benetti, Vanessa Marani, Eliana Perez e, especialmente, ao nobre magistrado Dr. Michel Feres, pela oportunidade e confiança depositada em mim.

Por fim, a todos os meus amigos e àqueles que colaboraram de certa forma durante a trajetória de elaboração desta monografia, meus sinceros agradecimentos.

## RESUMO

O presente trabalho buscou definir a existência ou não de uma indústria do dano moral frente o Juizado Especial Cível da Comarca de Presidente Prudente do Estado de São Paulo, sendo o resultado alcançado através da coleta de dados quantitativos e análise do conteúdo das decisões proferidas pela Vara supramencionada. Buscou-se estes dados fazendo uma comparação entre os meses de março dos anos de 2015 e 2020, no intuito de constatar se existe alguma mudança, drástica ou não, entre as datas. Além disso, fez-se uma breve análise acerca da responsabilidade civil, a fim de abordar o tema de dano, chegando-se ao caminho da problemática abordada, sendo o dano moral e sua dificuldade de fixação, passando, somente após esta, para o estudo da existência da indústria ou não. Estabeleceu-se, por fim, se, de fato, existe uma indústria do dano moral e/ou banalização do instituto no Juizado Especial Cível da Comarca de Presidente Prudente do Estado de São Paulo.

**Palavras-chave:** Responsabilidade Civil. Dano Moral. Direitos da Personalidade. Critérios. Indústria. Banalização.

## ABSTRACT

The present work sought to define the existence or not of a moral damage industry before the Special Civil Court of the District of Presidente Prudente of the State of São Paulo, the result being achieved through the collection of quantitative data and analysis of the content of the decisions handed down by the Court above. These data were sought by making a comparison between the months of March of the years 2015 and 2020, in order to verify whether there is any change, drastic or not, between the dates. In addition, a brief analysis was made about civil liability, in order to address the issue of damage, reaching the path of the problem addressed, with moral damage and its difficulty in fixing, passing, only after this, to the study of the existence of the industry or not. Finally, it was established whether, in fact, there is an industry of moral damage and / or trivialization of the institute in the Special Civil Court of the District of Presidente Prudente of the State of São Paulo.

**Keywords:** Civil Liability. Moral Damage. Personality Rights. Criteria. Industry. Banalization.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CEJUSC – Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania

CPF – Cadastro de Pessoas Físicas

DJE – Diário da Justiça Eletrônico

JEC – Juizado Especial Cível

Min. – Ministro

MM. – Meritíssimo

N.º – Número

Rel. – Relator

REsp. – Recurso Especial

STJ – Superior Tribunal de Justiça

TJSP – Tribunal de Justiça de São Paulo

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES, TABELAS E QUADROS

### GRÁFICO

GRÁFICO 1 – Sentenças Proferidas pela Vara do Juizado Especial Cível da Comarca de Presidente Prudente do Estado de São Paulo no Mês de Março do Ano de 2015..	47
GRÁFICO 2 – Sentenças Proferidas pela Vara do Juizado Especial Cível da Comarca de Presidente Prudente do Estado de São Paulo no Mês de Março do Ano de 2020..	48
GRÁFICO 3 – Acordos Realizados pela Vara do Juizado Especial Cível da Comarca de Presidente Prudente do Estado de São Paulo Durante o Mês de Março do Ano de 2015.....	49
GRÁFICO 4 – Acordos Realizados pela Vara do Juizado Especial Cível da Comarca de Presidente Prudente do Estado de São Paulo Durante o Mês de Março do Ano de 2020.....	50
GRÁFICO 5 – Pleito de Dano Moral nas Sentenças Proferidas pela Vara do Juizado Especial Cível da Comarca de Presidente Prudente do Estado de São Paulo Durante o Mês de Março do Ano de 2015.....	51
GRÁFICO 6 – Pleito de Dano Moral nas Sentenças Proferidas pela Vara do Juizado Especial Cível da Comarca de Presidente Prudente do Estado de São Paulo Durante o Mês de Março do Ano de 2020.....	52
GRÁFICO 7 – Reconhecimento do Dano Moral nas Sentenças Proferidas em Março/2015 pela Vara do Juizado Especial Cível da Comarca de Presidente Prudente do Estado de São Paulo.....	53
GRÁFICO 8 – Reconhecimento do Dano Moral nas Sentenças Proferidas em Março/2020 pela Vara do Juizado Especial Cível da Comarca de Presidente Prudente do Estado de São Paulo.....	54

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>2 RESPONSABILIDADE CIVIL: CONCEITO E FINALIDADE.....</b>	<b>12</b>
2.1 Responsabilidade Objetiva e Subjetiva .....	14
2.2 O Conceito de Dano .....	18
<b>3 DANO MORAL .....</b>	<b>21</b>
3.1 O Dano Moral e os Direitos da Personalidade.....	22
3.2 Produção de Provas do Dano Moral.....	24
3.3 A Dificuldade da Fixação do <i>Quantum</i> Indenizatório .....	26
3.4 Critérios Passíveis de Análise para a Quantificação .....	31
3.4.1 Extensão do dano.....	31
3.4.2 Grau de culpa do agente .....	32
3.4.3 Condições socioeconômicas das partes.....	32
3.4.4 Função de punição e desestímulo .....	34
3.4.5 Razoabilidade e proporcionalidade.....	35
<b>4 INDÚSTRIA DO DANO MORAL .....</b>	<b>37</b>
4.1 Indústria do Dano Moral x Banalização do Instituto.....	37
4.2 As Possíveis Causas da Banalização do Instituto .....	43
4.3 A Análise Quantitativa das Decisões Judiciais do Juizado Especial Cível da Comarca de Presidente Prudente do Estado de São Paulo .....	46
4.4 A Análise do Conteúdo das Sentenças Proferidas com Relação aos Pedidos Indenizatórios de Danos Morais .....	54
4.5 Possíveis Formas de Combate à Banalização do Instituto.....	62
<b>5 CONCLUSÃO.....</b>	<b>65</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>68</b>

## INTRODUÇÃO

Não obstante a inexistência de um conceito concreto, existindo diversos através da doutrina, esta possui o entendimento consolidado no sentido de que o dano moral é caracterizado pela ofensa aos direitos personalíssimos, ou seja, a ofensa ao íntimo da pessoa, de forma que venha a abalar a sua moral. Todavia, diante desta, enfrenta-se grande dificuldade quanto sua prova e quantificação a título de indenização.

Apesar de ser pretérito, nos dias atuais ainda existem discussões acerca deste tema, isto em decorrência de tamanha subjetividade e arbitrariedade, a qual é colocada sob responsabilidade do magistrado, ocasionando, muitas vezes, disparidade de julgamento perante casos semelhantes, o que fora melhor evidenciado no desenvolvimento do trabalho, através de estudo de casos e análise de julgados dos Tribunais.

No intuito de garantir maior equidade entre os julgados e manter-se uma segurança jurídica, alguns critérios subjetivos foram apresentados no presente artigo, os quais os magistrados valem-se como auxílio em suas decisões, podendo, dessa forma, alcançar um *quantum* indenizatório coeso e justo ao caso em concreto enfrentado.

Ocorre que, diante tamanha subjetividade, o acesso à justiça e a criação dos Juizados Especiais, ocasionou o surgimento de discussões acerca da existência de uma possível indústria do dano moral frente os Juizados Especiais e a banalização do instituto, haja vista que, hoje, o judiciário encontra-se abarrotado de demandas intituladas como “aventuras judiciais” na tentativa de obter algum lucro através das ações.

Com toda esta discussão e receio do judiciário em acabar desencadeando uma indústria do dano moral, tem-se o proferimento de decisões no sentido de, muitas vezes, não acolher o pedido indenizatório da inicial, alegando tratar-se de mero dissabor do cotidiano, o qual, em tese, não ensejaria tal indenização, dando a ideia de injustiça e favorecimento às empresas réis; e de, quando impostas as condenações, insuficiência indenizatória.

Isto posto, o presente trabalho, através do uso da metodologia empírica e dedutiva, passando por uma breve abordagem de acerca da responsabilidade civil

e estudo do instituto do dano moral; baseando-se na coleta de dados obtidos através da análise quantitativa de sentenças proferidas nos meses de março dos anos de 2015 e 2020; bem como em pesquisa doutrinária, jurisprudencial e análise do conteúdo das decisões proferidas em primeiro grau pelo Juizado Especial Cível da Comarca de Presidente Prudente, buscou definir a existência ou não de uma indústria do dano moral e/ou banalização do instituto frente à Vara supramencionada. Além disso, propôs-se uma análise e discussão acerca de eventuais formas de combate à uma possível indústria ou banalização do dano moral.

## 2 RESPONSABILIDADE CIVIL: CONCEITO E FINALIDADE

A princípio, há de se considerar que a responsabilidade civil diz respeito à análise acerca da reparação de um dano, seja ele patrimonial ou extrapatrimonial.

De acordo com o doutrinador Sérgio Cavalieri Filho (2012, p. 02):

A violação de um dever jurídico configura o *ilícito*, que, quase sempre, acarreta dano para outrem, gerando um novo dever jurídico, qual seja, o de reparar o dano. Há, assim, um *dever jurídico originário*, chamado por alguns de primário, cuja violação gera um *dever jurídico sucessivo*, também chamado de secundário, que é o de indenizar o prejuízo. A título de exemplo, lembramos que todos têm o dever de respeitar a integridade física do ser humano. Tem-se, aí um dever jurídico originário, correspondente a um direito absoluto. Para aquele que descumprir esse dever surgirá um outro dever jurídico: o de reparação do dano.

É aqui que entra a noção de *responsabilidade civil*. Em seu sentido etimológico, responsabilidade exprime a ideia de obrigação, encargo, contraprestação. Em sentido jurídico, o vocábulo não foge dessa ideia. A essência da responsabilidade está ligada à noção de desvio de conduta, ou seja, foi ela engendrada para alcançar as condutas praticadas de forma contrária ao direito e danosas a outrem. Designa o dever que alguém tem de reparar o prejuízo decorrente da violação de um outro dever jurídico. Em apertada síntese, responsabilidade civil é um dever jurídico sucessivo que surge para recompor o dano decorrente da violação de um dever jurídico originário.

Só se cogita, destarte, de responsabilidade civil onde houver violação de um dever jurídico e dano. Em outras palavras, responsável é a pessoa que deve ressarcir o prejuízo decorrente da violação de um precedente dever jurídico. E assim é porque a responsabilidade pressupõe um dever jurídico preexistente, uma obrigação descumprida.

Os juízes Luciana Carone Nucci Eugenio Mahuad e Cassio Mahuad (2015, p. 34) afirmam:

A responsabilidade civil, assim, nascendo doutrinariamente enquanto obrigação imposta a uma pessoa de reparar o dano causado por fato próprio ou por fato de pessoas ou coisas que dela dependam, é consequência da vida em sociedade, é produto do meio social regrado: o dever de responder por seus próprios atos ou por fatos vinculados a si, em virtude do descumprimento de uma norma jurídica preexistente, seja ela decorrente da atividade estatal ou da declaração de vontade, reflete a própria noção de justiça existente no grupo social. A responsabilização é a forma de exteriorização da justiça, traduzindo o dever moral de não prejudicar o outro (*neminem laedere*).

Isto significa dizer que a responsabilidade civil surge diante de um ato danoso, ou ainda a violação de um dever jurídico, praticado por um indivíduo, acarretando prejuízo a outrem, o qual deverá ser ressarcido. Fato é que o conflito é

inerente ao convívio em sociedade e, sendo assim, implica a responsabilidade civil visando um equilíbrio entre as partes, de forma que o ofensor repare os prejuízos que causou à vítima.

A fim de melhor elucidar o exposto, Mahuad e Mahuad (2015, p. 35) sustentam:

Não há como negar, de fato, que toda atividade humana pode implicar responsabilidade civil e que esta possibilidade é cada vez maior com o desenvolvimento tecnológico.

Uma sociedade avançada, que teme a decadência, tende a, cada vez mais, buscar o equilíbrio, sendo que a reparação dos prejuízos causados é uma das maneiras indicadas a tanto, revestindo-se ainda como instrumento garantidor de segurança a cada um dos membros que a integra. A indenização da vítima inocente traduz, por fim, justiça e solidariedade.

Ainda neste diapasão, René Savatier (1951, p. 01, apud MAHUAD e MAHUAD, 2015, p. 35-36), em sua obra *Traité de la responsabilité civile en droit français*, sustenta:

De todos os processos civis, aqueles de responsabilidade civil são atualmente os mais frequentes, os mais práticos. De uma parte, os casos em que uma parte responde pelo prejuízo sofrido por uma outra se multiplicaram; de outra parte, a ideia de responsabilidade incide agora sobre todas as matérias do direito; ela penetra e modifica o seu desenvolvimento. Este desenvolvimento da responsabilidade civil está dentro da lógica de nosso tempo. Uma civilização avançada, que teme a decadência, tende instintivamente a assegurar seu equilíbrio e a reparação do prejuízo causado é uma maneira de restabelecê-lo. Cada membro da sociedade vê aí também um instrumento de segurança, mais e mais comprometida pelos excessos das forças extraordinárias capturadas pelo homem. Enfim, a reparação dada a uma vítima geralmente inocente corresponde a uma ideia de piedade, que permeia o desenvolvimento do direito moderno.

O artigo 186, do Código Civil Brasileiro, é claro em sua redação quanto aos requisitos necessários para a caracterização da responsabilidade civil, sendo três em seu total: conduta, dano e nexo de causalidade, *in verbis*:

**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.

Neste diapasão, faz-se necessária a existência do nexo de causalidade entre o dano ocasionado à vítima e a conduta do agente para que tenhamos caracterizada a responsabilidade civil diante do caso. Salienta-se ainda que, embora

o dispositivo não traga em sua redação, existem situações em que levar-se-á em conta a culpa do agente para que exista um ressarcimento, como nos casos da responsabilidade civil subjetiva.

Cavaliere Filho (2012, p. 14) ainda afirma em sua obra que:

O anseio de obrigar o agente, causador do dano, a repará-lo inspira-se no mais elementar sentimento de justiça. O dano causado pelo ato ilícito rompe o equilíbrio jurídico-econômico anteriormente existente entre o agente e a vítima. Há uma necessidade fundamental de se restabelecer esse equilíbrio, o que se procura fazer recolocando o prejudicado no *statu quo ante*. Impera neste campo o princípio da *restitutio in integrum*, isto é, tanto quanto possível, repõe-se a vítima à situação anterior à lesão. Isso se faz através de uma indenização fixada em proporção ao dano. Indenizar pela metade é responsabilizar a vítima pelo resto (Daniel Pizzaro, *in Daños* 1991). Limitar a reparação é impor à vítima que suporte o resto dos prejuízos não indenizados.

Em vista disso, tratando-se da finalidade da responsabilidade civil no âmbito jurídico, a temos elucidada no sentido de visar a reparação de um dano provocado pelo agente à vítima, de forma que esta última retorne ao seu *status quo ante*, ou seja, sua condição prévia à lesão.

## 2.1 Responsabilidade Objetiva e Subjetiva

Conforme mencionado, existem situações em que dever-se-á analisar o grau de culpa do agente como um pressuposto para a aplicação da responsabilidade civil no caso em concreto.

Cabe estabelecer-se as diferenças existentes entre a responsabilidade objetiva e subjetiva, bem como as teorias aplicadas a cada uma destas.

A responsabilidade objetiva consiste naquela em que não há de se falar em comprovação de culpa do agente para que reste configurado o dever de reparar eventual dano. O doutrinador Anderson Schreiber (2009, p. 156-157, apud MAHUAD e MAHUAD, 2015, p. 52) explica:

Quem viola um dever jurídico ou o direito de outrem, pratica um ato antijurídico - contrário ao direito - mas nem por isso, comete ato ilícito. A ilicitude depende da configuração desta possibilidade de agir de maneira diversa, sem a qual a responsabilidade subjetiva não se impõe [...]. De qualquer modo, é certo que a antijuridicidade, como componente objetivo da ilicitude, corresponde à violação de um dever de conduta, não se confundindo com a ilicitude em si, que exige, além disso, um componente vinculado

visceralmente à conduta do sujeito: o da culpabilidade, essencial à responsabilidade subjetiva

Nesta lógica, temos a ideia de que a responsabilidade civil seria baseada em quatro requisitos, sendo: ação ou omissão, a culpa, o dano e o nexo de causalidade. Sobre isto, Sergio Cavalieri Filho (2010, p. 44, apud MAHUAD e MAHUAD, 2015, p. 54) elucida:

Há primeiramente um elemento formal, que é a violação de um dever jurídico mediante conduta voluntária; um elemento subjetivo, que pode ser o dolo ou a culpa; e, ainda, um elemento causal-material, que é o dano e a respectiva relação de causalidade. Esses três elementos, apresentados pela doutrina francesa como pressupostos da responsabilidade civil subjetiva, podem ser claramente identificados no art. 186 do Código Civil, mediante simples análise do seu texto, a saber: a) conduta culposa do agente, o que fica patente pela expressão “aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imperícia”; b) nexo causal, que vem expresso no verbo causar; e c) dano, revelado nas expressões “violar direito ou causar dano a outrem”. Portanto, a partir do momento em que alguém, mediante conduta culposa, viola direito de outrem e causa-lhe dano, está-se diante de um ato ilícito, e deste ato deflui o inexorável dever de indenizar, consoante o art. 927 do Código Civil. Por violação de direito deve-se entender todo e qualquer direito subjetivo, não só os relativos, que se fazem mais presentes no campo da responsabilidade contratual, como também e principalmente os absolutos, reais e personalíssimos, nestes incluídos o direito à vida, à saúde, à liberdade, à honra, à intimidade, ao nome e à imagem. Os pressupostos aqui examinados são comuns à responsabilidade contratual, com a única peculiaridade de ser a prova da culpa, nesse caso, limitada à demonstração de que a prestação foi descumprida.

Insta salientar que esta baseia-se na teoria do risco, a qual é também adotada pelo Brasil, podendo ser observada, por exemplo, diante do artigo 927 do Código Civil e artigos 12, 13 e 14 do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

**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.

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

**Art. 13.** O comerciante é **igualmente responsável, nos termos do artigo anterior**, quando:

[...]

**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.

A teoria do risco diz respeito à aplicabilidade da responsabilidade àquele que, no âmbito consumerista, por exemplo, coloca um produto no mercado, sendo certo que responderá por eventuais riscos, perigos ou danos que seu produto ofereça ou cause ao consumidor, ainda que tenham sido tomados os cuidados necessários afim de evitar a causa do dano.

Neste sentido:

Veremos que a responsabilidade estabelecida no Código de Defesa do Consumidor é objetiva, fundada no dever e segurança do fornecedor em relação aos produtos e serviços lançados no mercado de consumo, razão pela qual não seria também demasiado afirmar que, a partir dele, a responsabilidade objetiva, que era exceção em nosso Direito, passou a ter um campo de incidência mais vasto do que a própria responsabilidade subjetiva (CAVALIERI FILHO, 2012, p. 18).

Ainda, Sílvio de Salvo Venosa (2010, p. 246, apud MOREIRA, 2014) assegura que “a responsabilidade objetiva resulta tão-só do fato danoso e do nexo causal, formando a teoria do risco. Por essa teoria, surge o dever de indenizar apenas pelo fato de o sujeito exercer um tipo determinado de atividade”.

Mahuad e Mahuad (2015, p. 56) sustentam:

[...] a responsabilidade objetiva, fundada na teoria do risco, que foi uma das teorias desenvolvidas para justificá-la, não caracterizaria um retorno à ideia de vingança, mas, sim, o entendimento de que a culpa é insuficiente para regular todos os casos de responsabilidade: “o fundamento da teoria objetiva consiste em eliminar a culpa como requisito do dano indenizável, ou seja, em admitir a responsabilidade sem culpa, e isso porque cada um deve responder pelo risco de seus atos”.

Contudo, existem críticas acerca de tal teoria, no sentido de que o dano derivado de mera atividade lícita não pode ser alicerce da responsabilidade civil.

Não é na ilicitude da atividade (indústria, transporte) que se acha o fundamento da responsabilidade e, sim, no risco da atividade mesma”. “A culpa deixa de ser elemento indispensável da responsabilidade, nos casos em que esta é estabelecida por lei, em virtude de necessidades de várias ordens”. “Ordinariamente, quando se fala em risco, tem-se em atenção, principalmente, a responsabilidade que se entende com o desenvolvimento das indústrias e transportes modernos, porque foi o progresso nesses setores

que principalmente denunciou a insuficiência da teoria da culpa. Por isso, muitos dizem risco criado: quem criou ou aumentou um risco responde pelo dano que daí se originar. Todavia, o campo da responsabilidade objetiva, isto é, da responsabilidade que não depende de culpa, é mais vasto, ficando compreendidos, dentro do risco, muitos casos que nada têm que ver com o desenvolvimento das indústrias e transportes e que sempre foram resolvidos no sentido da responsabilidade sem culpa. Não será, propriamente, a responsabilidade por um novo risco criado, ou aumentado, mas será a responsabilidade pelo risco de seus atos (ALVIM, 1972, p. 242, 306-307 e 309-310, apud MAHUAD e MAHUAD, 2015, p. 57-58).

Desta maneira, salienta-se que a aplicação da responsabilidade civil objetiva não é a regra do direito civil brasileiro, sendo esta somente aplicada em casos “excepcionais” previstos em lei.

Pertinente à responsabilidade subjetiva, esta é defendida pela teoria clássica, sendo caracterizada pela necessidade de comprovação do elemento culpa. Sérgio Cavaliere Filho (2012, p. 18) faz um adendo em sua obra, no sentido de que a vítima de eventual lesão somente poderá obter a reparação sobre esta se houver a comprovação da culpa do agente, algo que, muitas das vezes, torna-se difícil ou até mesmo impossível e, justamente por este problema, foram criados importantes trabalhos que sustentam a aplicação da responsabilidade objetiva aos casos em concreto.

Isto posto, destaca-se:

Há primeiramente um elemento formal, que é a violação de um dever jurídico mediante conduta voluntária; um elemento subjetivo, que pode ser o dolo ou a culpa; e, ainda, um elemento causal-material, que é o dano e a respectiva relação de causalidade. Esses três elementos, apresentados pela doutrina francesa como pressupostos da responsabilidade civil subjetiva, podem ser claramente identificados no art. 186 do Código Civil, mediante simples análise do seu texto, a saber:

- a) conduta culposa do agente o que fica patente pela expressão aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imperícia;
- b) nexa causal que vem expresso no verbo causar; e
- c) dano revelado nas expressões violar direito ou causar dano a outrem. (CAVALIERI FILHO, 2012, p. 19)

Carlos Alberto Gonçalves (2012, p. 21, apud MOREIRA, 2014) sustenta que “diz-se, pois, ser ‘subjetiva’ a responsabilidade quando se esteia na ideia de culpa. A prova da culpa do agente passa a ser pressuposto necessário do dano indenizável. Dentro desta concepção, a responsabilidade do causador do dano somente se configura se agiu com dolo ou culpa”.

Nesta perspectiva, notória é a ideia de que, o sujeito que violar o direito de outrem e vier a lhe causar dano, sendo sua conduta culposa, resta-se caracterizada a ocorrência de ato ilícito e, portanto, o dever de indenizar a vítima para que retorne ao seu *status quo ante*.

## 2.2 O Conceito de Dano

Conforme anteriormente abordado, o dano é um dos pressupostos de existência da responsabilidade civil.

Segundo Maria Helena Diniz (1998, p. 55, apud DASSAN, 2017), “o dano é um dos pressupostos da responsabilidade civil, contratual ou extracontratual, visto que não poderá haver ação de indenização sem a existência do prejuízo”.

Além disso, temos o conceito de dano estabelecido pelo dicionário jurídico da Academia Brasileira de Letras Jurídicas (1991, p. 64, apud DASSAN, 2017), no sentido de que “dano provém do latim *damnum*, que significa ação ou omissão ilícita com repercussão na esfera jurídica de outra pessoa. Essa repercussão está ligada ao fato de causar a uma outra pessoa um prejuízo, quer seja de ordem moral ou material”.

Antonio Jeová Santos (2003, p. 74) traz em sua obra o seguinte entendimento:

Dano é prejuízo. É diminuição de patrimônio ou detrimento a afeições legítimas. Todo ato que diminua ou cause menoscabo aos bens materiais ou imateriais, pode ser considerado dano. Dano é um mal, um desvalor ou contravalor, algo que se padece com dor, posto que nos diminui e reduz; tira de nós algo que era nosso, do qual gozávamos ou nos aproveitávamos, que era nossa integridade psíquica ou física, as possibilidades de acréscimos ou novas incorporações.

Nesta acepção, evidente que o dano trata-se de um prejuízo, cujo causa um desvalor ou dor à alguém, podendo esta ser moral ou física. *A contrario sensu*, não havendo este prejuízo, não há de se falar em dano e, conseqüentemente, não teremos caracterizada a responsabilidade civil e, respectivamente, o dever de indenizar.

Os juízes de direito, Ralpho Waldo de Barros Monteiro Filho e Renata Pinto Lima Zanetta (2015, p. 187) sustentam que:

No estudo da responsabilidade civil, o dano, como resultado da lesão ao patrimônio material ou imaterial, apresenta-se como ponto neurálgico à configuração da responsabilidade civil, despontando como o principal elemento para sua caracterização. Sabendo-se que a responsabilidade civil impõe a obrigação de reparar o dano, não se determinará a obrigação de reparar o dano sem a sua existência.

Consoante o entendimento quase unânime da doutrina, em conformidade com a legislação vigente, no âmbito dos danos, distinguem-se, de um lado, os danos patrimoniais, já objeto de explanação, e de outro, os danos morais, ou extrapatrimoniais, significando, respectivamente, o verdadeiro prejuízo econômico e o sofrimento moral, ao patrimônio desmaterializado.

Logo, temos a perspectiva de que sem dano não há de se falar em responsabilidade civil, vez que é deste que surge a obrigação de reparação, sendo-se analisados os demais pressupostos em momento posterior. Além disso, temos dois tipos de danos: os patrimoniais e os extrapatrimoniais, sendo o último o principal tratado no presente trabalho; este que diz respeito ao sofrimento moral ocasionado à vítima.

Neste seguimento, Eduardo Zannoni (1993, p. 22, apud SANTOS, 2003, p. 75) afirma em sua obra *El daño em la responsabilidade civil*:

Existem danos cujo conteúdo não é dinheiro, nem uma coisa comercialmente reduzível a dinheiro, senão a dor, o espanto, a emoção, a afronta, a aflição física ou moral e, em geral, uma sensação dolorosa experimentada pelas pessoas atribuindo à palavra dor seu mais extenso significado. Estamos no umbral do dano moral, que, apesar de ser traduzido em ressarcimento pecuniário, não afeta valores econômicos.

Neste ponto, o autor nos traz a premissa de que, embora não afete valores econômicos, a dor à alma, o prejuízo interior, ao psicológico, é também indenizável, e aqui estamos tratando, portanto, do dano moral. Tendo em vista que, muitas vezes, é impossível que a vítima retorne ao seu *status quo ante*, busca-se, então, uma reparação/compensação pecuniária suficiente para suprir, ou ao menos buscar, a dor sofrida pelo lesado.

Doravante, Santos (2003, p. 76-77) aborda em sua obra acerca dos requisitos do dano passível de ressarcimento. O doutrinador afirma que existem alguns requisitos para que se configure o dano, como o de que a lesão ou angústia vulnere interesse próprio. Dessa forma, o prejuízo causado a outrem deve ser certo, evitando uma eventual indenização baseada em algo fantástico e que só existia na imaginação do lesionado. Frisa ainda que, via de regra, o dano deve existir no

momento da propositura da ação, sendo que existem hipóteses nas quais a lesão irá se prostrar no tempo, existindo até o fim da vida da vítima.

Santos (2003, p. 76) explica que “o dano, para estar sujeito a reparação, há de ser certo, atual e subsistente”. Ainda, para melhor elucidar, o autor traz em sua obra o entendimento de Atílio Alterini (1995, p. 124 e 135, apud SANTOS, 2003, p. 76), extraído do exemplar *Responsabilidad civil*:

Nem todo dano é ressarcível, de maneira que somente certos danos alcançam entidade bastante para que juridicamente constituam sustento de uma pretensão. Trata-se de enumerar aqui os requisitos do dano ressarcível, analisado em si mesmo como elemento do ato ilícito civil, sem imiscuir indevidamente outros que pertencem à responsabilidade do devedor da reparação – descumprimento, a culpabilidade e a causalidade.

O dano deve ser certo quanto à sua existência, ainda que não seja presente, senão tão só futura: conceitualmente, pois, se opõe ao dano certo o eventual, hipotético ou conjectural. Não cabe indenização o mero perigo ou a simples ameaça de dano, que traduziria indevido enriquecimento.

Posto isto, evidente é que o dano, para que haja ressarcimento, deve ser certo perante sua existência – a lesão deve ser real – uma vez que mera expectativa de dano ou de direito não é passível de indenização, seja este dano patrimonial ou extrapatrimonial.

Raymundo M. Salvat (1958, p. 77, apud SANTOS, 2003, p. 76) cita em sua obra *Tratado de derecho civil argentino, fuente de las obligaciones* que:

O dano deve ser de existência certa; geralmente será um dano já produzido, porém, pode também ser um dano futuro, no sentido de que seja a evolução ou o desenvolvimento de um dano das circunstâncias. Porém, um dano eventual, vale dizer, que pode ou não chegar a existir, não basta para fundar a existência do ato ilícito.

Destarte, conforme supracitado, existe sim a possibilidade de um dano futuro passível de indenização, sendo este denominado como perda de uma chance. Trata-se de uma probabilidade de direito, de forma que a lesão não chega a ser impossível e, portanto, poderá ser indenizada, entretanto, via de regra, o dano passível de ressarcimento deverá ser de existência certa.

### 3 DANO MORAL

Ao adentrarmos o estudo do instituto do dano moral, logo percebemos que inexistente um conceito sólido acerca deste, de forma que a maioria dos doutrinadores o definem por exclusão, sendo aquele que não possui caráter patrimonial.

Maria Celina Bodin de Moraes (2009, p. 157, apud DA COSTA, 2019) conceitua o dano moral como:

[...] aquele que, independentemente de prejuízo material, fere direitos personalíssimos. Isto é, todo e qualquer atributo que individualiza cada pessoa, tal como a liberdade, a honra, a atividade profissional, a reputação, as manifestações culturais e intelectuais entre outros. O dano ainda é considerado moral quando os efeitos da ação, embora não repercutam na órbita de seu patrimônio material, origina angústia, dor, sofrimento, tristeza, humilhação à vítima, trazendo-lhe sensações e emoções negativas.

Em sua obra, Sérgio Cavalieri Filho (2012, p. 93) esclarece que meros aborrecimentos decorrentes do cotidiano não caracterizam o dano moral, tratando-se este último de um sofrimento que foge à normalidade:

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

Por sua vez, para Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho (2009, p. 55, apud SILVEIRA e OLIVEIRA, p. 75, 2013), dano moral “[...] é aquele que lesiona a esfera personalíssima da pessoa (seus direitos da personalidade), violando, por exemplo, sua intimidade, vida privada, honra e imagem, bens jurídicos tutelados constitucionalmente [...]”.

Atualmente, tem-se o entendimento pacífico entre doutrina e jurisprudência que o dano moral diz respeito à violação de algum dos direitos da

personalidade, os quais possuem previsão legal no artigo 11 do Código Civil, tratando-se estes de direitos à dignidade, à honra e à privacidade, por exemplo.

Diante da violação, cabe ao juiz analisar minuciosamente caso a caso, diante de suas peculiaridades, se determinada conduta ilícita causou de fato um sofrimento psicológico a alguém que ultrapasse as esferas de meros dissabores do cotidiano pelos quais a sociedade está sujeita, caracterizando a ofensa moral.

Ante o exposto, tem-se uma prévia ideia de que a principal dificuldade diante do dano moral não é sua conceituação, tampouco entendimento acerca deste, e sim com relação à fixação do *quantum* indenizatório, o qual será abordado em momento posterior através do estudo de critérios e métodos adotados pelos Tribunais e análise de julgados.

### 3.1 O Dano Moral e os Direitos da Personalidade

Faz-se válido fazer uma análise do dano moral perante a violação dos direitos da personalidade ou personalíssimos.

O nosso texto constitucional estabelece em seu corpo, diante do artigo 5º, inciso X, o seguinte:

**Art. 5º** Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

**X** - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

Destarte, tem-se como garantia constitucional a preservação dos direitos da personalidade, sendo que, qualquer violação a estes, enseja na indenização por dano moral como forma de restabelecer a vítima ao seu *status quo ante*, bem como, possuindo caráter punitivo e compensatório, evitar que o infrator volte a praticar a mesma conduta.

Segundo Schreiber (2013, p. 16), “o dano moral consiste justamente na lesão a um atributo da personalidade humana. Assim, a lesão a qualquer dos direitos da personalidade, sejam expressamente reconhecidos ou não pelo Código Civil, configura dano moral”.

Por muito tempo, houvera discussão doutrinária sobre a caracterização do dano moral, resultando muitas vezes em julgamentos absurdos e ocasionando insegurança jurídica, vez que ficava à mercê do sofrimento interno ocasionado à vítima, ou seja, algo muito subjetivo. Atualmente, embora o dano moral seja ainda algo subjetivo, a ser analisado caso a caso, temos por exemplo a configuração do dano *in re ipsa*, o dano moral presumido, que já é uma forma de trazer maior segurança jurídica ao judiciário.

Schreiber (2013, p. 17) ainda expõe que:

[...] a definição do dano moral não pode depender do sofrimento, dor ou qualquer outra repercussão sentimental do fato sobre a vítima, cuja efetiva aferição, além de moralmente questionável, é faticamente impossível. A definição do dano moral como lesão a atributo da personalidade tem a extrema vantagem de se concentrar sobre o objeto atingido (o interesse lesado), e não sobre as consequências emocionais, subjetivas e eventuais da lesão. A reportagem que ataca, por exemplo, a reputação de paciente em coma não causa, pelo particular estado da vítima, qualquer dor; sofrimento, humilhação. Apesar disso, a violação à sua honra configura dano moral e exige reparação.

Dessa forma, partindo do ponto de vista supramencionado, teríamos a análise do objeto lesionado, sendo este os direitos da personalidade, tendo assim estabelecido um alicerce para a configuração do dano moral, não ficando exposta a instabilidade das consequências emocionais ocasionadas à pessoa, algo que é demasiadamente difícil de ser mensurado perante sua subjetividade.

O dano aos direitos personalíssimos quase sempre tratar-se-ão de algo irreparável, todavia, isto não é justificativa plausível para que não haja devida e justa compensação à vítima perante a lesão. Assim, existem diversas formas de reparar esta lesão ao direito, sendo a de cunho pecuniário a mais comum atualmente, na qual o magistrado arbitrará um valor que, após analisar o caso frente suas peculiaridades, sirva de justa compensação à lesão existente.

Schreiber (2013, p. 18-19) ainda discorre em sua obra sobre outras formas de compensar o dano ocasionado a vítima, podendo ser através de algo que atenda ao interesse da vítima, como um pedido de desculpas público, por exemplo, podendo em alguns casos ser mais satisfatória e benéfica do que a reparação pecuniária. Afirma ainda que, visando plena e efetiva compensação, as modalidades pecuniária e não pecuniária podem e devem ser cumuladas, entretanto, a maioria dos tribunais ainda prosseguem por optar pela prestação pecuniária como forma de

compensar o dano ocasionado a vítima e, a partir deste ponto, tem-se como consequência a perda da essência do dano moral, o qual passa a ser visto como forma de enriquecimento:

Os tribunais brasileiros já “despatrimonializaram” o dano, mas não ainda a sua reparação. A maioria dos advogados também não parece interessada em pleitear a compensação não pecuniária. Para combater a insuficiência inevitável das somas de dinheiro, tem se argumentado que a responsabilidade civil deve exercer uma função punitiva, que garanta à vítima... mais dinheiro (SCHREIBER, 2013, p. 19).

Assim, com base no posicionamento de Schreiber, temos a ideia de que as pessoas buscam cada vez mais a reparação pecuniária, bem como seus respectivos procuradores, objetivando muitas vezes um enriquecimento sem causa baseado no ilícito cometido por outrem e não o que seria uma efetiva reparação ao dano ocasionado ao seu íntimo, fazendo com que a indenização pese mais para seu caráter punitivo do que compensatório.

### **3.2 Produção de Provas do Dano Moral**

Apesar de termos o dano *in re ipsa*, em regra, o dano moral não é presumido, de forma que se faz necessária a produção de provas para garantir o direito indenizatório da vítima. Todavia, por se tratar de algo subjetivo, ou seja, um sofrimento interno ocasionado a alguém, tem-se tamanha dificuldade frente à produção de provas acerca do dano moral.

Dessa forma, não há como se provar a existência de dano moral da mesma forma que se provaria a ocorrência de um dano material, vez que:

Seria uma demasia, algo até impossível, exigir que a vítima comprove a dor, a tristeza ou a humilhação através de depoimentos, documentos ou perícia; não teria ela como demonstrar o descrédito, o repúdio ou o desprestígio através dos meios probatórios tradicionais, o que acabaria por ensejar o retorno à fase da irreparabilidade do dano moral em razão de fatores instrumentais (CAVALIERI FILHO, 2012, p. 97).

Diante de tal déficit probatório, temos o não acolhimento de muitos pleitos junto ao judiciário, vez que o juiz, sendo imparcial em sua decisão, muitas vezes não se vê convencido por mero relato do fato pela vítima, acreditando ser necessária a produção de alguma prova para que aprofunde sua cognição como

jugador, vez que cabe a este definir se o caso em concreto trata-se de mero dissabor ou, de fato, enseja indenização por danos morais.

De acordo com Siqueira (2017, p. 24), “Carlos Roberto Gonçalves defende que, em regra, o dano moral possui presunção absoluta, dispensando a prova em concreto, uma vez que o dano se passa no interior da personalidade, existindo *in re ipsa*”.

Tratando-se do dano *in re ipsa*, ou seja, o dano moral presumido, este acaba sendo mais fácil e de melhor convencimento do juiz, pois a comprovação do ato ilícito praticado em desfavor à vítima é suficiente para sua caracterização. Um exemplo disso é a inscrição indevida do nome do autor de certa demanda junto aos órgãos de proteção ao crédito. Neste caso, mera juntada de documento que comprove a negativação de seu nome, não havendo o réu, em sede de contestação, comprovado tratar-se de inscrição devida, ocasiona a reparação do dano moral gerado ao autor, não tendo este último que comprovar efetivo dano sofrido.

Entretanto, devemos ter claro que o dano *in re ipsa* não se aplica a todo e qualquer ato ilícito. Para isto, o fato deve possuir capacidade de gerar dano, o qual será avaliado pelo magistrado.

Para evidenciar o exposto, observemos os seguintes julgados dos Tribunais de Justiça acerca de casos em que se configura o dano *in re ipsa*:

**AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANOS MORAIS – NEGATIVAÇÃO INDEVIDA – PROVA DO DANO MORAL – DESNECESSIDADE – DANO MORAL IN RE IPSA – QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO EM R\$ 10.000,00 – RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. A inscrição e consequente manutenção indevida do nome do consumidor no cadastro de devedores configura dano moral in re ipsa, ou seja, independe da efetiva prova do dano que, no caso, se presume.** A quantia fixada a título de dano moral tem por objetivo proporcionar ao autor um lenitivo, confortando-o pelo constrangimento moral a que foi submetido, e de outro lado serve como fator de corretivo para que a a empresa requerida reanalise sua forma de atuação, evitando a reiteração de atos análogos. (TJ-MS – AC: 08286185020168120001 MS 0828618-50.2016.8.12.0001, Relator: Des. Amaury da Silva Kuklinski, Data do Julgamento: 20/11/2019, 3ª Câmara Cível, Data de Publicação: 29/11/2019) **(grifo nosso)**.

**RESPONSABILIDADE CIVIL – Inscrição do nome do demandante em cadastros restritivos de órgãos de proteção ao crédito – Existência da relação jurídica contestada, que deu ensejo à dívida anotada, não demonstrada pelo demandado – Dever de indenizar configurado – Dano moral “in re ipsa”, decorrente do simples fato da negativação irregular, sendo despicienda sua prova, bastando a existência do nexo de causalidade – Valor – Fixação em R\$ 10.000,00 – Manutenção – Observância do princípio da razoabilidade, dos parâmetros da jurisprudência, das peculiaridades do caso concreto, bem ainda da finalidade de desestimular condutas como as dos**

autos, sem favorecer o enriquecimento sem causa do lesado – RECURSO NÃO PROVIDO (TJ-SP – AC: 10015067820198260082 SP 1001506-78.2019.8.29.0082, Relator: Heraldo de Oliveira, Data de Julgamento: 28/03/2020, 13ª Câmara de Direito Privado, Data da Publicação: 28/03/2020) **(grifo nosso)**.

Diante disto, “a razão se coloca ao lado daqueles que entendem que o dano moral está ínsito na própria ofensa, decorre da gravidade do ilícito em si. Se a ofensa é grave e de repercussão, por si só justifica a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado” (CAVALIERI FILHO, 2012, p. 97).

Isso significa dizer que o dano moral *in re ipsa* condiz com a ofensa grave, decorrente de ato ilícito, ao íntimo da pessoa, basta para a concessão de uma indenização, seja ela pecuniária ou não – entretanto, a pecuniária será preferível, vez que é a mais adotada atualmente pelos Tribunais de Justiça.

### 3.3 A Dificuldade da Fixação do *Quantum* Indenizatório

O dano moral, sendo caracterizado por tamanha subjetividade, possui dificuldade quanto sua quantificação exata, vez que esta deve ser proporcional ao sofrimento ocasionado à vítima, no intuito de tentar restabelecê-la ao *status quo ante*.

Segundo Seabra (2003, p. 51-55, apud SANTANA, 2007, p. 21), “não há um critério de equivalência absoluta, uma medida certa que represente a restituição integral do prejuízo imaterial, fator que agrava a dificuldade na análise da matéria”.

O artigo 5º, inciso V da nossa Constituição Federal estabelece que:

**Art. 5º** Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

**V** - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

Fazendo uma análise ao texto constitucional, fica evidente que o direito de resposta, o qual seja a indenização, deve ser proporcional ao agravo gerado, deixando garantida e autorizada a reparação civil. Portanto, tem-se o sentido de justiça ao estabelecer-se que aquele que causa dano a outrem deve indenizá-lo integralmente, tomando como base a extensão do dano ocasionado à vítima, não havendo, inclusive, qualquer imposição de limites à valoração da indenização.

Dessa forma, o que se busca é o estabelecimento do equilíbrio entre o dano causado e a dor emocional causada à vítima e, embora objective-se o estabelecimento de critérios fixos para tal valoração, o arbitramento ainda fica a critério do magistrado, através da análise de aspectos objetivos e subjetivos de cada caso.

Héctor Valverde Santana (2007, p. 30-34), aduz existirem critérios gerais e específicos acerca da fixação do *quantum* indenizatório. Os critérios gerais dividem-se em cinco regras, as quais referem-se à satisfação pecuniária da vítima, sem que ocorra enriquecimento ilícito; à necessidade da existência de equilíbrio entre o caso concreto e as normas gerais; à espécie do fato; à extensão da repercussão pública e à constatação se, nos casos de simples acidente, além do prejuízo físico, há prejuízo de ordem estética, devendo este ser encontrado mediante análise da condição social da vítima.

Com relação aos critérios específicos, o autor supra elenca três, sendo eles: a) avaliação do grau de culpa em sentido amplo; b) a medida da reprovabilidade da conduta do agente violador dos direitos da personalidade associada à circunstância de o mesmo ter agido com dolo ou culpa; c) análise da intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima perante o ato ilícito de outrem.

Sobretudo, a partir da promulgação da Constituição Federal de 1988, a jurisprudência brasileira tem se posicionado no sentido de indicar critérios específicos utilizados na valoração do dano moral. Neste sentido, reconhece:

Diante da impossibilidade de tarifamento legal do valor da indenização do dano moral, a tarefa é incumbida ao magistrado do caso concreto. Com efeito, o valor da indenização do dano moral é apurado mediante arbitramento judicial. A sentença deve ter fundamentação adequada em relação aos critérios gerais e específicos adotados na apuração do valor da indenização por dano moral, porquanto é direito subjetivo das partes tomarem conhecimento de todas as etapas da motivação (ou caminho) adotada pelo magistrado sentenciante (SANTANA, 2007, p. 36).

O Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira, do Superior Tribunal de Justiça (2001, apud SANTANA, 2007, p. 33), afirma:

Certo é que a indenização por danos morais deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação enseje enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte financeiro das partes, orientando-se o julgador pelos critérios sugeridos pela doutrina e

pela jurisprudência, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso

Atualmente, o Superior Tribunal de Justiça entende que o método mais adequado para a fixação do *quantum* indenizatório possui caráter bifásico: critério de tarifação e de arbitramento. Segundo o Desembargador José Américo Martins da Costa, na primeira fase há de se considerar os precedentes relacionados à temas equivalentes ao tratado, enquanto na segunda fase deve-se analisar as peculiaridades de cada caso concreto. Desse modo, para alcançar-se o valor definitivo ideal para a justa compensação à lesão ocasionada à vítima, deve-se levar em conta os precedentes normativos existentes acerca de casos parecidos, bem como as peculiaridades do caso em concreto a ser julgado pelo magistrado, valendo-se da gravidade do fato, responsabilidade do agente, culpa concorrente da vítima e condição econômica do ofensor.

Fora em setembro do ano de 2011 que o STJ, através do REsp n.º 1.152.541 julgado pela Terceira Turma, detalhou o método bifásico para definição do *quantum* indenizatório moral:

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO. *QUANTUM* INDENIZATÓRIO. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL. CRITÉRIOS DE ARBITRAMENTO EQUITATIVO PELO JUIZ. MÉTODO BIFÁSICO. VALORIZAÇÃO DO INTERESSE JURÍDICO LESADO E DAS CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO. 1. Discussão restrita à quantificação da indenização por dano moral sofrido pelo devedor por ausência de notificação prévia antes de sua inclusão em cadastro restritivo de crédito (SPC). 2. Indenização arbitrada pelo tribunal de origem em R\$ 300,00 (trezentos reais). 3. Dissídio jurisprudencial caracterizado com os precedentes das duas turmas integrantes da Segunda Seção do STJ. **4. Elevação do valor da indenização por dano moral na linha dos precedentes desta Corte, considerando as duas etapas que devem ser percorridas para esse arbitramento. 5. Na primeira etapa, deve-se estabelecer um valor básico para a indenização, considerando o interesse jurídico lesado, com base em grupo de precedentes jurisprudenciais que apreciaram casos semelhantes. 6. Na segunda etapa, devem ser consideradas as circunstâncias do caso, para fixação definitiva do valor da indenização, atendendo a determinação legal de arbitramento equitativo pelo juiz.** 7. Aplicação analógica do enunciado normativo do parágrafo único do art. 953 do CC/2002. 8. Arbitramento do valor definitivo da indenização, no caso concreto, no montante aproximado de vinte salários mínimos no dia da sessão de julgamento, com atualização monetária a partir dessa data (Súmula 362/STJ). 9. Doutrina e jurisprudência acerca do tema. 10. RECURSO ESPECIAL PROVIDO (STJ – REsp: 1152541 RS 2009/0157076-o, Relator: Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, Data do Julgamento: 13/09/2011, T3 – TERCEIRA TURMA, Data da Publicação: DJe 21/09/2011) **(grifo nosso)**.

Tal método bifásico adotado traz maior segurança jurídica frente à aplicação do nosso Direito, bem como estabilização com relação à quantificação dos danos morais, garantindo-se certa igualdade e coerência nos julgamentos do magistrado ou Tribunal, uma vez que “casos semelhantes recebem decisões similares, e coerência, pois as decisões variam na medida em que os casos se diferenciam” (DA COSTA, 2019).

Neste sentido, Célia Mara Peres (2006, p. 221) diz:

Para o arbitramento judicial, o magistrado poderá se valer do auxílio de peritos judiciais, especializados tecnicamente com relação à matéria debatida nos autos, porém, para sua decisão e fixação do *quantum* indenizatório, o juiz não fica adstrito ao que o laudo pericial concluir, consoante previsão constante do art. 436 do Código de Processo Civil.

Ou seja, o próprio dispositivo normativo, objetivando uma melhor cognição, estabelece que o magistrado poderá valer-se de documentos, laudos, oitivas e demais meios, para melhor evidenciar os fatos e avaliar a extensão do dano, por exemplo. Há quem defenda que isto seria um ato de transferir a competência do magistrado para um perito, mas a ideia central e mais coerente seria de acrescentar e auxiliar o juiz no momento de avaliar e liquidar o dano, valendo-se da opinião de um especialista. Uma vez que o código não traz um suporte para a decisão, o magistrado agarra-se à critérios subjetivos, os quais precisam ser moldados para, em conjunto, serem considerados a melhor forma para fixação do *quantum* indenizatório por dano moral.

Partindo da análise de alguns julgados teremos evidente a aplicação do método bifásico para definir o *quantum* indenizatório do dano moral, bem como sua importância. Neste caso, verificaremos decisões do Tribunal de Justiça de São Paulo acerca de cadastro indevido do CPF de pessoa física junto aos órgãos de proteção ao crédito, bem como decisões sobre atrasos de voo e perda de compromisso.

Na primeira fase do método abordado, observa-se que o TJSP, frente situações de inscrição de pessoa física junto ao cadastro de inadimplentes, tem decidido pelo dano *in re ipsa*, arbitrando valores entre R\$ 5 mil e R\$ 15 mil, conforme apelações cíveis 1003278-13.2019.8.26.0297 (R\$5 mil); 1002594-91.2017.8.26.0642 (R\$10 mil); 1107246-39.2017.8.26.0100 (R\$15 mil), levando-se em conta a confissão do réu e/ou não comprovação da origem da dívida que ocasionou a inclusão do nome do autor junto aos órgãos de proteção ao crédito, tornando-a indevida. Frisa-se que,

na última apelação cível apresentada, o relator deixou explícito que o autor teve vedado seu acesso ao crédito ou às compras.

Em relação ao atraso de voo e perda de compromisso, o TJSP tem fixado o *quantum* indenizatório entre R\$3,5 mil e R\$15 mil, conforme apelações cíveis 1085553-62.2018.8.26.0100 (R\$3,5 mil); 1101866-98.2018.8.26.0100 (R\$10 mil); 1078951-21.2019.8.26.0100 (R\$15 mil).

Nestes casos, foram considerados as horas do atraso e a gravidade da perda do compromisso. Assim, respectivamente, temos somente um atraso de mais de 07 horas na viagem de retorno da autora; uma demora de 47 horas totais para finalizar o transporte tal como contratado, ocasionando ainda a perda de compromissos familiares e um atraso de vinte e quatro horas na chegada da autora ao seu destino, culminada à perda de importante compromisso de trabalho, o qual seja uma entrevista de emprego.

Portanto, as fixações variam de acordo com as peculiaridades de cada caso, sendo que seu conjunto se torna uma base para as demais decisões proferidas pelos diversos magistrados existentes em nosso país. Dizer que duas questões são semelhantes não significa dizer que são iguais, ainda mais no que tange à fixação do *quantum* indenizatório, que ainda leva em consideração critérios demasiadamente subjetivos, fazendo com que cada caso seja avaliado de uma forma distinta.

Celia Maria Bodin de Moraes (2003, p. 296-297, apud PERES, 2006, p. 222) afirma que:

Com poucas variações, podem ser considerados aceites os seguintes dados para a avaliação do dano moral: (i) o grau de culpa e intensidade do dolo do ofensor (a dimensão da culpa); (ii) a situação econômica do ofensor; (iii) a natureza, a gravidade e a repercussão da ofensa (a amplitude do dano); (iv) as condições pessoais da vítima (posição social, política, econômica e v) a intensidade de seu sofrimento.

Encontrando uma base diante desta primeira fase, passa-se para a segunda, na qual serão observadas as peculiaridades do caso, o que significa dizer que haver-se-á o estudo dos critérios para a quantificação.

### **3.4 Critérios Passíveis de Análise para a Quantificação**

O Superior Tribunal de Justiça estabelece que devem ser levados em consideração alguns critérios no momento da quantificação do valor do dano moral, sendo estes a extensão do dano, grau de culpa do agente, situação econômica do ofensor, condições socioeconômicas da vítima, função de punição e desestímulo e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, os quais serão abordados, respectivamente.

#### **3.4.1 Extensão do dano**

O artigo 944 do nosso Código Civil estabelece que “a indenização mede-se pela extensão do dano”. Isto significa dizer que levar-se-á em conta o bem jurídico lesado (costumeiramente, um dos direitos da personalidade), a gravidade desta lesão, o tempo cuja perdurou e, por fim, sua repercussão social.

Neste sentido, serão analisadas através deste critério a extensão dos danos e a repercussão da ofensa suportada pelo ofendido. Assim, diante da análise do caso concreto, caso o ato praticado pelo ofensor não tenha possuído grande alcance e publicidade, não fará jus à uma indenização superior àquela que a vítima possui direito, podendo inclusive, dependendo do caso, não haver de se falar em indenização.

Fábio Ulhoa Coelho (2012, p. 857, apud SIQUEIRA, 2017, p. 50) entende que o padrão geral é o da intensidade da dor, e não o da extensão do dano. dessa forma, quanto maior a dor experimentada pela vítima, maior será o valor da indenização. Todavia, afirma não ser possível medir a dor suportada, podendo o magistrado valer-se de sua própria experiência de vida e sensibilidade para defini-la.

O doutrinador ainda afirma que “[...] a indenização por danos morais é uma compensação pecuniária por sofrimentos de grande intensidade, pela tormentosa dor experimentada pela vítima em alguns eventos danosos” (2009, p.415, apud SILVEIRA e OLIVEIRA, 2013, p. 78).

Isto significa dizer que a dor suportada pela vítima deve ultrapassar a esfera do mero dissabor da vida cotidiana, sendo algo muito intenso ocasionado pela conduta do ofensor.

### 3.4.2 Grau de culpa do agente

O parágrafo único do artigo 944, do Código Civil, traz em seu bojo a ideia de que “se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização”.

Analisando o critério em *lato sensu*, temos a diferenciação entre dolo ou culpa frente o ato ilícito praticado pelo agente, sendo o dolo o tipo mais grave da culpa, no qual o agente possui a vontade de causar o dano a outrem.

Todavia, podemos ainda avaliar a culpa de acordo com a conduta tomada pelo agente (*stricto sensu*), dividindo-se em três graus: levíssima, leve e grave. A culpa levíssima seria aquela em que se exigia certa habilidade ou conhecimento do agente para evitar o dano; a leve diz respeito a situações em que poderiam ser evitadas com o cuidado esperado do homem médio; enquanto a grave é equiparada ao dolo, tratando-se de erro grosseiro. Assim, quanto mais grave a culpa, maior será a indenização.

Neste sentido:

Tem interesse a valoração da gravidade da falta cometida pelo ofensor. O comportamento do ofensor tem relevância se considerada a indenização como possuindo uma parte de sanção exemplar. Tendo o ressarcimento uma função ambivalente – satisfatória e punitiva – tem incidência e importância a culpa e o dolo no instante da fixação do montante indenizatório (SANTOS, 2003, p. 186, apud SIQUEIRA, 2017, p. 49).

Além disso, deve-se analisar no caso concreto se há culpa concorrente da vítima – conforme estabelecido pelo artigo 945 do Código Civil – que teve uma conduta ensejadora do ato ilícito do agente, atenuando ou até mesmo eximindo o ofensor da responsabilidade pelos danos causados, tendo a vítima que suportar aqueles que ela mesma causou.

### 3.4.3 Condições socioeconômicas das partes

Silvio de Salvo Venosa explica em sua obra (2013, p. 322, apud SIQUEIRA, 2017, p. 46-47):

Embora possam ser estabelecidos padrões ou faixas indenizatórias para algumas classes de danos, a indenização por dano moral representa um

estudo particular de cada vítima e de cada ofensor envolvidos, estados sociais, emocionais, culturais, psicológicos, comportamentais, traduzidos por vivências, as mais diversas. Os valores arbitrados deverão ser então individuais, não podendo ser admitidos padrões de comportamento em pessoas diferentes, pois cada ser humano é um universo único.

Diante de tal afirmação temos explícita a tamanha subjetividade acerca do dano moral, não sendo possível estabelecer um valor coletivo para todos os casos, devendo ser analisada as particularidades de cada indivíduo. No caso, aqui tratamos acerca da situação socioeconômica das partes e o meio social no qual estão inseridas, os quais influenciarão na variável acerca da quantificação da indenização.

Silveira e Oliveira (2013, p. 77) afirmam que, pelo falo de nosso ordenamento jurídico ser marcado por princípios, em especial o princípio da igualdade entre as pessoas, surge dificuldade diante da aplicação de tal critério, vez que este atentaria contra a dignidade da pessoa humana. Em suas palavras:

[...] uma vez considerando a ofensa moral oriunda do ataque à dignidade da pessoa humana, promover a distinção das partes, aferindo para tanto as suas condições econômicas, seria o mesmo que atribuir mais dignidade ao mais pobre em detrimento do mais rico.

Já o entendimento de Fábio Ulhoa Coelho (2012, p. 860, apud SIQUEIRA, 2017, p. 47-48) é no sentido de não se dar tanta relevância para tal critério, devendo o magistrado julgar por equidade. Ainda afirma que isso “repugna os valores cultivados pela moderna sociedade democrática discriminar a pessoa em função desses fatores”.

Para Humberto Theodoro Júnior (1996, p. 7, apud DE CARVALHO, 2011, p. 48) é importante considerar-se a situação pessoal e social daquele que sofreu o dano, mas com observância e cuidado para que a indenização não perca o seu principal objetivo, que é o de compensar o dano que a vítima sofreu, e não a enriquecer. Neste sentido:

Se de um lado se aplica uma punição àquele que causa dano moral a outrem, e é por isso que se tem de levar em conta a sua capacidade patrimonial para medir a extensão da pena civil imposta; de outro lado, tem-se de levar em conta a situação e o estado do ofendido, para medir a reparação em face de suas condições pessoais e sociais. Se a indenização não tem o propósito de enriquecê-lo, tem-se que lhe atribuir aquilo que, no seu estado, seja necessário para proporcionar-lhe apenas a obtenção de satisfações equivalentes ao que perdeu.

Finalmente, através do REsp n.º 959.780, o Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino explica a posição predominante quanto à consideração da condição econômica do agente:

Na situação econômica do ofensor, manifestam-se as funções preventiva e punitiva da indenização por dano moral, pois, ao mesmo tempo em que se busca desestimular o autor do dano para a prática de novos fatos semelhantes, pune-se o responsável com maior ou menor rigor, conforme sua condição financeira. Assim, se o agente ofensor é uma grande empresa que pratica reiteradamente o mesmo tipo de evento danoso, eleva-se o valor da indenização para que sejam tomadas providências no sentido de evitar a reiteração do fato. Em sentido oposto, se o ofensor é uma pequena empresa, a indenização deve ser reduzida para evitar a sua quebra (STJ – REsp: 959780 ES 2007/0055491-9, Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, Data do Julgamento: 26/04//2011, T3 – TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 06/05/2011)

Destarte, observa-se bastante divergência quanto à consideração da situação econômica do ofendido, mas o que podemos definir é que este deriva do conceito aristotélico de justiça, ou seja, todos devem ser tratados igualmente, na medida de suas desigualdades; a fim de manter o equilíbrio entre as partes. Já quando a situação econômica do ofensor, esta poderá servir para majorar o valor da indenização, garantindo as funções de prevenção e punição do ato ilícito praticado.

#### **3.4.4 Função de punição e desestímulo**

Pertinente a este critério, diz respeito à função da indenização de punir o ofensor para que este não volte a reiterar a prática da conduta lesiva com outrem, desestimulando-o.

Couto e Silva (2013, p. 08) esclarecem acerca do critério:

É a referência expressa à parcela da condenação que visa a punir o ofensor para que ele não volte a incorrer na ofensa. Ressalte-se que há diversas denominações para se referir à finalidade desestimuladora e punitiva da indenização por danos morais. Os critérios da culpabilidade e da capacidade econômica do ofensor – quando usados para aumentar o valor indenizatório – são intrinsecamente punitivos. Isso, entretanto, não é sempre explicitado nas decisões do STJ, que frequentemente mencionam a função desestimuladora como algo separado dos critérios da culpabilidade e da capacidade econômica do ofensor.

Neste sentido, o magistrado possui a função, através de seu julgamento, de ponderar as condições socioeconômicas da vítima com a finalidade de

desestimular a prática lesiva acometida pelo agente, todavia, sem que haja o enriquecimento ilícito da vítima.

### 3.4.5 Razoabilidade e proporcionalidade

Finalmente, perante o quarto critério, conforme o exposto, diante da falta de critérios objetivos fixados pelo ordenamento jurídico a serem adotados para a fixação do *quantum* indenizatório do dano moral, caberá ao magistrado valer-se de seu bom senso e equilíbrio no momento de sua prestação jurisdicional, fazendo, portanto, o uso dos princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade para dar-se uma decisão eficaz à lide. Explica-se:

Algumas noções excessivamente fluidas são frequentemente invocadas nas decisões: atenção à realidade da vida, bom senso, regras da experiência, moderação, proporcionalidade, prudência, lógica do razoável, limites do razoável, etc. Afirmam os julgadores que o arbitramento da indenização por danos morais deve considerar esses critérios, ao mesmo tempo em que dispensam esclarecimentos conceituais. (COUTO e SILVA, 2013, p. 08)

Trata-se de princípios constitucionais norteadores de nosso ordenamento jurídico, sendo utilizados para a quantificação do *quantum* indenizatório do dano moral, buscando sempre o equilíbrio entre o dano causado e a dor suportada pela vítima. São estes os responsáveis por assegurarem a sintonia entre a finalidade e a aplicação do direito, ensejando uma justa aplicação da norma. Estes princípios são também denominados como Princípio da Proibição do Excesso, justamente por evitarem condenações pecuniárias abusivas diante dos casos em concreto, por exemplo, excessiva desproporção entre o grau de culpa do agente e o dano ocasionado.

O Princípio da Razoabilidade busca “o justo equilíbrio entre o exercício do poder e a preservação dos direitos dos cidadãos, trazendo uma harmonia e bem estar social, evitando dessa forma atos arbitrários” (BARROS e BORGHOLM, 2009).

Já o Princípio da Proporcionalidade faz jus ao meio adotado para ter-se um fim, servindo como orientador de demais princípios ligados a este. No caso de existir conflito entre estes últimos, ter-se-á “uma ponderação de valores baseada na proporcionalidade e razoabilidade, buscando sempre a preservação da dignidade da pessoa humana” (BARROS e BORGHOLM, 2009).

A fim de esclarecer-se acerca da aplicação dos princípios supra, temos o seguinte julgado do Superior Tribunal de Justiça:

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DECORRENTE DE ALEGADA VIOLENTA AÇÃO POLICIAL. **DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 20.000,00. RAZOABILIDADE. ARESTO IMPASSÍVEL DE ALTERAÇÃO.** AGRAVO INTERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA A QUE SE NEGA PROVIMENTO. 1. O Tribunal local, com base na prova produzida nos autos, entendeu cabível a indenização por danos, dada a atuação excessiva e com abuso de autoridade dos policiais na abordagem dos autores, causando-lhes os sofrimentos físicos e morais, comprovados nos autos. **2. O valor de R\$ 20.000,00 fixado a título de indenização somente poderia ser alterado se exorbitante ou ínfimo, em respeito aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, o que não se observa na presente hipótese, dada a gravidade dos fatos.** 3. Agravo Interno do Estado de Santa Catarina a que se nega provimento. (STJ – AgInt no AREsp: 1267103 SC 2018/0066622-0, Relator: Ministro NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO, Data do Julgamento: 03/09/2019, T1 – PRIMEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 06/09/2019), **(grifo nosso)**.

Destarte, tem-se clara a decisão no sentido de manter o *quantum* fixado pelo Tribunal local, no montante de R\$20.000,00, pautando-se nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, decorrente da gravidade dos fatos, os quais sejam a atuação excessiva e o abuso de autoridade dos agentes policiais perante uma abordagem realizada aos autores da demanda.

Temos, portanto, princípios essenciais que devem ser observados no momento de estabelecer-se o valor indenizatório a título de danos morais, podendo resultar na atenuação ou majoração deste, a depender das circunstâncias do caso em concreto, sempre mantendo-se o equilíbrio entre o dano e o sofrimento da vítima, chegando-se a um *quantum* suficiente para indenizar a vítima, diante da impossibilidade de retorno ao *status quo ante*.

## 4 INDÚSTRIA DO DANO MORAL

Nos dias atuais, muito se discute quanto ao tema da indústria do dano moral. Há quem defenda que esta existe e é nítida perante nosso sistema judiciário, enquanto outros afirmam tratar-se de um mito.

Verbicaro, Penna e Silva e Leal (2017, p. 84) asseveram:

A sociedade demanda por garantias metassociais. Primeiro, foi o legislador, que seria o redentor dos problemas sociais na modernidade por meio do direito positivo. Ledo engano. Depois, com a crise de credibilidade do Legislativo, atribuímos superpoderes aos juízes, que deveriam sempre dar a última palavra nos conflitos intersubjetivos, pois sua autoridade decisória seria, inclusive, mais importante que a aut Capacidade dos sujeitos de resolverem suas diferenças pelo debate. Uma mínima insurgência deveria ser judicializada, como única garantia de segurança jurídica, e, com isso, a sociedade foi subutilizando suas ferramentas autocompositivas e soluções normativas autônomas [...].

Partindo-se desta premissa, passa-se a discorrer acerca da indústria do dano moral e banalização do instituto.

### 4.1 Indústria do Dano Moral x Banalização do Instituto

De início, compreende-se como banalização o ato que vulgarizar algo; tornar o que é importante em algo comum e sem importância, fazendo com que se perca o real sentido e objetivo da coisa.

Atualmente, ainda existe uma vasta discussão acerca da existência ou não de uma indústria do dano moral no sistema judiciário brasileiro.

Conforme expõe Romeu Sá Barrêto de Oliveira (2018), há quem defenda que o grande aumento no número de demandas dá-se devido à condutas anti-consumeristas adotadas por empresas que possuem um grande poder econômico, como empresas de telefonia, operadoras de planos de saúde e bancos, por exemplo, tendo em vista que acaba sendo mais lucrativo correr o risco de pagar uma indenização ao cliente do que, de fato, realizar uma prestação de serviços de qualidade. Por outro lado, temos aqueles que afirmam que o consumidor aciona o judiciário requerendo a indenização por pura esperteza, esperando usufruir lucros através da demanda.

Em primeiro momento, temos a ideia do judiciário como influenciador das práticas ilícitas das empresas para com o consumidor. É neste sentido que Verbicaro, Penna e Silva e Leal (2017, p. 86) defendem:

Muitas vezes, a simples opção pelo procedimento simplificado dos Juizados Especiais, previsto da Lei 9.099/95, já autoriza a compreensão preconceituosa de que a discussão judicial ali travada é secundária, estando numa zona limítrofe em relação à propagada ideia do mero aborrecimento e do simples dissabor.

Ao responder dessa maneira, o Judiciário, além de estimular a recorrência da conduta ilícita, começa, aos poucos, a solapar a qualidade dos institutos de proteção ao consumidor reconhecidos na lei, como ocorre com os sofisticados modelos de responsabilidade civil concebidos pelo CDC, desfigurando sua finalidade social e contribuindo para graves retrocessos no âmbito da tutela material, como também o âmbito instrumental, na medida que a entrega da prestação jurisdicional em patamares indenizatórios aviltantes, ou mesmo com a rejeição de tais pretensões sob a lógica equivocada do mero dissabor, acaba por transferir o risco da atividade econômica para o consumidor.

Ou seja, existiria um preconceito perante o Juizado Especial, no sentido de ser este competente para resolver “pequenas causas”, situações de menor relevância e corriqueiras, normais no dia a dia da sociedade. Com isso, seria desencadeada uma banalização dos institutos de proteção ao consumidor, acabando por deixar o consumidor à própria sorte diante das relações de consumo, transferindo o risco da atividade do fornecedor para aquele que o adquire.

Fato é que, nos dias atuais, principalmente com relação às compras realizadas através dos sítios eletrônicos das lojas, o consumidor busca avaliações de outros adquirentes antes de finalizar uma compra, seja com relação à qualidade do produto ou dos serviços ali prestados pelo fornecedor/vendedor. Isto demonstra tamanha desconfiança do consumidor para com o fornecedor, bem como este último acaba por omitir certas informações. Nesta lógica, Verbicaro, Penna e Silva e Leal (2017, p. 84-85) clarificam:

No atual momento, vive-se um clima de desconfiança recíproca entre consumidores e fornecedores, uma espécie de “paz armada” no aspecto informacional e comportamental. O consumidor não acredita nas informações do empresário, e sim no testemunho de outros consumidores por meio de sites especializados (ex.: Reclame Aqui etc.), ou no relato de experiências anteriores em plataformas virtuais de intermediários, que oferecem essa ferramenta como importante critério de escolha, qualificando a oferta no mercado para muito além do preço e das condições de pagamento dos bens de consumo.

O fornecedor, por sua vez, menospreza a importância do consumidor ao omitir informações essenciais ao consumidor, premeditando influenciar

negativamente a liberdade de escolha pela supressão de dados que possam influir negativamente na opção do consumidor, aumentando, sobremaneira, a conflituosidade social.

E o único consenso entre eles parece ser o descrédito do Estado como mediador responsável e verdadeiramente engajado na harmonização das relações de consumo.

Os doutrinadores trazem em sua obra o resultado da pesquisa realizada por Flavia Portella Püschel acerca da existência ou não de uma indústria de danos morais nos Tribunais de Justiça brasileiros:

[...] a autora conclui que a ausência de critérios para a quantificação dos danos morais não resultou, na prática, na existência de condenações exorbitantes, o que implicaria em descartar a necessidade de uma tarifação legislativa dos danos morais em combate a possíveis discrepâncias nos valores indenizatórios. Assim, não se transpôs para a prática o receio de que os sujeitos estivessem enriquecendo desmedidamente com as indenizações por dano moral. A ideia de que exista uma real “indústria do dano moral”, para além do mero receio advindo do senso comum, não se traduz na realidade judicial brasileira.

O trabalho de Flavia Portella Püschel é paradigmático em conferir ao Direito de Danos um arcabouço empírico importante para medir as soluções legislativas e judiciais que são postas. Porém, **ela aborda – e descarta – apenas uma faceta da chamada “indústria dos danos morais”, a de que existe uma “indústria do enriquecimento” engajada em obter indenizações exorbitantes e desmedidas.** (VERBICARO, PENNA E SILVA, LEAL, 2017, p. 88) (grifo nosso)

Corolário lógico, Verdicaro, Penna e Silva e Leal (2017, p. 89-90), baseando-se na pesquisa empírica realizada por Püshel, afirmam que muito confunde-se os termos “indústria do dano moral” e “banalização do dano moral”, sendo que, frente a justiça brasileira, não há de se falar em indústria, uma vez que as indenizações impostas pelos magistrados não são milionárias, a ponto de a parte autora – entenda como, em sua maioria, consumidor – conseguir auferir algum lucro sobre a ação; mas existe sim uma banalização do instituto, ocasionando o desenvolvimento, pela jurisprudência, para melhor limitar as situações em que existem danos morais, do chamado “mero aborrecimento” ou “mero dissabor do cotidiano”.

Ainda, há de se considerar os danos morais existentes nos Estados Unidos da América, denominados como *punitive damages*, sendo que os Tribunais do país impõem uma condenação milionária a fim de prevenir condutas lesivas. Tendo isto como base, diversos doutrinadores brasileiros passaram a defender que o grande número de ações ajuizadas junto ao sistema judiciário brasileiro buscava obter uma grande quantia pecuniária, gerando a chamada “indústria do dano moral”.

Nesta perspectiva, Schreiber (2007, p. 186, apud FRANK; DE OLIVEIRA e CORRÊA, 2013) defende:

Mais que a preocupação com o crescimento exponencial do número de ações de indenização por dano moral, o que o uso do termo 'indústria' anuncia é uma frontal rejeição à sua produção mecânica, algo artificial, com vistas à obtenção de lucro, em uma espécie de abordagem capitalizada de um instituto ontologicamente existencial. **Embora a preocupação seja válida, sob o ponto de vista científico, o certo é que, no Brasil ao menos, sua importância não pode ser exacerbada, já que, na maior parte dos casos, o resultado das ações de danos morais é antes frustrante que efetivamente enriquecedor.**

Isto significa dizer que, muito embora exista uma rejeição à indústria do dano moral, não se deve ter maiores preocupações com esta frente a justiça brasileira, isto porque os casos concretos, os quais passam diariamente pelo judiciário, acabam por ter um resultado indenizatório frustrante, ou seja, menor do que o esperado, e, portanto, não existiria a possibilidade de causar enriquecimento ilícito da parte que pleiteia a indenização por danos morais, vulgo autora da demanda.

Portanto, para esta primeira corrente, não há de se falar em indústria do dano moral perante a Justiça Brasileira, mas, sim, em banalização do instituto, tendo no sentido de que o próprio cidadão o banalizou, fazendo com que toda e qualquer situação desagradável ensejasse no pleito indenizatório, o que acaba por lhe gerar certa frustração. Isto porque diante de seus requerimentos altíssimos, o magistrado acaba por conceder valores menores que o esperado.

Entretanto, partindo-se de outra premissa, sabe-se que há anos o judiciário encontra-se abarrotado de demandas, causando uma morosidade demasiada com relação ao andamento processual. Neste diapasão, Tônia de Oliveira Barouche (2011) traz em seu artigo científico o seguinte trecho de uma reportagem publicada pelo jornal "A Tribuna", em 17/10/2006, na cidade de Vitória/ES:

**Dobra o número de ações de indenização. Indenizações por danos morais e materiais lideram a lista de reclamações das pessoas que procuram os Juizados Especiais Cíveis da Grande Vitória.** A demanda tem sido tão grande que o número de processos deste ano dobrou. No ano passado, o número de processos chegou a 32 mil. Até o último mês de julho, já tinham sido registrados mais de 34 mil ações. **(grifo nosso).**

Assim, é possível observar claramente que a sociedade tende cada vez mais a optar pela solução de litígios através do judiciário, ao invés de tentar entrarem

em um acordo de maneira amigável. Muito embora tente-se colocar em prática os meios de resolução de conflitos de forma extrajudicial, ainda existe um grande número de indivíduos que acionam o judiciário com questões que muitas vezes poderiam ser resolvidas sem a intervenção do magistrado, ocasionando o abarrotamento do judiciário e a demora no andamento processual das demandas que, de fato, precisariam acionar o judiciário para obter uma solução satisfatória às partes.

Isto não significa dizer que o problema de alguém é maior que do outro, entretanto, sabe-se que, embora os dissabores do cotidiano causem desconforto à psique da “vítima”, estas causas de menores complexidades podem vir a serem solucionadas através de uma conciliação amigável entre as partes, evitando, inclusive, maiores aborrecimentos a ambos.

Consoante o doutrinador Antonio Jeová Santos (2003, p. 119):

Diante da possibilidade de um ganho fácil, pessoas se colocam como vítimas de danos morais e tudo fazem para lograr o intento principal, que é a indenização. Há quem torça para ser ofendido. Há quem pague conta em agência bancária diversa daquela em que seu título de crédito se encontra, para contar com a dificuldade na comunicação interna das agências bancárias para, depois, auferir lucro. Existe, até, quem provoque seguranças em supermercado para ver se é acusado de furto de algum objeto de pequeno valor para pleitear vultosas indenizações por danos morais.

Portanto, as pessoas, muitas vezes, não buscam, de fato, uma indenização perante uma situação desagradável que foram submetidas, sendo, na verdade, uma busca infinita para auferir lucro em toda e qualquer oportunidade que localizarem.

Santos (2003, p. 119-120) prossegue defendendo em sua obra:

Pessoas que posam de vítima ou que provocam o fato para se tornarem ofendidas, criando, assim, condições para o pleito ressarcitório, por certo merecerão todo o repúdio do órgão jurisdicional. Enquanto o Direito brasileiro está vivendo nova fase quanto à efetiva proteção aos direitos da personalidade, é necessário que os cuidados sejam redobrados para evitar condenações de pessoas que foram *vítimas* de supostos ofendidos por danos morais. Neste trabalho de joeirar, deve ser vasculhada a motivação do pedido.

Essa é justamente uma das causas que abarrotam o sistema judiciário de demandas infundadas, fazendo com que haja um certo prejuízo aos demais que estão ali pleiteando uma indenização perante um dano moral, de fato, sofrido e indenizável.

Existem inúmeras situações para exemplificar tal posicionamento e que vem ocorrendo cada vez mais no cotidiano brasileiro. Santos nos traz alguns deles (2003, p. 120), como em um acidente de trânsito, por exemplo, se o motorista bate o carro e vem a sofrer danos, que pleiteie indenização material, não havendo de se falar em lesão extrapatrimonial em face do aborrecimento que experimentou por ficar algumas horas esperando a polícia chegar para lavrar o boletim de ocorrência. Existe quem, de maneira proposital, espera o título ser protestado ou o nome incluso no cadastro de inadimplentes, apesar de poder ser evitada tal situação, apresentando o título com o recibo de pagamento na primeira oportunidade ao banco, todavia, preferem aguardar para aproveitar-se de eventual erro para que seja gerada a possibilidade de indenização.

Ocorrem certas situações em que a primeira indagação do juiz quando tem contato com a demanda é a de saber até que ponto a vítima contribuiu para que o dano (ou suposta lesão) acontecesse? A moda do *dano moral* é tão rútila que, não raro, em qualquer petição inicial, embute-se pedido de indenização por *dano moral*, sem que exista a causa de pedir, ou fundamentos jurídicos do pedido. O requerimento é feito apenas para seduzir e impressionar a parte contrária. De outra banca, o suposto dano é tão insignificante, aquilo representou tão pouco no espírito do ofendido, que não deveria estar no estrado judicial (SANTOS, 2003, p. 120).

Nota-se, portanto, que o problema consiste precisamente no fato de existirem demandas ajuizadas de forma desnecessária, sem que haja fundamentos jurídicos no pleito ali existente, uma vez que estes são baseados em meros dissabores do cotidiano. Ao mesmo tempo que o acesso à justiça, em especial a possibilidade do indivíduo de ajuizar ações sem um procurador junto à Vara do Juizado Especial Cível, visa auxiliar àqueles com menores condições financeiras (muitas vezes não possuindo renda capaz de arcar com a contratação de um advogado), acaba atraindo tentativas absurdas de auferir lucro, de forma que diariamente entram novos processos digitais no sistema.

Frisa-se ainda que estas tentativas insensatas de indenizações muitas vezes ocorrem em excesso frente a Vara do Juizado Especial Cível justamente por não se ter a cobrança de custas e honorários, por força do artigo 55 da Lei nº 9.099/95, *in verbis*:

**Art. 55.** A sentença de primeiro grau não condenará o vencido em custas e honorários de advogado, ressalvados os casos de litigância de má-fé. Em

segundo grau, o recorrente, vencido, pagará as custas e honorários de advogado, que serão fixados entre dez por cento e vinte por cento do valor de condenação ou, não havendo condenação, do valor corrigido da causa.

Neste sentido:

A questão é preocupante, porque ao tentarem induzir o juiz em erro, na busca por vantagem indevida, acabam por banalizar, por desprestigiar um instituto tão importante e tão tardiamente reconhecido, benéfico a toda a sociedade. Além de agravar a morosidade à solução final dos processos já em andamento, colaborando para o atual caos em que se encontra o Poder Judiciário, com Cartórios abarrotados de processos em tramitação há anos, e sem decisões definitivas. (SILVA, 2014, p. 35)

Dessa forma, temos uma prévia noção de que o instituto do dano moral se encontra banalizado, uma vez que as pessoas acabam por se aproveitar das oportunidades oferecidas pelo Estado, fazendo mau uso destas e buscando, na maioria das vezes, obter uma vantagem indevida.

#### **4.2 As Possíveis Causas da Banalização do Instituto**

Considerar-se-á que as possíveis causas da banalização do instituto sejam a subjetividade do juiz, a qual é tamanha para o reconhecimento e valoração do dano moral, a gratuidade da justiça e a própria Lei dos Juizados Especiais.

A subjetividade do juiz, conforme já abordado, decorre da ausência de critérios objetivos para a fixação do *quantum* indenizatório, de forma que valer-se-á de critérios extremamente subjetivos para formar sua cognição exauriente e julgar o mérito da causa, como os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, por exemplo.

Acerca do tema, Santos (2003, p. 152-153) aduz:

O prudente arbítrio do juiz passa a ser a única forma de superação da dificuldade da indenização do *dano moral*. Confia-se aos juízes nessa tarefa, isso é certo. Mas, deixar somente ao arbítrio de um ser humano o trabalho de encontrar o montante indenizatório, além da parte ficar entregue ao sabor das características pessoais e da personalidade do magistrado, acarreta dubiedades e incertezas. Aquele Tribunal fixa indenizações em quantias maiores, enquanto aquele outro é mais avaro. E tudo perpassando nossos sentidos em franco e desabrido desconforto dos membros do Poder Judiciário, pois esse é um dos fatores de descrédito desse Poder. [...] pense no Brasil inteiro, em que o sistema federativo permite que cada Estado-membro organize sua Justiça. Como esperar que um Tribunal ou Juiz do Norte e Nordeste tenham a mesma visão acerca da indenizabilidade do

*dano moral* que seus colegas do Sul, do Sudeste ou da Região Central do Brasil? Embora este País tenha uma certa homogeneidade quanto a determinados costumes e não possua dialeto, pois a língua é a mesma em qualquer lugar do País, não se pode prescindir das características de cada região. Ali, o ataque à masculinidade de um homem é tido como sumamente ofensivo. Acolá, nem tanto. Em determinadas regiões do País, para gáudio de seus habitantes, o ataque à honra é defendido com sangue. Em outras regiões, essa questão é sobremaneira amainada.

Deixar somente ao prudente arbítrio do juiz a difícil tarefa de fixar o montante indenizatório, é causa de anarquia judicial no tema *dano moral*, por todas as razões que se possam imaginar. Mesmo sem efetuar a confusão entre *arbítrio* e *arbitrário*, mesmo que seja utilizada a prudência ainda sobrarão fixações díspares, exatamente pelas condições pessoais de cada magistrado. Longe vai o raciocínio de que o juiz, na análise do caso concreto, porta-se de forma neutra.

Para demonstrar, podemos citar a seguinte Apelação Cível do Tribunal de Justiça do Paraná:

REPARAÇÃO DE DANOS – ARRENDAMENTO MERCANTIL – INSCRIÇÃO INDEVIDA NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO – FATO E DANO – EXISTÊNCIA DE PROVA E NEXÔ CAUSAL – DANOS MORAIS – FIXAÇÃO CORRETA – INEXISTÊNCIA DE EXCESSIVIDADE E AUSÊNCIA DE ENRIQUECIMENTO ILÍCITO – RECURSOS IMPROVIDOS. 1. A existência do fato gerador do dano e do próprio dano evidencia-se dos autos, advindo este do constrangimento ilícito que sofreu com o exercício irregular e ilícito de um direito que pensava a ré possuir, haja vista a ausência de prova da venda do veículo pelo valor alegado e da dívida existente. 2. **A fixação dos danos morais, apesar de contar com certa subjetividade do Juiz, deve sempre atentar aos fatos ocorridos e a forma como se deram, ou seja, deve contemplar os elementos probatórios e medir as circunstâncias e, ainda, levar em conta as condições das partes e a gravidade da lesão e sua repercussão, não podendo ser fixado em valor irrisório e também não em valor exorbitante** e, desta foram, a fixação da quantia posta nos autos se revela adequada. (TJ-PR – AC: 2651850 PR Apelação Cível – 0265185-0, Relator: Costa Barros, Data de Julgamento: 18/08/2004, Quarta Câmara Cível (extinto TA), Data de Publicação: 10/09/2004 DJ: 6702) **(grifo nosso)**

Em concordância com o exposto, tem-se claro que o mero dissabor do cotidiano não configura dano moral passível de indenização. Todavia, estamos diante de um problema quando buscamos estabelecer o que seria um mero dissabor. Embora a jurisprudência tenda a defender que o mero aborrecimento seria um fato comum do dia a dia, o qual não chega a atingir os direitos personalíssimos, não vindo a causar maiores alterações psicológicas e/ou emocionais à alguém, caberá ao magistrado, perante o caso em concreto, analisar se está diante de um mero dissabor ou um dano que enseje a indenização.

Por isso, ante tamanha subjetividade, muitas vezes nos deparamos com decisões incoerentes, uma vez que cada magistrado pode pensar e chegar a uma conclusão distinta do outro, o que contribui ainda mais para a banalização do instituto.

Em conformidade, Santos (2003, p. 154) afirma que “dadas as diferenças substanciais de casa ser humano de cada juiz, é fácil justificar as díspares indenizações por fatos semelhantes. Tudo em nome do prudente arbítrio judicial”.

Ainda, por este ângulo:

Às vezes causa perplexidade ao jurisdicionado verificar uma pessoa recebendo uma indenização de valor considerável, pelo fato do seu nome ter sido registrado indevidamente no cadastro de inadimplentes, por exemplo, enquanto outra, pelo mesmo fato, recebeu uma indenização insignificante. Os valores mudam em cada caso, pois aquilo que para um juiz pode ser considerado gravíssimo, para outro pode não ser tão grave. [...]  
Todo esse subjetivismo, aliado também ao fato de que o magistrado, como qualquer pessoa, pode errar, acaba permitindo o surgimento da possibilidade de se ter uma decisão favorável, fixando um valor milionário a título de dano moral, estimulando que pessoas se arrisquem nessas “loterias jurídicas”, com a intenção apenas de auferir lucro, alimentando a “indústria do dano moral”. (SILVA, 2014, p. 36-37)

Isto significa dizer que o magistrado pode, perfeitamente, incorrer em erro e isto é mais um fator no qual as pessoas se apoiam para lançarem mão de uma ação indenizatória, buscando obter um lucro indevido, estimulando ainda mais a indústria do dano moral.

A Lei nº 9.099/95 traz em seu artigo 2º os princípios que norteiam esta justiça especial, sendo eles o princípio da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade. Além disso, no caso da área cível, busca-se a conciliação das partes para que, dessa forma, não haja necessidade de um trâmite processual.

Fora criado no intuito de julgar as causas cíveis de menor complexidade, entendendo estas como àquelas cujo valor não exceda quarenta salários-mínimos, consoante o artigo 3º da lei. Além disso, o artigo 9º da referida lei estabelece:

**Art. 9º** Nas causas de valor até vinte salários mínimos, as partes comparecerão pessoalmente, podendo ser assistidas por advogado; nas de valor superior, a assistência é obrigatória.

Sendo assim, ainda poderão ser ajuizadas ações pelas próprias partes, postulando por si só, sem a assistência de um advogado, desde que as causas não

ultrapassem o teto de vinte salários-mínimos, isto em virtude do princípio da simplicidade e acesso à justiça.

Pertinente o princípio da gratuidade da justiça, frente o Juizado Especial Cível, está ligado à Lei nº 9.099/95, uma vez que esta prevê expressamente que o acesso independe do pagamento de custas, taxas ou despesas e, ainda, não haverá condenação em custas e honorários advocatícios em primeiro grau, *in verbis*:

**Art. 54.** O acesso ao Juizado Especial independe, em primeiro grau de jurisdição, do pagamento de custas, taxas ou despesas.

**Art. 55.** A sentença de primeiro grau não condenará o vencido em custas e honorários de advogado, ressalvados os casos de litigância de má-fé. Em segundo grau, o recorrente, vencido, pagará as custas e honorários de advogado, que serão fixados entre dez por cento e vinte por cento do valor de condenação ou, não havendo condenação, do valor corrigido da causa.

Por consequência, pode-se dizer que este fator incentiva o autor a lançar-se em aventuras judiciais, tendo a plena certeza de que nada há de perder, isto porque, mesmo que a demanda seja julgada improcedente, não será condenado ao pagamento de custas processuais e/ou honorários advocatícios.

#### **4.3 A Análise Quantitativa das Decisões Judiciais do Juizado Especial Cível da Comarca de Presidente Prudente do Estado de São Paulo**

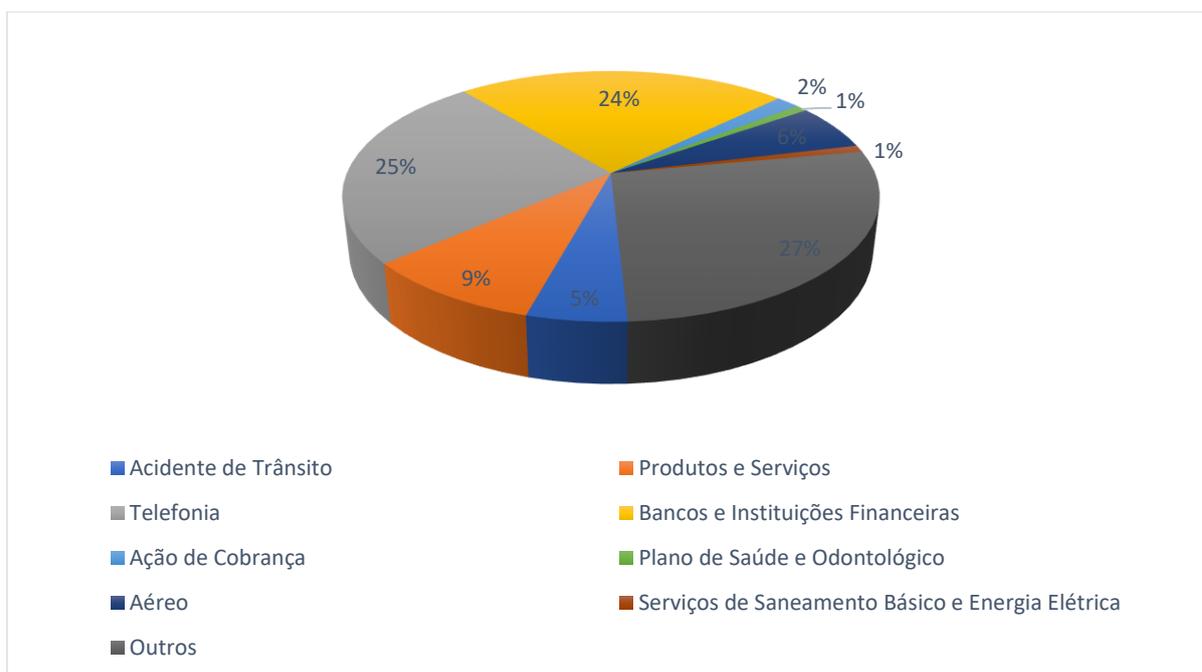
O atual tópico visa analisar, de maneira quantitativa, os problemas mais recorrentes perante o Juizado Especial Cível da Comarca de Presidente Prudente; o total de acordos realizados nas lides, seja estes em audiência ou por espontaneidade das partes no andamento processual; as ações que possuem pleito de dano moral e, por fim, àquelas que, de fato, tiveram um dano moral reconhecido pelo magistrado.

Além disso, há de se fazer uma comparação para constatar se existiram mudanças, nestes pontos supramencionados, entre o mês de março/2015 e março/2020.

Frisa-se que os gráficos são embasados nas análises das sentenças proferidas durante os meses supramencionados, acessadas através da Consulta de Julgados de 1º Grau, disponibilizada no Portal de Serviços e-SAJ, do Tribunal de Justiça de São Paulo. Esclarece-se que existe a possibilidade do resultado ter sido influenciado pela possibilidade da existências de informações que somente poderiam

ter sido colhidas perante o acesso ao inteiro teor das demandas, contudo, somente fora alcançável a análise das sentenças proferidas pelo magistrado.

### GRÁFICO 1 – Sentenças Proferidas pela Vara do Juizado Especial Cível da Comarca de Presidente Prudente do Estado de São Paulo no Mês de Março do Ano de 2015



Fonte: Portal de Serviços e-SAJ, do Tribunal de Justiça de São Paulo.

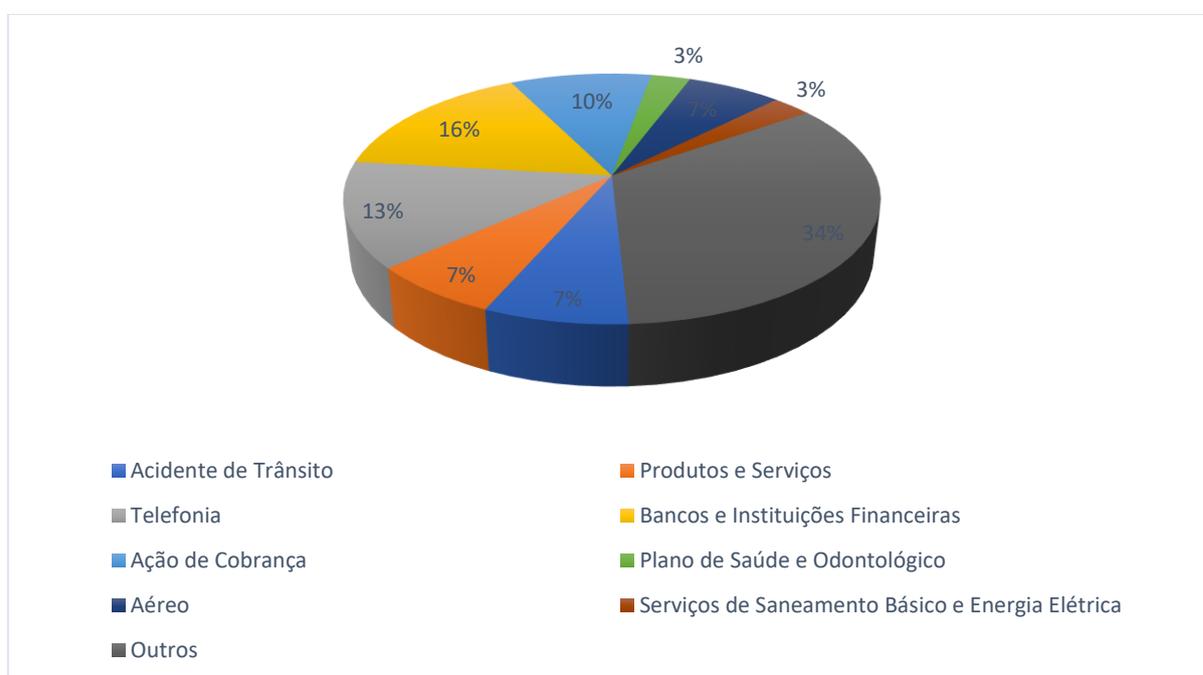
Primordialmente, há de se considerar que o número de sentenças proferidas pela Vara durante o mês de março/2015 fora de 118. Aqui, o critério para divisão e análise fora de separação dos problemas mais recorrentes.

Denota-se que 25% das ações ajuizadas junto ao Juizado Especial Cível desta cidade foram referentes à problemas com empresas de telefonia; 24% abordam questões junto à instituições bancárias; 9% versam sobre produtos e serviços, encaixando-se aqui, por exemplo, compras feitas via *internet* ou em lojas presenciais, cujos produtos não foram entregues ou apresentaram algum defeito; 6% são sobre assuntos que envolvem serviços de companhias aéreas; 5% tratam de acidentes de trânsito; 2% são ações de cobrança; 1% tratam de problemas com operadoras de planos de saúde ou odontológico; 1% referem-se à questões junto às empresas

prestadoras de serviços de eletricidade e/ou saneamento básico; e os demais 27% tratam de assuntos variados.

Podemos extrair a percepção de que 66% das decisões proferidas durante o mês de março/2015 versam sobre Direito do Consumidor, ou seja, em sua maioria.

### **GRÁFICO 2 – Sentenças Proferidas pela Vara do Juizado Especial Cível da Comarca de Presidente Prudente do Estado de São Paulo no Mês de Março do Ano de 2020**



Fonte: Portal de Serviços e-SAJ, do Tribunal de Justiça de São Paulo.

Perante as sentenças proferidas no mês de março/2020, há de se considerar que o número de sentenças que foram proferidas pelo Douto Magistrado fora de 177.

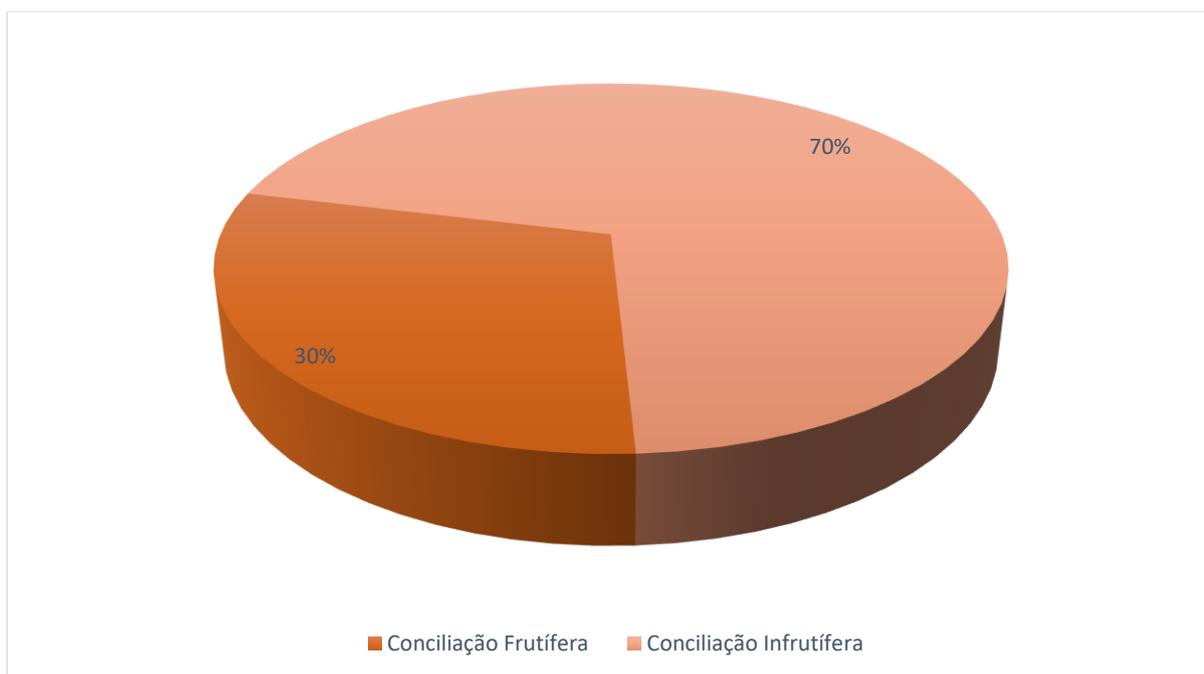
Observa-se que 16% das ações versam sobre questões junto às instituições bancárias, 13% são referentes à problemas com empresas de telefonia; 10% são ações de cobrança; 7% tratam de temas sobre produtos e serviços; 7% são sobre acidentes de trânsito; 7% tratam-se de situações ocorridas junto às companhias aéreas; 3% são demandas contra operadoras de planos de saúde e/ou odontológico;

3% sobre serviços de saneamento básico e/ou energia elétrica; e os demais 34% versam sobre os mais variados assuntos.

Com isto, nota-se que um maior número de sentenças proferidas no mês de março/2020. Aqui, 49% das ações julgadas versam sobre Direito do Consumidor, demonstrando uma redução de 17% sobre estas com relação ao mês de março/2015.

Entretanto, os problemas junto às empresas de telefonia e instituições bancárias continuam sendo a maioria dentre àquelas que se trata de direito consumerista; e, ainda, observamos um aumento perante as demais categorias, com exceção das questões que lidam com produtos e serviços, que sofreu uma queda ínfima de 2%.

### **GRÁFICO 3 – Acordos Realizados pela Vara do Juizado Especial Cível da Comarca de Presidente Prudente do Estado de São Paulo Durante o Mês de Março do Ano de 2015**



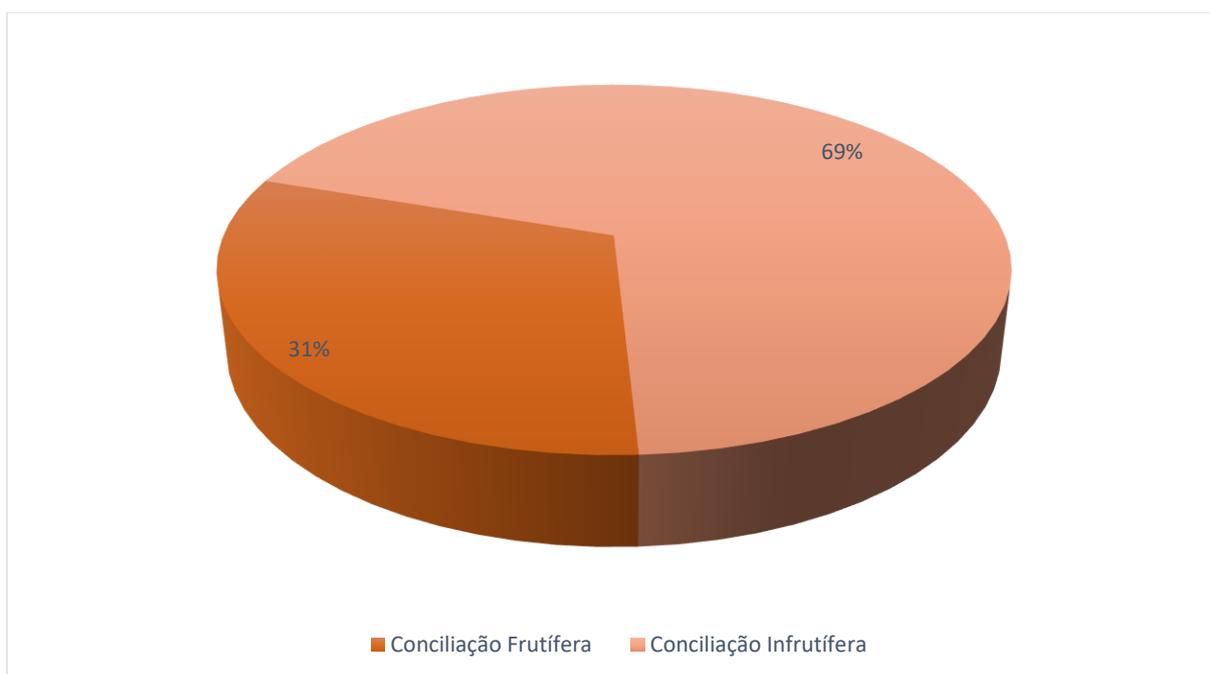
Fonte: Portal de Serviços e-SAJ, do Tribunal de Justiça de São Paulo.

Com relação aos acordos realizados em juízo, sejam estes em audiência, junto ao magistrado, ou no decorrer processual, por livre e espontânea vontade das partes, percebemos que, no mês de março/2015, a grande maioria das ações não resultavam em um acordo.

Baseando-se nos dados obtidos e aqui evidenciados, 70% das ações tiveram sua conciliação infrutífera ou sequer as partes tinham interesse nesta; enquanto somente 30% tinham um resultado positivo e o processo chegava ao seu fim com o acordo formulado entre as partes.

Isto significa que o andamento processual acabava por ficar mais lento, uma vez que menos acordos significam mais conflitos para o magistrado dar uma decisão com ou sem mérito. Isto fica visível quando observamos que o total de sentenças proferidas em março/2015 é menor do que àquele proferido em março/2020.

#### **GRÁFICO 4 – Acordos Realizados pela Vara do Juizado Especial Cível da Comarca de Presidente Prudente do Estado de São Paulo Durante o Mês de Março do Ano de 2020**

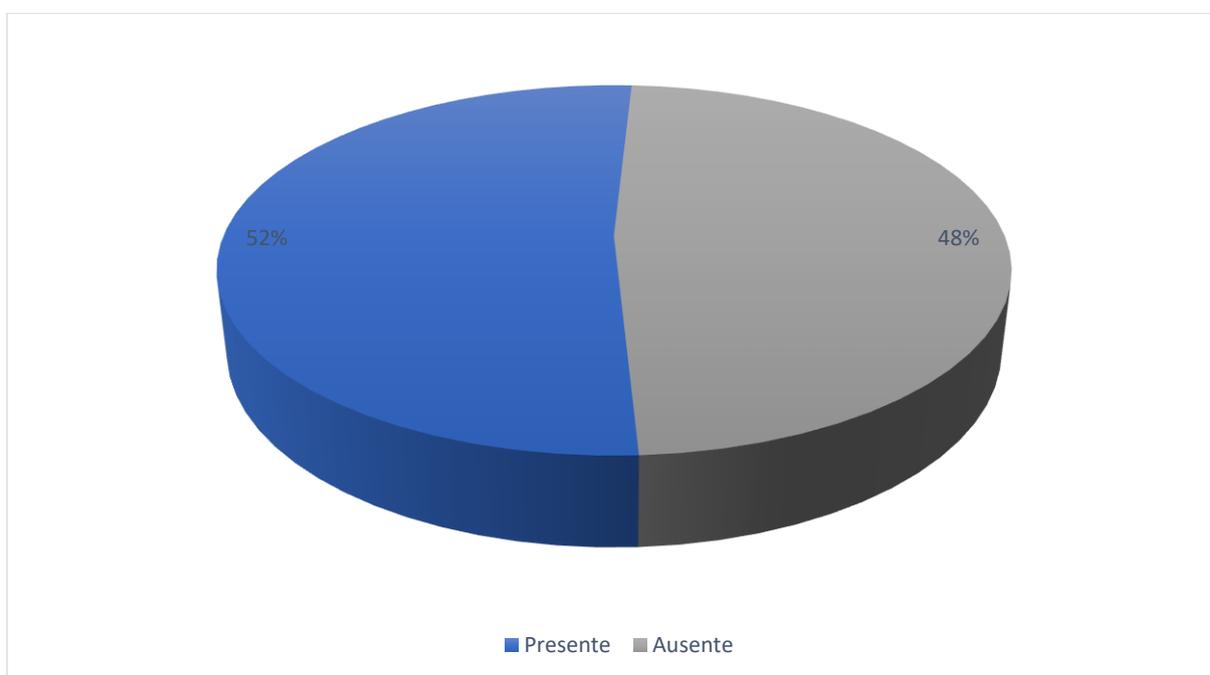


Fonte: Portal de Serviços e-SAJ, do Tribunal de Justiça de São Paulo.

Pertinente aos dados obtidos durante o período analisado no ano de 2020, vemos que, praticamente, nada mudou. Ou seja, o número de conciliações que restaram infrutíferas ainda é maior que àquelas que alcançaram um resultado positivo, sendo realizada uma solução de forma amigável entre as partes.

Nota-se um aumento de apenas 1% acerca das conciliações que restaram frutíferas, dando a entender que, infelizmente, ainda temos uma maior demora – apesar de o andamento processual no Juizado Especial Cível ser ágil em razão do princípio da celeridade processual – para alcançar-se um resultado adequado para o caso em concreto, uma vez que há toda uma produção de provas para firmar a convicção do Douto Magistrado.

**GRÁFICO 5 – Pleito de Dano Moral nas Sentenças Proferidas pela Vara do Juizado Especial Cível da Comarca de Presidente Prudente do Estado de São Paulo Durante o Mês de Março do Ano de 2015**

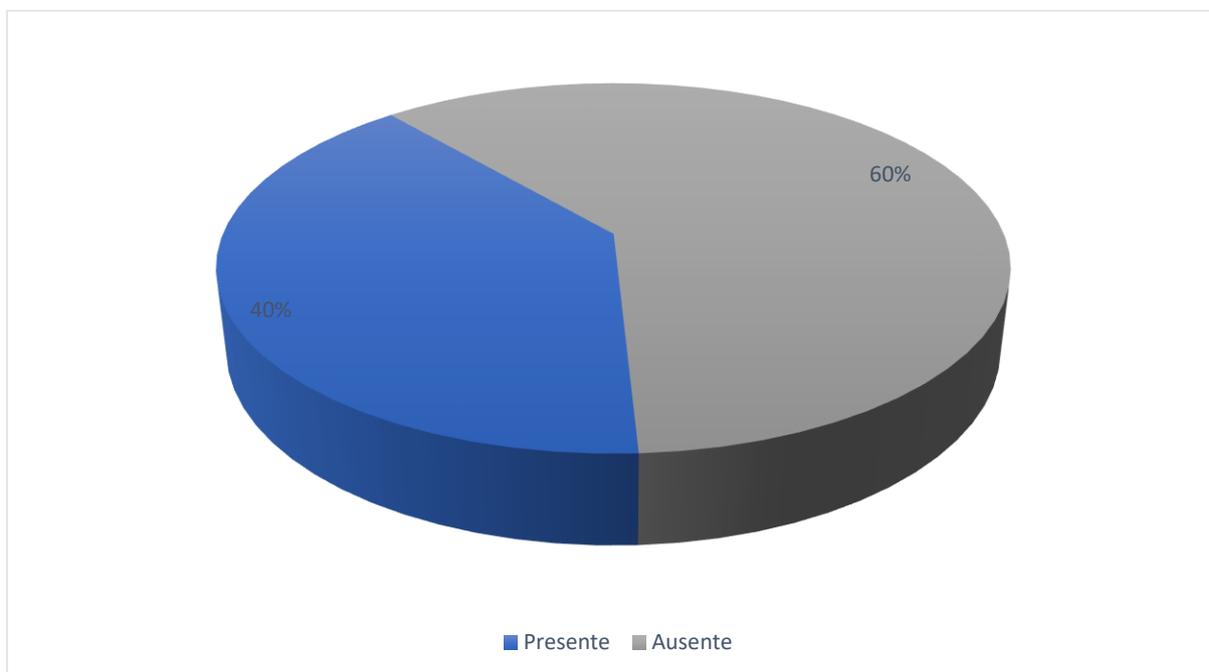


Fonte: Portal de Serviços e-SAJ, do Tribunal de Justiça de São Paulo.

No tocante ao pleito indenizatório de danos morais, identifica-se que 52% das decisões proferidas pela Vara versam sobre pedidos de danos morais formulados pelos autores na exordial, enquanto 48% sequer os possuíam.

Significa dizer que a maioria das pessoas formularam pedidos indenizatórios, a título de danos morais, no mês de março/2015; o que será melhor tratado e analisado a partir do gráfico a seguir, que versa sobre o reconhecimento da indenização pelo magistrado.

**GRÁFICO 6 – Pleito de Dano Moral nas Sentenças Proferidas pela Vara do Juizado Especial Cível da Comarca de Presidente Prudente do Estado de São Paulo Durante o Mês de Março do Ano de 2020**

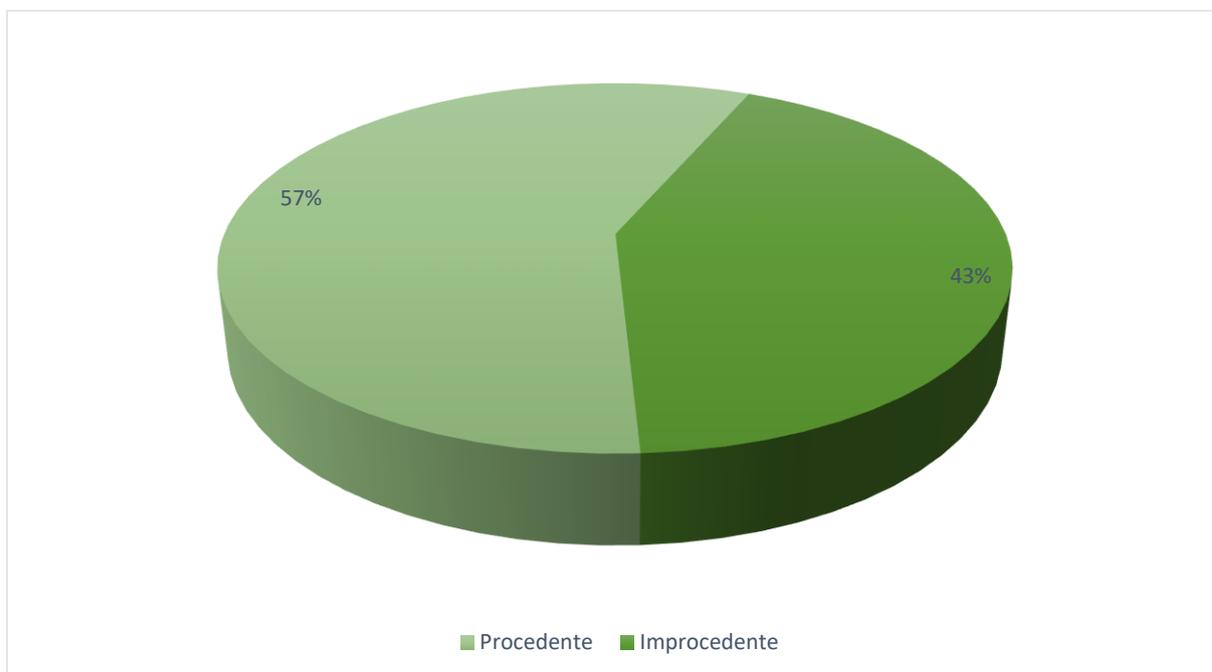


Fonte: Portal de Serviços e-SAJ, do Tribunal de Justiça de São Paulo.

Temos aqui uma notável diferença entre os meses de março do ano de 2015 e 2020. Reconhece-se que, atualmente, houve uma queda considerável no percentual de sentenças que contam com a presença do pleito indenizatório a título de danos morais.

Enquanto 40% das sentenças proferidas pelo magistrado enfrentam o pedido de danos morais formulado pelo autor na inicial, 60% não possuem pedido neste sentido; lembrando que neste percentual estão inclusas também as sentenças de extinção e homologação de acordos, as quais, em sua maioria, não fora possível investigar se existia pleito de dano moral ou não e, portanto, foram consideradas como “ausente”.

**GRÁFICO 7 – Reconhecimento do Dano Moral nas Sentenças Proferidas em Março/2015 pela Vara do Juizado Especial Cível da Comarca de Presidente Prudente do Estado de São Paulo**

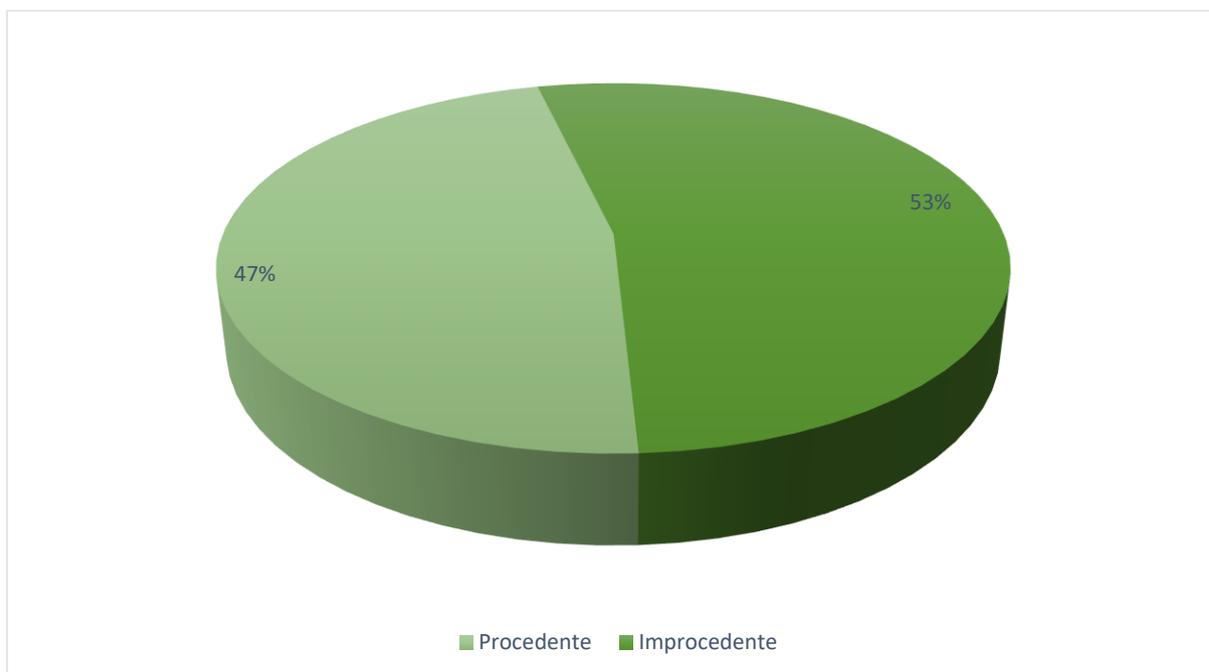


Fonte: Portal de Serviços e-SAJ, do Tribunal de Justiça de São Paulo.

Adentrando a análise perante o reconhecimento da ocorrência de dano moral nos julgados de março/2015, constata-se que 57% dos pedidos indenizatórios foram julgados procedentes, enquanto 43% foram improcedentes.

Destarte, nota-se que dentro da maioria das sentenças que traziam em seu bojo o ensejo autoral de ser indenizado, alegando ter sofrido danos morais perante o caso, aqui, também, a maioria eram deferidos pelo juiz, cujo valia e vale-se dos pressupostos para reconhecimento do dever de indenizar e critérios de fixação do *quantum* indenizatório.

**GRÁFICO 8 – Reconhecimento do Dano Moral nas Sentenças Proferidas em Março/2020 pela Vara do Juizado Especial Cível da Comarca de Presidente Prudente do Estado de São Paulo**



Fonte: Portal de Serviços e-SAJ, do Tribunal de Justiça de São Paulo.

Finalmente, no que tange os dados obtidos com o exame das sentenças proferidas no mês de março/2020, os resultados nos mostram uma queda de deferimento do pleito indenizatório a título de danos morais.

Em que pese a quantidade de pedidos serem praticamente a mesma nos dois períodos analisados, aqui vemos que somente 47% dos pedidos foram julgados procedentes, sendo perceptível uma queda de 10%; enquanto 53% dos requerimentos foram julgados improcedentes.

#### **4.4 A Análise do Conteúdo das Sentenças Proferidas com Relação aos Pedidos Indenizatórios de Danos Morais**

Adentrando ao presente tópico, ter-se-á a análise de alguns dos julgados proferidos pela Vara do Juizado Especial Cível da Comarca de Presidente Prudente, sendo o atual magistrado da mencionada Vara o Excelentíssimo Senhor Doutor Juiz

de Direito Michel Feres, a fim de investigar os fundamentos para deferimento ou indeferimento do pleito indenizatório a título de danos morais.

Por primeiro, temos o processo n.º 1016127-44.2019.8.26.0482, tratando-se de um caso de negativação indevida, realizada pela empresa de serviços de telefonia Telefônica Brasil S/A. O fundamento do magistrado caminha no sentido de que, uma vez que cabia à ré demonstrar que os fatos não se deram como na inicial do autor e assim não fez, não juntando documentação apta a embasar sua tese de defesa, e, ainda, não apresentando qualquer excludente de sua responsabilidade, de rigor a sua condenação. Tendo em vista que, para o presente trabalho, o mais importante é a fundamentação acerca da indenização dos danos morais sofridos pelo autor, temos-a, *in verbis*:

Pertinente aos danos morais, a negativação do nome do autor nos cadastros de inadimplentes, indevidamente, basta para condenar a ré ao ressarcimento. Isto porque em caso de inscrição irregular do nome em cadastros de inadimplentes, a jurisprudência vem entendendo que o dano decorre da simples inscrição irregular. Isso porque a inscrição irregular em cadastros de inadimplentes gera dano moral *in re ipsa*, sendo despicienda, portanto, a prova da sua ocorrência, *verbis*:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. INDENIZAÇÃO CIVIL. DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. COMPROVAÇÃO. DESNECESSIDADE. DANO IN RE IPSA. VALOR ARBITRADO MODERADAMENTE. AGRAVO IMPROVIDO.

I. A jurisprudência do STJ é uníssona no sentido de que a inscrição indevida em cadastro restritivo gera dano moral *in re ipsa*, sendo despicienda, pois, a prova de sua ocorrência.

II. O valor arbitrado a título de reparação de danos morais está sujeito ao controle do Superior Tribunal de Justiça, desde que seja irrisório ou exagerado, o que não ocorre no presente caso.

III. Agravo improvido. (STJ. AgRg no Ag nº 1222004. Relator Ministro ALDIR PASSARINHO JUNIOR. 4ª Turma. Unânime. DJe de 16/06/2010)

O *quantum* da indenização, por sua vez, para que viabilize uma justa compensação à vítima e sirva de medida preventiva de novas condutas lesivas pelo agressor, deve guardar relação com a extensão do dano, a capacidade financeira das partes e o grau de culpa do responsável pela lesão.

E, examinando todas as alegações e provas constantes dos autos e ainda, considerando-se a exclusão do apontamento antes mesmo da propositura da ação, entendo suficiente a condenação no patamar de R\$ 10.000,00, como meio de compensar já que a reparação integral, em casos de dano moral, é impossível, pois inviável o retorno ao status quo ante a dor sofrida e impor à ré um desembolso capaz de desestimulá-las de semelhante conduta.

Nesta, é possível observar que o entendimento do Douto Juízo é no sentido de que, uma vez comprovada a mera inclusão indevida do nome do autor junto aos órgãos de proteção ao crédito, não possuindo este outras negativações em seu

nome, a medida que se impõe é a condenação do réu ao pagamento da indenização, a título de danos morais, da quantia de R\$10.000,00.

Nota-se que o magistrado, em sua fundamentação, aponta os critérios utilizados para a fixação do *quantum* indenizatório, visando a justa compensação à vítima e o caráter de prevenção de novas condutas lesivas pelo agressor, sendo testes “a extensão do dano, a capacidade financeira das partes e o grau de culpa do responsável pela lesão”. Portanto, conforme abordado durante o transcorrer do presente trabalho, o juiz analisou cuidadosamente cada um dos critérios subjetivos de fixação do *quantum* indenizatório para chegar, ao fim, no valor que entende ser devido.

Importante salientar que o mero aviso de débito e/ou inclusão indevida do nome do autor que já possui outras negativas junto ao seu nome não fazem jus à indenização. Neste sentido, aduz o magistrado perante os processos n.º 1020187-60.2019.8.26.0482 e 1014885-50.2019.8.26.0482, respectivamente:

Por fim, pertinente aos danos morais, em que pese o hercúleo esforço do qual lançou mão a autora sua pretensão não merece prosperar. Em verdade, e com o devido respeito à honra, dignidade e sentimento pessoal da autora, ainda que os fatos tenham ocorridos como narrados na inicial, **não há como acolher sua pretensão de indenização moral, vez que não ocorrera efetiva inscrição do nome da autora junto aos órgãos de proteção ao crédito, tratando-se o documento de fls. 18 de mero aviso de débito.**

Viver em sociedade impõe dissabores, constrangimentos e contrariedades normais e inerentes ao convívio social desde o início dos tempos (não se pode olvidar também que muitas dessas contrariedades acontecem mais na esfera subjetivado cidadão do que objetiva propriamente dita). Dentre eles, o mencionado dissabor supostamente suportado pelo autor, típico das situações corriqueiras do dia a dia. **(grifo nosso)**

Pois bem. Em que pese o hercúleo esforço do qual lançou mão a autora sua pretensão não merece prosperar. Em verdade, e com o devido respeito à honra, dignidade e sentimento pessoal da autora, ainda que os fatos tenham ocorridos como narrados na inicial, não há como acolher sua pretensão de indenização moral.

Isto porque, ainda que se considere a tese da autora de que houve por parte da empresa ré a manutenção indevida do nome da autora nos cadastros de inadimplentes, após a alegada quitação na totalidade do débito no mês de fevereiro/2019, verifica-se pelos documentos acostados à fls. 22/23 que a **autora possuía outro apontamento nos cadastros de inadimplentes quando da situação fática apresentada nos autos. Assim, diante da Súmula nº 385, editada pelo Colendo STJ, e que dispõe que: “da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento”, não se há falar em abalo moral, razão pela qual, improcedente o pedido. (grifo nosso)**

Corolário lógico, não há de se falar em indenização por dano moral nos casos em que a inscrição do nome do autor junto ao rol de maus pagadores quando

esta for devida, ou seja, de fato, restou comprovado que o autor tinha um débito em aberto.

Doravante, com relação às ações que versam sobre cobranças indevidas – sem que haja negativação ou cobrança vexatória – e a não entrega ou entrega fora do prazo de produtos, o entendimento tende para a improcedência do pleito indenizatório acerca de danos morais. Para tanto, fundamenta-se nos processos de n.º 1018005-04.2019.8.26.0482 e 1014997-19.2019.8.26.0482, respectivamente:

[...] o pedido de danos morais não merece acolhimento. Não se descarta que todo e qualquer direito deve ser preservado, mas, ao que se conclui, não há dano a ser indenizado. **Não se pode taxar toda e qualquer conduta potencialmente danosa como passível de indenização sob pena de se conduzir ao absurdo e, no caso em tela, trata-se apenas de mera cobrança realizada à autora.**

Viver em sociedade impõe dissabores, constrangimentos e contrariedades normais e inerentes ao convívio social desde o início dos tempos (não se pode olvidar também que muitas dessas contrariedades acontecem mais na esfera subjetiva do cidadão do que objetiva propriamente dita). Dentre eles, o mencionado dissabor supostamente suportado pelo autor, típico das situações corriqueiras do dia a dia. **(grifo nosso)**

[...] o pedido de danos morais não merece acolhimento. **Embora os fatos tenham causado aborrecimento ao autor em relação à obstada aquisição do produto que lhe era importante, a situação se enquadra em mero inadimplemento contratual.** Ademais, não se descarta que todo e qualquer direito deve ser preservado, mas, ao que se conclui, não há dano a ser indenizado. Não se pode taxar toda e qualquer conduta potencialmente danosa como passível de indenização sob pena de se conduzir ao absurdo. Viver em sociedade impõe dissabores, constrangimentos e contrariedades normais e inerentes ao convívio social desde o início dos tempos (não se pode olvidar também que muitas dessas contrariedades acontecem mais na esfera subjetiva do cidadão do que objetiva propriamente dita). Dentre eles, o mencionado dissabor supostamente suportado pelo autor, típico das situações corriqueiras do dia a dia. **(grifo nosso)**

Denota-se da decisão que os casos supramencionados se trata de meros dissabores, típico das situações diárias vivenciadas por todos. Ademais, o mero descumprimento contratual não é suficiente para ensejar a caracterização de danos morais. O magistrado ainda frisa que “muitas das contrariedades acontecem mais na esfera subjetiva do cidadão do que objetiva propriamente dita”, nos dando a entender que é o próprio autor quem faz de uma situação costumeira e simples um verdadeiro calvário, que só existe sem sua concepção.

Todavia, como é de conhecimento popular, cada caso é um caso e, sendo assim, temos àqueles em que a não entrega de um produto resultará sim em

uma indenização moral, como no caso a seguir, abordado no processo n.º 1016524-74.2017.8.06.0482:

[...] com relação aos danos morais, demonstrado está o defeito na prestação do serviço da ré. O nexo de causalidade resta presente, pois na teoria da responsabilidade objetiva da culpa, com inversão legal do ônus da prova, os dissabores do autor se deram pela não entrega do produto adquirido, bem como não restituição do valor, que mesmo com o ajuizamento da presente ação, a ré não resolveu ou ao menos tentou resolver o problema do consumidor. Evidente no presente caso, o desgaste, desconforto e frustração experimentados pelo consumidor, impotente diante da não entrega do produto, sem estorno ou devolução do valor, em absurda apropriação indébita da ré.

Ademais, restou claramente demonstrado que o autor passou e continua passando por verdadeiro calvário com o bem adquirido e não entregue, ou seja, por várias vezes e insistentemente tentou resolver o problema junto à ré, inclusive com reclamação junto ao Procon, bem como inúmeras mensagens, porém não obteve êxito, deixando simplesmente a ré não somente de atender a contento o consumidor mas também de resolver a pendência instalada.

Em suma, preferiu a ré deixar o consumidor reclamar à exaustão por problema que poderia ter sido facilmente resolvido gerando com isso dissabor, transtorno, frustração e sentimento de total menoscabo pelo consumidor.

Assim, a reprovabilidade da conduta da ré basta para condená-la ao pagamento de danos morais. Com efeito, seu descaso para com o consumidor, os transtornos, aborrecimentos, dissabores, flagrante tentativa em dissuadir o consumidor simplesmente a aceitar sua conduta (seja pelo cansaço seja pelo passar do tempo) e a absoluta falta de amparo são fatores que lhe impõe o dever de reparar o autor por tais ofensas.

Portanto, há configuração do dano *in re ipsa*, vale dizer, da própria coisa e, nesse particular, da própria conduta da ré, que agiu com má-prestação do serviço, não cumprindo voluntariamente com os seus deveres na relação de consumo, ensejando a reparação pecuniária a título de reprovação e para prevenir eventuais abusos de sua parte.

Pois bem. Percebe-se que, diferentemente do fundamento trazido anteriormente, aqui temos o consumidor, ora autor, tentando resolver seu problema junto à ré de forma insistente, sendo que esta última, ao invés de solucionar a questão de maneira ágil, deixa o consumidor reclamar à exaustão, no intuito de que apenas aceite a situação. Diante de tal conduta reprovável, o magistrado impõe uma indenização, como forma de punir e prevenir eventuais abusos da empresa.

Ainda diante de casos que versam sobre relação consumerista, mas agora voltado ao vício de produto, temos aqui um caso no qual a autora adquiriu um produto cosmético que veio a causar-lhe danos. Fora constatado que a própria empresa não negou a potencialidade danosa do produto, ocasionando quebra dos fios capilares e/ou queimaduras no couro cabeludo. A fim de melhor elucidar o caso,

expõe-se trecho da decisão proferida no processo n.º 1017957-45.2019.8.26.0482, *in verbis*:

Denota-se dos autos (fls.31 – folheto explicativo do produto) que **a empresa não nega a potencialidade de dano quanto ao uso indevido do produto (quebra dos fios capilares e queimaduras)**. Contudo, **não produziu nenhuma indicativa de ausência de cuidados por parte da autora**, ônus que lhe incumbia dada a relação consumerista estabelecida entre as partes, sendo que **a autora, em sua narrativa inicial, afirmou que antes de aplicar o produto em seus cabelos seguiu "integralmente as instruções contidas na própria embalagem do produto(...)"**.

O Código de Defesa do Consumidor disciplina, em seus artigos 8º, 9º e 10, a proteção à saúde e segurança dos consumidores. Tais artigos estabelecem critérios de nocividade e periculosidade dos produtos ou serviços disponibilizados no mercado de consumo, alertando sobre o dever de informação a cargo dos fornecedores.

No caso em exame, **a simples recomendação de realização de "teste de mecha" antes da aplicação integral do produto, sem qualquer destaque, não se compatibiliza com a extensão e gravidade dos riscos inerentes à sua utilização. A queda de cabelos não é resultado que normalmente se espera de um procedimento estético de alisamento capilar.**

A propósito, assim já decidiu este E. Tribunal de Justiça de São Paulo: *"Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais – Queda dos cabelos decorrente de aplicação de produto – Reconhecimento de produto defeituoso. A inexistência de culpa da ré, contrariamente ao que se supõe, deveria ter sido comprovada por ela própria – À autora bastava comprovar a lesão e o nexos de causalidade entre esta e os danos físicos e morais sofridos – A indenização do dano moral deve pautar-se pela razoabilidade, envolvendo o caráter repressivo de novas ofensas por parte do agressor e o caráter compensatório à vítima. Apelação provida em parte."* [TJ-SP10058159620168260002 SP 1005815-96.2016.8.26.0002, Relator: Lino Machado, Data de Julgamento:08/08/2018, 30ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação:09/08/2018].

Não bastasse, denota-se da prova pericial produzida antecipadamente à propositura desta demanda, que indagada a perita se o teste de mecha em o condão de se prevenir eventuais danos, emitiu o seguinte parecer às fls. 105: "Previne sim, mas acho que não temos como garantir que previne 100%. A amostra pode não ser representativa do cabelo como um todo (por exemplo: o cabelo da região occipital pode ser menos exposto a danos; não ter luzes; ou ser menos exposto ao sol)", concluindo-se, desta maneira, sobre a possibilidade de danos ao fios mesmo com a devida realização do teste de mecha. Em continuidade, verifica-se das demais conclusões descritas no laudo às fls. 106, que "no exame físico estava com numerosos fios quebrados e comprova da tração positiva (sugerindo quebra e queda)" e que os fios "se encontram em recuperação. Ainda não está com aparência das fotos de antes desse acontecimento". Sem olvidar do parecer de fls. 103 que afirma a demora para a cura total das lesões sofrida nos seguintes termos: "Considerando que um fio de cabelo cresce em média 1cm por mês, ou 12 cm por ano. Ela deve precisar esperar mais de 2 anos para ter um comprimento de 30 cm de cabelo que não tenha entrado em contato com o produto".

Ante o todo acima declinado, **não se pode olvidar da ofensa aos direitos de personalidade da autora, em especial sua autoestima. Tal quadro, por sua expressão, autoriza a indenização, apenas pelo fato de a consumidora sofreu ofensa à higidez estética e corporal.** Presentes a conduta, o nexos causal e os danos, passa-se à apuração do quantum devido. A indenização deve ser a importância satisfatória para que a vítima retome o estado de normalidade do qual foi retirada com o dano, aliviando a dor

suportada. Para a fixação do montante adequado para a justa indenização dos danos morais devem ser analisados os vários fatores existentes no caso concreto, que condicionam a justa apreciação de todos os aspectos envolvidos, principalmente atentando-se ao dano causado pelo ilícito, ao poder aquisitivo do responsável e da vítima, de modo que a indenização sirva para desestimular a repetição do comportamento inadequado pelo responsável pela prática, sem, no entanto, constituir fonte de enriquecimento ilícito para o seu beneficiário. **(grifo nosso)**

Denota-se que o entendimento do magistrado volta-se para a procedência da indenização a título de danos morais, uma vez que, com a queda de cabelos e queimadura do couro cabeludo ocasionada pelo produto colocado no mercado pela ré, não tendo esta última demonstrado qualquer falta de cuidado da autora para com o uso correto do produto, atingiu a autoestima da consumidora, tendo sofrido ofensa estética e corporal.

Tendo feitas as análises de algumas das sentenças proferidas pela Vara do Juizado Especial Cível de Presidente Prudente com relação à sua fundamentação de procedência ou improcedência do pedido autoral de indenização por danos morais, passasse à observância dos valores pleiteados inicialmente e aos, de fato, proferidos na condenação.

Durante o processo de colheita de dados para a formação dos gráficos e melhor demonstração quantitativa, fora possível observar um certo costume dos autores das ações, que pleiteiam indenização, requererem um valor exorbitante a título de danos morais. Temos como exemplo o processo n.º 1017345-10.2019.8.26.0482, no qual o autor narra ter realizado a compra de um televisor, via *internet*, pelo valor de R\$899,00, todavia, este não lhe fora entregue, o que acabou por ocasionar o acionamento do judiciário para resolver o impasse. Além de pleitear a restituição da quantia desembolsada para a compra do aparelho, o autor ainda requer a condenação da ré ao pagamento, a título de danos morais, da quantia de R\$8.990,00, ou seja, dez vezes a mais que o valor cobrado pelo produto por ele adquirido e não recebido.

Como já exposto anteriormente, casos como este, de mero descumprimento contratual, não ensejam condenação indenizatória e é neste sentido que fora julgado, tendo seu pleito indeferido.

Ainda, no processo n.º 1017314-87.2019.8.26.0482, temos um caso análogo ao mencionado, no qual o autor também realizou uma compra através do *site* da empresa ré, e não recebeu os produtos adquiridos. Além de requerer a devolução

da quantia paga pela mercadoria não entregue, o autor também pleiteou o pagamento da quantia de R\$20.000,00 a título de danos morais. Como anteriormente, e por lógica, o magistrado decidiu que os danos morais são indevidos à espécie, julgando procedente somente a restituição da quantia desembolsada na compra, *in verbis*:

Adentrando aos danos morais, estes são indevidos à espécie. Com efeito, o inadimplemento do **contrato**, por si só, pode acarretar **danos** materiais e **indenização** por perdas e **danos**, mas, em regra, não dá margem ao **dano moral**, que pressupõe ofensa anormal à personalidade. E no caso em foco, não se alvitra de conduta bastante a provocar rompimento do equilíbrio psicológico, ou a violação à dignidade da pessoa humana, vez que seu reconhecimento deve ocorrer somente em situações graves. Portanto, não obstante os transtornos e aborrecimentos experimentados pela parte autora decorrente da violação de relação negocial, mesmo com repercussão econômica, por si só, não gera direito ao recebimento de indenização por dano moral, razão pela qual improcede tal pedido

Partindo para outro caso, agora acerca da má prestação de serviços de empresa de telefonia, temos o processo n.º 1010771-68.2019.8.26.0482. Na presente situação, o autor afirma ter recebido uma ligação da empresa, oferecendo-lhe a portabilidade de sua linha para a companhia, o que fora aceito; todavia, após a ligação, optou por cancelar a portabilidade, o que não fora realizado. Diante do impasse, sem conseguir o cancelamento da portabilidade, bem como a disponibilização dos benefícios que lhe foram ofertados pela ré durante a ligação, recebendo, ainda cobranças por estes, o autor veio a acionar o judiciário.

Uma vez que a ré lhe gerou todos estes problemas, o autor pleiteou o *quantum* indenizatório, a título de danos morais, de R\$10.000,00. No caso, o Douto Magistrado veio a reconhecer a reprovabilidade da conduta da ré, havendo a configuração do dano *in re ipsa*, a qual decorre da má prestação de serviço. Entretanto, em que pese tal reconhecimento, a ré fora condenada ao pagamento da quantia de R\$2.000,00 a título de danos morais ao autor. Veja:

[...] entendo a ocorrência do dano moral, pois o fato ultrapassou o mero dissabor. A parte ré imprimiu à parte autora verdadeira maratona na busca do seu cristalino direito, devendo responder com os danos morais. Cumpre destacar, a princípio, que se houve um erro na solicitação de cancelamento de um serviço, pode este ser escusável. **O que não se escusa é o calvário imposto ao consumidor pela ré, através de sua má vontade, ineficiência ou sabe-se lá o quê que fez com que deixasse de solucionar em tempo razoável a pendência instalada.** Vale dizer, preferiu a parte ré deixar o consumidor reclamar à exaustão por problema que facilmente poderia ser resolvido, gerando com isso

**dissabor, transtorno, frustração e sentimento de total menoscabo pelo consumidor.**

Assim, a reprovabilidade da conduta da ré basta para condená-la ao pagamento desta verba. Com efeito, seu descaso para com o consumidor, os transtornos, aborrecimentos, dissabores, **flagrante tentativa em dissuadir o consumidor simplesmente a aceitar sua conduta (seja pelo cansaço seja pelo passar do tempo) e a absoluta falta de amparo são fatores que lhe impõe o dever de reparar a parte autora por tais ofensas.**

Portanto, há configuração do dano *in re ipsa*, vale dizer, da própria coisa e, nesse particular, da própria conduta da ré, que agiu com má-prestação do serviço, não cumprindo voluntariamente com os seus deveres na relação de consumo, ensejando a reparação pecuniária a título de reprovação e para prevenir eventuais abusos de sua parte.

Com relação ao *quantum* propriamente dito **adotando-se como critérios a condição social ostentada pela parte autora, a capacidade econômica da parte ré, todos os dissabores, transtornos, e descaso causados ao autor pela conduta da ré arbitra-se a reparação monetária, na espécie, em R\$ 2.000,00, que se afigura razoável e condizente à satisfação moral do autor, nada mais sendo preciso acrescentar. (grifo nosso)**

É notável a discrepância entre o valor pleiteado e a quantia condenatória imposta à ré através da sentença proferida. Conforme demonstrado, todos os critérios passíveis de análise para o estabelecimento do *quantum* indenizatório são enfrentados pelo juiz, o que nos faz pensar que o instituto encontra-se banalizado pelos cidadãos que, independente do que aconteça, por menor que seja o seu aborrecimento, pleiteiam quantias excessivas e, muitas vezes, de maneira infundada.

#### **4.5 Possíveis Formas de Combate à Banalização do Instituto**

Consoante os resultados obtidos através da pesquisa empírica, evidenciado é que a corrente que nos faz mais sentido, no momento, é a primeira, tratada no decorrer do trabalho, ou seja, aquela que afirma que não existe uma indústria do dano moral, mas sim uma banalização do instituto, isto em razão de não nos depararmos com uma produção em massa de dano moral frente o JEC de Presidente Prudente do Estado de São Paulo. Portanto, no presente tópico, serão promovidas ideias e meios de combate a esta.

Entende-se que uma das possíveis formas de combater a banalização do instituto seria a aplicação de condenações por litigância de má-fé, como forma de desencorajar os pleitos indenizatórios infundados e absurdos. Contudo, deve-se manter uma cautela e observância minuciosa com relação ao estabelecido pelo artigo 80, do Código de Processo Civil, a fim de evitar eventuais injustiças, assim por dizer:

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

- I - deduzir pretensão ou defesa contra texto expresso de lei ou fato incontroverso;
- II - alterar a verdade dos fatos;
- III - usar do processo para conseguir objetivo ilegal;
- IV - opuser resistência injustificada ao andamento do processo;
- V - proceder de modo temerário em qualquer incidente ou ato do processo;
- VI - provocar incidente manifestamente infundado;
- VII - interpuser recurso com intuito manifestamente protelatório.

Com isto, os demandantes, antes de acionar o judiciário com pedidos insustentáveis, parariam para refletir melhor se, de fato, os fatos ocorridos necessitariam da prestação jurisdicional para obter uma solução e, ainda, se existe um dano moral passível de indenização.

Outra possibilidade seria a mudança da legislação especial, no sentido de impor como regra o recolhimento de taxas judiciárias para ingressar com ações no Juizado Especial Cível. Sabe-se que a intenção da criação dos juzizados especiais é no sentido de resolver as causas de menor complexidade e dar maior assistência àqueles que não possuem condições de arcarem com custas e honorários advocatícios, todavia, atualmente, muitos valem-se desta intenção para isentar-se do recolhimento de taxas e, além disso, pleitear valores exorbitantes simplesmente porque podem e nada tem a perder.

É com base nisso que surge-se esta ideia de recolhimento de taxas judiciárias até mesmo junto aos juzizados especiais e, nos casos em que comprovar-se a necessidade da gratuidade da justiça – uma vez que a pessoa não teria condições de arcar com as taxas sem prejuízo de sua subsistência – haver de se falar em isenção de custas. Insta salientar que, nestes casos, mera declaração de hipossuficiência desacompanhada das demais documentações que a comprovem, não seria suficiente o deferimento da gratuidade da justiça.

Doravante, partindo-se da premissa abordada de que, hoje, toda e qualquer situação é motivo para o autor suscitar o dano moral e requerer uma indenização, acabando por abarrotar o sistema judiciário com ações que poderiam ser facilmente resolvidas através de outros meios, como, por exemplo, a conciliação extrajudicial, outra possibilidade de enfrentamento da questão seria a conscientização social.

Sabe-se que, atualmente, existe um incentivo à tentativa de resolução da lide de forma extrajudicial, através dos Centros de Conciliação. Podemos até

mesmo citar o existente na cidade de Presidente Prudente do Estado de São Paulo, CEJUSC, sendo coordenado pelo MM. Juiz Michel Feres. Considerando-se que já existe este incentivo à adoção de outros meios para resolução de conflitos, dá-se a ideia de criação de uma forma de instrução ao demandante leigo acerca do instituto do dano moral, para que, assim, este possa ter, no mínimo, uma breve ideia do que o instituto se trata, lhe dando uma base para refletir sobre o seu eventual requerimento perante o judiciário.

Tudo seria uma questão de equilíbrio: uma vez que o cidadão passa a acionar o judiciário constantemente, com alegações infundadas e requerendo condenações altas acerca do dano moral, o judiciário passa a diminuir os valores das condenações, no intuito de minorar seu acionamento para com estas questões. Dessa forma, existindo uma conscientização da população para que acione o judiciário somente quando for necessário, uma consequência seriam as condenações mais altas e, assim, não existiria essa ideia de que as indenizações a título de danos morais são insuficientes.

Por fim, abordar-se-á alguns pontos com relação aos aplicadores do direito, ora advogados.

Tendo em vista que, em sua maioria, aqueles que compõem o polo ativo da ação são leigos e, ao procurarem um jurista, buscam um auxílio para resolver um problema, muito importante seria que o advogado, em sua consultoria, explicasse ao seu cliente do que se trata o instituto do dano moral e quais suas hipóteses de cabimento.

Posto que o advogado trabalha com isso rotineiramente, seria pertinente de sua parte ser transparente quanto ao instituto. Muito embora exista um certo risco de acabar por ocasionar certas desistências com relação à representação, se deveria entender como um investimento à longo prazo. Sua profissão seria mais valorizada (uma vez que esta, infelizmente, ainda encontra-se banalizada), o número de demandas seria reduzido, o andamento processual seria mais célere, e assim por diante.

## 5 CONCLUSÃO

Valendo-se do estudo acerca do conceito de dano moral, podemos observar que a doutrina o caracteriza como uma lesão aos direitos personalíssimos, ocasionados pelo ofensor à vítima, entretanto, esta lesão deve ultrapassar os meros dissabores da vida cotidiana, cabendo ao magistrado fazer a análise do caso em concreto e mensurar a dor da vítima.

O artigo 5º da nossa Carta Magna estabelece que todos são iguais perante a lei, protegendo ainda nossos direitos fundamentais à intimidade, privacidade, honra e imagem, sendo que, no caso de violação de qualquer um destes, caberá indenização na esfera moral e/ou material, a depender do caso, visando restabelecer a vítima de injusta ofensa ao *status quo ante* e evitar que o ofensor volte a tomar a mesma conduta.

Tratando-se do dano *in re ipsa*, é mais simples conseguir-se produzir provas, vez que o dano moral decorre do próprio ato ilícito praticado pelo agente, pouco importando se houve, de fato, algum dano ocasionado à vítima. Entretanto, nos casos em que não temos como presumido o dano moral, temos o nascedouro da dificuldade quanto sua prova e fixação do valor indenizatório; isto por ser algo de tamanha subjetividade e que acaba ocasionando, muitas vezes, na “falha” do judiciário decorrente da falta de provas.

Consoante às situações supramencionadas, objetivando o estabelecimento do equilíbrio entre o dano e a dor emocional suportada pela vítima, o Superior Tribunal de Justiça vem adotando o método bifásico para a fixação do *quantum* indenizatório, sendo na primeira fase estipulado um valor base e, ao passar-se para a segunda fase, são avaliadas as peculiaridades do caso em concreto, sendo responsáveis por majorar ou atenuar o valor. É diante da segunda e última fase que o magistrado irá fazer o estudo das especificidades do caso com relação aos critérios subjetivos atualmente adotados, sendo estes: a extensão da lesão, o grau de culpa do agente, as condições socioeconômicas das partes, a função de punição e desestímulo e a razoabilidade e proporcionalidade.

Com relação ao critério da extensão do dano, levar-se-á em conta a repercussão da ofensa suportada pelo ofendido. Já o grau de culpa do agente refere-se ao dolo e culpa diante do ato por este praticado, e ainda, no caso de ter agido com

culpa, avaliar o grau desta, podendo ser levíssima, leve ou grave. Além disso, deve-se observar se é possível a aplicabilidade ao caso em concreto da culpa concorrente da vítima, sendo, nestes casos, atenuada ou eximida a responsabilidade do ofensor pelos danos causados. Quanto ao critério das condições socioeconômicas das partes, há quem discorde em levar-se em conta a do ofendido, estando a doutrina dividida quanto este, entretanto, a condição econômica e social do ofendido será levada em conta, podendo servir como majorante no momento de definir o valor da indenização, para, dessa forma, garantir o caráter de punição e prevenção acerca do ato ilícito. Pertinente à função de punição e desestímulo, esta visa inibir a prática reiterada da conduta lesiva do ofensor. Por fim, mas não menos importante, diante dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, o magistrado deverá atentar-se ao seu bom senso e equilíbrio, visando sempre preservar a dignidade da pessoa humana em suas decisões.

Destarte, valendo-se dos critérios elencados, o juiz, no momento de prestar sua função jurisdicional de decisão, faz com que esta seja adequada e equilibrada ao caso em concreto, de forma que a vítima tenha seu sofrimento indenizado e o ofensor seja punido para que não volte a praticar tais atos. Além disso, evita-se também o enriquecimento indevido da parte, vez que irá analisar cautelosamente a situação, relacionando-a com todos os critérios adotados, preservando o caráter fundamental da indenização de reparação, e não o tornando banalizado.

Mantendo isto como premissa, a partir dos dados colacionados ao trabalho através de toda a pesquisa empírica, chega-se à afirmativa de que não existe uma indústria do dano moral frente o Juizado Especial Cível da Comarca de Presidente Prudente do Estado de São Paulo, mas sim uma banalização do instituto.

Fato é que muito se confunde a indústria com a banalização, todavia, muito se distinguem. Pode-se observar que a não existência de uma industrialização dá-se pelo fato de não há uma “distribuição” de dano moral e, muito menos, indenizações fixadas com valores altíssimos capazes de causar um enriquecimento ilícito da parte. Ou seja, não existe uma produção de dano moral em massa.

A *contrario sensu*, temos presente uma banalização do instituto. Conforme visto no tópico de análises quantitativas e do conteúdo das sentenças proferidas pela Vara, tem-se esclarecido que, embora tenha sido observada uma

redução de pedidos indenizatórios a título de danos morais e deferimento destes, ainda existem muitos pedidos com valores exorbitantes. É decorrente destes pedidos, sendo eles infundados e/ou absurdos, que o instituto acaba por ser banalizado.

Este seria o ponto de partida da banalização do dano moral: o acesso à justiça (tendo em vista que, conforme estabelecido pela própria Lei n.º 9.099/95, ações com valor até 20 salários mínimos podem ser ajuizadas sem a instituição de um advogado e, ainda, não há o pagamento de custas, taxas ou despesas processuais em primeiro grau), seu acionamento pelo indivíduo (o qual acredita ter sofrido um dano moral, sem muitas vezes sequer saber do que se trata o instituto e o que o configura) e o requerimento da indenização. A pessoa leiga, muitas vezes, sequer tem um parâmetro para “calcular” o valor a ser requerido a título de danos morais, ficando à mercê de sua imaginação ou, ainda, influenciada por seu procurador a pleitear um valor exorbitante.

Não se pode dizer que inexistem demandantes que requerem a indenização apenas para auferir algum lucro perante a situação, mas também não há como generalizar e afirmar que todos buscam a obtenção de lucro, isto porque, em se tratando do Juizado Especial Cível, muitas pessoas que ali buscam uma solução aos seus problemas são humildes e, de fato, não sabem do que se trata o tão falado “dano moral”, mas afirmam que o sofreram.

É diante de toda essa situação que acaba por desencadear um receio do judiciário ao analisar os casos, fazendo com que, na maioria das vezes, seja considerada a situação um mero dissabor do cotidiano, não ensejando a verba indenizatória, ou, quando caracterizado o dano moral, uma fixação abaixo daquela esperada pelo autor da demanda, deixando o judiciário com uma visão de injusto e ineficaz, o qual estaria beneficiando as empresas más prestadoras de serviços, o que não é verdade.

Não se pode simplesmente jogar toda a culpa no judiciário, dizendo ser este injusto quanto seus julgamentos. Isto porque, como dito, estamos diante de uma máquina que só funciona perfeitamente se todas as engrenagens estiverem de acordo, e é aqui que está a falha. A falta de harmonia entre pleito e decisão existe em decorrência da má impressão que os demandantes acabaram por causar com seus pedidos descabidos, estendendo-a a todos os litigantes.

## REFERÊNCIAS

BAROUCHE, Tônia de Oliveira. **Os danos morais e o judiciário – a problemática do quantum indenizatório**. Âmbito Jurídico, 2011. Disponível em <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-civil/os-danos-morais-e-o-judiciario-a-problematICA-do-quantum-indenizatorio/>. Acesso em 30 ago 2020.

BARROS, Lorena Pinheiro; BORGHOLM, Danielle. **O princípio da razoabilidade como parâmetro de mensuração do dano moral**. JusBrasil, 2009. Disponível em <https://lfg.jusbrasil.com.br/noticias/1053055/o-principio-da-razoabilidade-como-parametro-de-mensuracao-do-dano-moral-lorena-pinheiro-barros-e-danielle-borgholm>. Acesso em 17 mai 2020.

BRASIL. **Constituição Federal**. Brasília: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Lei n.º 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, de 17/03/2015, p. 1.

BRASIL. **Lei n.º 9.099, de 26 de setembro de 1995**. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, de 27/09/1995, p. 15033.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **AgInt no Agravo em Recurso Especial n.º 1.267.103 – SC (2018/0066622-0)**. Agravante: Estado de Santa Catarina. Agravados: Jussara Aparecida Spiemann Prior e Cleiton Prior. Rel. Ministro Napoleão Nunes Maia Filho. Brasília, DF, 03 de setembro de 2019. Disponível em: [https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1859945&num\\_registro=201800666220&data=20190906&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1859945&num_registro=201800666220&data=20190906&formato=PDF). Acesso em 16 mai 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n.º 959.780**. Recorrente: José Castello Loyola. Recorrido: Afonso Marchetti. Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília, DF, 26 de abril de 2011. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/19099275/recurso-especial-resp-959780-es-2007-0055491-9/inteiro-teor-19099276>. Acesso em 29 set 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n.º 1.152.541**. Recorrente: Maria Cecília de Castro Baraldo. Recorrido: Câmara de Dirigentes Lojistas de Porto Alegre. Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília, DF, 13 de setembro de 2011. Disponível em: [https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1088429&num\\_registro=200901570760&data=20110921&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1088429&num_registro=200901570760&data=20110921&formato=PDF). Acesso em 02 abr 2020.

CARVALHO, Ronan Luís de. **Normatização do quantum indenizatório do dano moral**. 2011. 58 folhas. (TCC; Direito) – Universidade Presidente Antônio Carlos, Barbacena, 2011. Disponível em: <https://www.unipac.br/site/bb/tcc/tcc-2df2aee4fd9242cf055434d7d6a94ef8.pdf>. Acesso em 14 abr 2020.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10ª Edição. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2012.

ConJur. **Justiça faz esforço para não alimentar indústria do dano moral**. ConJur, 2015. Disponível em <https://www.conjur.com.br/2015-fev-08/justica-faz-esforco-nao-alimentar-industria-dano-moral>. Acesso em 23 out 2020.

ConJur. **Dano presumido exclui necessidade de comprovar prejuízo extrapatrimonial**. ConJur, 2015. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2015-nov-26/dano-presumido-dispensa-comprovacao-prejuizo-extrapatrimonial>. Acesso em: 02 abr 2020.

COUTO, Igor Costa; SILVA, Isaura Salgado. **A quantificação do dano moral segundo o Superior Tribunal de Justiça**. Orientação: Maria Celia Bodin de Moraes. *Civilistica.com*. Rio de Janeiro, a. 2, n. 1, jan-mar/2013. Disponível em: <http://civilistica.com/wp-content/uploads/2015/02/Couto-e-Silva-civilistica.com-a.2.n.1.2013-4.pdf>. Acesso em 29 set 2020.

DA COSTA, José Américo Martins. **Aplicação do método bifásico na quantificação da reparação do dano moral**. ConJur, 2019. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2019-jan-26/jose-costa-uso-metodo-bifasico-reparacao-dano-moral>. Acesso em: 07 abr 2020.

DASSAN, Moira Caroline. **A Responsabilidade Civil e o Dano Moral**. Jusbrasil, 2017. Disponível em <https://moiradassan1.jusbrasil.com.br/artigos/458249297/a-responsabilidade-civil-e-o-dano-moral>. Acesso em 05 out 2020.

DE CASTRO, Luís Felipe Reis. **A industrialização do dano moral: banalização do instituto, impactos na celeridade do judiciário e soluções para a problemática**. *Conteúdo Jurídico*, 2019. Disponível em: <https://conteudojuridico.com.br/consulta/artigos/53982/a-industrializacao-do-dano-moral-banalizacao-do-instituto-impactos-na-celeridade-do-judicio-e-solues-para-a-problemtica>. Acesso em 23 out 2020.

DE MORAES, Andressa Lustosa Teixeira. et al. **A quantificação do dano moral à luz da sua função social**. Jus.com.br, 2018. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/67473/a-quantificacao-do-dano-moral-a-luz-da-sua-funcao-social/2>. Acesso em 04 abr 2020.

EGEA, Ricardo Sornas Franco Garcia; BERNARDO, Pedro Henrique. **A banalização dos danos morais**. Disponível em: <http://inter temas.toledoprudente.edu.br/index.php/ETIC/article/view/6400/6097>. Acesso em 22 set 2020.

FRANK, Felipe; DE OLIVEIRA, Lígia Ziggotti; CORRÊA, Rafael. **Indústria do dano moral? Considerações a partir de uma análise doutrinária e jurisprudencial**. *Revista da Faculdade de Direito da UERJ-RFD*. Rio de Janeiro, v. 1, n. 23, 2013. Disponível em <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/rfduerj/article/viewFile/3809/4744>. Acesso em 18 out 2020.

MAHUAD, Luciana Carone Nucci Eugenio; MAHUAD, Cassio. 2015 – “**Imputação da responsabilidade civil: responsabilidade objetiva e subjetiva**”. In Alexandre Dartanhan de Mello Guerra; Marcelo Benacchio (Orgs.) Responsabilidade Civil. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, 2015.

Mato Grosso do Sul. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n.º 0828618.50-2016.8.12.0001**. Apelante: Anhanguera Educacional Participações S/A (UNIDERP). Apelado: Paula Ribeiro da Silva. Rel. Des. Amaury da Silva Kuklinski. Campo Grande, MS, 20 de novembro de 2019. Disponível em: <https://tj-ms.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/786875962/apelacao-civel-ac-8286185020168120001-ms-0828618-5020168120001/inteiro-teor-786876138?ref=juris-tabs>. Acesso em 02 abr 2020.

MONTEIRO FILHO, Ralpho Waldo de Barros; ZANETTA, Renata Pinto Lima. 2015 – “**O dano na responsabilidade civil**”. In Alexandre Dartanhan de Mello Guerra; Marcelo Benacchio (Orgs.) Responsabilidade Civil. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, 2015.

MOREIRA, Alexandre Magno Fernandes. **Princípio da proporcionalidade ou da razoabilidade**. JusBrasil, 2011. Disponível em: <https://lfg.jusbrasil.com.br/noticias/2532448/principio-da-proporcionalidade-ou-da-razoabilidade>. Acesso em 19 jun 2020.

MOREIRA, Maressa Duchini **Responsabilidade civil: a indenização por danos morais**. Âmbito Jurídico, 2014. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-civil/responsabilidade-civil-a-indenizacao-por-danos-morais/>. Acesso em 05 out 2020.

OLIVEIRA, Romeu Sá Barrêto de. **Indústria do Dano Moral ou Indústria Lucrativa de Práticas Anti-Consumeristas?**. Jus.com.br, 2018. Disponível em <https://jus.com.br/artigos/67653/industria-do-dano-moral-ou-industria-lucrativa-de-praticas-anti-consumeristas>. Acesso em 27 ago 2020.

Paraná. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n.º 265185-0**. Apelante: Banco Finasa S/A. Apelado: Renato Monteiro Neves. Rel. Costa Barros. Curitiba, PR, 18 de agosto de 2004. Disponível em: <https://tj-pr.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/5061842/apelacao-civel-ac-2651850-pr-apelacao-civel-0265185-0/inteiro-teor-11545480?ref=juris-tabs>. Acesso em 11 out 2020.

PERES, Célia Mara. **Dano Moral: Da Natureza da Indenização aos Critérios para Fixação do Quantum**. 2006. 292 folhas. (Dissertação; Ciências Sociais Aplicadas, Direito) – Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 2006. Disponível em: <https://tede2.pucsp.br/handle/handle/7332>. Acesso em 13 abr 2020.

SANTANA, Héctor Valverde. **A fixação do valor da indenização por dano moral**. Revista de Informação Legislativa, Brasília, a. 44, n. 175, p. 21-40, julho/setembro/2007. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/496907>. Acesso em 15 abr 2020.

SANTOS, Antonio Jeová. **Dano Moral Indenizável**. 4ª Edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003.

SANTOS, Pablo de Paula Saul. **Dano moral: um estudo sobre seus elementos**. Âmbito Jurídico, 2012. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-civil/dano-moral-um-estudo-sobre-seus-elementos/>. Acesso em: 01 abr 2020.

São Paulo. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n.º 1001506-78.2019.8.26.0082**. Apelante: Banco do Brasil S/A. Apelado: Marciana Deziderio da Silva. Rel. Heraldo de Oliveira. São Paulo, SP, 28 de março de 2020. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/825739450/apelacao-civel-ac-10015067820198260082-sp-1001506-7820198260082/inteiro-teor-825739470?ref=serp>. Acesso em 02 abr 2020.

São Paulo. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n.º 1002594-91.2017.8.26.0642**. Apelante: Jose Luiz Fracalossi. Apelado: Telefônica Brasil S/A. Rel. J. B. Franco Godoi. São Paulo, SP, 17 de abril de 2020. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/832983113/apelacao-civel-ac-10025949120178260642-sp-1002594-9120178260642/inteiro-teor-832983132?ref=juris-tabs>. Acesso em 02 abr 2020.

São Paulo. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n.º 1003278-13.2019.8.26.0297**. Apelante: Delzira Basílio Silva. Apelado: Claro S/A. Rel. Soares Levada. São Paulo, SP, 1 de abril de 2020. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/827862177/apelacao-civel-ac-10032781320198260297-sp-1003278-1320198260297/inteiro-teor-827862197?ref=juris-tabs>. Acesso em: 21 abr 2020.

São Paulo. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n.º 1078951-21.2019.8.26.0100**. Apelante: TAP – Transportes Aéreos Portugueses S/A. Apelada: Vanessa Armond Diniz Viana. Rel. João Camillo de Almeida Prado Costa. São Paulo, SP, 23 de março de 2020. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/824348009/apelacao-civel-ac-10789512120198260100-sp-1078951-2120198260100?ref=serp>. Acesso em 22 abr 2020.

São Paulo, Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n.º 1085553-62.2018.8.26.0100**. Apelante: Adyr Bispo Sant Anna Gomes. Apelada: Latam Airlines Goup S.A. Rel. José Marcos Marrone. São Paulo, SP, 17 de julho de 2019. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/733263222/apelacao-civel-ac-10855536220188260100-sp-1085553-6220188260100?ref=serp>. Acesso em 22 abr 2020.

São Paulo. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n.º 1101866-98.2018.8.26.0100**. Apelante: Lan Airlines S/A. Apelado: Recieri Brazzolino Porto Renon. Rel. Tasso Duante de Melo. São Paulo, SP, 05 de setembro de 2019. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/756877678/apelacao-civel-ac-11018669820188260100-sp-1101866-9820188260100?ref=serp>. Acesso em 22 abr 2020.

São Paulo. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n.º 1107246-39.2017.826.0100.** Apelante: Paulo Eduardo Macedo. Apelado: Renova Companhia Securitizadora de Créditos Financeiros S/A. Rel. Álvaro Torres Júnior. São Paulo, SP, 31 de março de 2020. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/827325003/apelacao-civel-ac-11072463920178260100-sp-1107246-3920178260100/inteiro-teor-827325028?ref=juris-tabs>. Acesso em 21 abr 2020.

São Paulo. Tribunal de Justiça – Vara do Juizado Especial Cível. **Sentença n.º 1010771-68.2019.8.26.0482.** Requerente: Guilherme Henrique Lima da Silva. Requerida: Claro S/A. Juiz de Direito Dr. Michel Feres. Presidente Prudente, SP, 04 de março de 2020. Disponível em: <http://esaj-hmz.tjsp.jus.br/cjpg/>. Acesso em 23 out 2020.

São Paulo. Tribunal de Justiça – Vara do Juizado Especial Cível. **Sentença n.º 1014885-50.2019.8.26.0482.** Requerente: Maressa de Oliveira Duarte. Requerida: Telefônica Brasil S/A. Juiz de Direito Dr. Michel Feres. Presidente Prudente, SP, 04 de março de 2020. Disponível em: <http://esaj-hmz.tjsp.jus.br/cjpg/>. Acesso em 06 out 2020.

São Paulo. Tribunal de Justiça – Vara do Juizado Especial Cível. **Sentença n.º 1014997-19.2019.8.26.0482.** Requerente: Ricardo Mendes Jacob. Requerida: Via Varejo S/A (Ponto Frio) e outro. Juiz de Direito Dr. Michel Feres. Presidente Prudente, SP, 02 de março de 2020. Disponível em: <http://esaj-hmz.tjsp.jus.br/cjpg/>. Acesso em 06 out 2020.

São Paulo. Tribunal de Justiça – Vara do Juizado Especial Cível. **Sentença n.º 1016127-44.2019.8.26.0482.** Requerente: Rodolfo Moreira Silva. Requerida: Telefônica Brasil S/A. Juiz de Direito Dr. Michel Feres. Presidente Prudente, SP, 28 de fevereiro de 2020. Disponível em: <http://esaj-hmz.tjsp.jus.br/cjpg/>. Acesso em 06 out 2020.

São Paulo. Tribunal de Justiça – Vara do Juizado Especial Cível. **Sentença n.º 1016524-74.2017.8.26.0482.** Requerente: Danilo Henrique Zorzan Barreto. Requerida: Promossom – Promoção de Vendas Eireli – Me (Gang Music). Juiz de Direito Dr. Michel Feres. Presidente Prudente, SP, 02 de abril de 2020. Disponível em: <http://esaj-hmz.tjsp.jus.br/cjpg/>. Acesso em 08 out 2020.

São Paulo. Tribunal de Justiça – Vara do Juizado Especial Cível. **Sentença n.º 1017314-87.2019.8.26.0482.** Requerente: João Pedro Paz Rodella. Requerida: Viavarejo S/A (Casas Bahia). Juiz de Direito Dr. Michel Feres. Presidente Prudente, SP, 07 de abril de 2020. Disponível em: <http://esaj-hmz.tjsp.jus.br/cjpg/>. Acesso em 23 out 2020.

São Paulo. Tribunal de Justiça – Vara do Juizado Especial Cível. **Sentença n.º 1017345-10.2019.8.26.0482.** Requerente: Adrialens Farinelli Brunholi. Requerida: Mercadolivre.com Atividades de Internet Ltda e outro. Juiz de Direito Dr. Michel Feres. Presidente Prudente, SP, 04 de março de 2020. Disponível em: <http://esaj-hmz.tjsp.jus.br/cjpg/>. Acesso em 23 out 2020.

São Paulo. Tribunal de Justiça – Vara do Juizado Especial Cível. **Sentença n.º 1017957-45.2019.8.26.0482**. Requerente: Sueli Aparecida Modesto Cuba. Requerida: Phitoteraphia Biofitogenia Laboratorial Biota Ltda. Juiz de Direito Dr. Michel Feres. Presidente Prudente, SP, 06 de março de 2020. Disponível em: <http://esaj-hmz.tjsp.jus.br/cjpg/>. Acesso em 08 out 2020.

São Paulo. Tribunal de Justiça – Vara do Juizado Especial Cível. **Sentença n.º 1018005-04.2019.8.26.0482**. Requerente: Fernanda Luzia de Jesus Diamante. Requerida: Tim Celular S/A. Juiz de Direito Dr. Michel Feres. Presidente Prudente, SP, 28 de fevereiro de 2020. Disponível em: <http://esaj-hmz.tjsp.jus.br/cjpg/>. Acesso em 06 out 2020.

São Paulo. Tribunal de Justiça – Vara do Juizado Especial Cível. **Sentença n.º 1020187-60.2019.8.26.0482**. Requerente: Alexandra Paixão da Silva. Requerida: Set Saúde Sistema Integrado Médico Hospitalar Ltda. Juiz de Direito Dr. Michel Feres. Presidente Prudente, SP, 04 de março de 2020. Disponível em: <http://esaj-hmz.tjsp.jus.br/cjpg/>. Acesso em 06 out 2020.

SCHREIBER, Anderson. **Direitos da Personalidade**. 2ª Edição. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2013.

SILVA, Jéssica Fockink. **A banalização do dano moral no juizado especial cível – JEC**. 2014. 47 folhas. (Monografia; Ciências Jurídicas e Sociais, Direito) – Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Ijuí, 2014. Disponível em: <https://bibliodigital.unijui.edu.br:8443/xmlui/handle/123456789/2545>. Acesso em 10 out 2020.

SILVEIRA, Rodrigo Conceição da; OLIVEIRA, Ilzver de Matos. **Critérios de quantificação do dano moral**. Ideias & Inovação, Aracaju, v.1, n. 3, p. 73-84, novembro/2013.

SIQUEIRA, Fernando Guimarães. **O dano moral e a dificuldade na sua quantificação**. 2017. 77 folhas. (Monografia; Direito) – Universidade Federal Fluminense, Macaé, 2017. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/4994>. Acesso em 12 mai 2020.

VERBICARO, Dennis; PENNA E SILVA, João Vitor; LEAL, Pastora do Socorro Teixeira. **O mito da indústria do dano moral e a banalização da proteção jurídica do consumidor pelo Judiciário brasileiro**. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo, vol. 114, ano 26, p. 75-99, nov-dez. 2017.