

# O arbitramento do dano moral nas relações de consumo

Ana Paula Tomé de Oliveira  
Bruna de Oliveira Cordeiro

## Resumo

O presente artigo visa tratar acerca dos fundamentos que regem a proteção destinada aos direitos do consumidor, demonstrando um pouco da história que influenciou o surgimento desta proteção até a criação do Código de Defesa do Consumidor. Em razão da necessidade de proteção do consumidor e da grande demanda no judiciário reclamando indenizações decorrentes de relações do consumo, surgem as discussões a respeito do dano moral e da sua valoração. O grande questionamento que este artigo pretende trazer é como se tem dado o arbitramento do dano moral na relação consumerista, demonstrando a dificuldade encontrada pelos magistrados em quantificar o dano moral, ante a ausência de dispositivo legal, abordando ainda quais os critérios basilares utilizados pelo judiciário para valoração e caracterização do referido dano, na tentativa de garantir a efetiva proteção dos direitos do consumidor, conforme previsto na Constituição Federal e no Código de Defesa do Consumidor. Versa ainda sobre a finalidade e a natureza jurídica do dano moral, analisando o seu caráter compensatório e punitivo, demonstrando de forma sucinta o considerável aumento das demandas judiciais e a falta de parâmetros usados pelos magistrados para definir o quantum indenizatório e finalizando com a análise da tabela utilizada pelo judiciário que busca pré-estabelecer o valor a ser arbitrado para indenizações de condutas semelhantes.

**Palavras-chave:** Dano moral; Relação de consumo; Arbitramento; Indenização.

## Abstract

This article begins with the statement of grounds governing the protection intended to consumer rights, showing some of the history that influenced the emergence of this protection until the creation of the Consumer Protection Code. Because of consumer protection need and great demand in court claiming damages arising from consumer relations arise discussions about the moral damage and its valuation. The big question that this work aims to bring is as if data has to arbitrate the moral damage in the consumerist relationship, demonstrating the difficulty encountered by judges in quantifying the moral damage, given the lack of legal provision, addressing yet which basic criteria used by the judiciary for evaluation and characterization of that damage in an attempt to ensure the effective protection of consumer rights, as provided for in the Federal Constitution and the consumer protection Code. Versa also about the purpose and the legal nature of moral damage, analyzing their compensatory and punitive character, showing briefly the considerable increase of litigation and lack of parameters used by judges to set the indemnity quantum and ending with the analysis of table used by the judiciary that seeks to pre-set the amount to be arbitrated for similar behavior damages.

**Keywords:** MoralDamage; Consumer relationship; arbitration ; Indemnity.

## **Introdução**

O presente artigo objetiva demonstrar a evolução do dano moral nas relações de consumos e as dificuldades encontradas por parte dos julgadores no momento de quantificar o valor das indenizações judiciais resultantes das demandas que pleiteiam o dano moral nas relações de consumo. O instituto do dano moral sofreu diversas alterações no decorrer dos anos e sua aplicação no direito brasileiro ainda provoca muita discussão e dúvida aos magistrados e aos operadores do direito, ante a dificuldade de definir parâmetros para a quantificação da indenização e ainda a respeito da sua aplicação. Demonstrar-se-á como a Constituição Federal mudou o conceito de dano moral, ao positivizar a garantia e proteção à dignidade da pessoa humana e aos direitos de personalidade do indivíduo, promovendo uma nova ótica a definição do dano moral perante o direito civil. De igual importância foi a determinação para a criação do Código de Defesa do Consumidor provendo a proteção ampla das relações de consumo.

Busca-se ainda, analisar através de julgados se as condenações nas lides consumeristas têm sido aplicadas de maneira equânime, e qual é o posicionamento dos doutrinadores diante deste tema. Ante a existência de grande controvérsia entre os julgadores alguns critérios devem ser levados em conta no momento da valoração do dano moral, como a sua função, a natureza jurídica e a finalidade da reparação do dano moral nas relações de consumo. Importante ainda a análise da tabela criada pelo Superior Tribunal de Justiça que estabelece valores para serem arbitrados em lides semelhantes.

Conclui-se demonstrando a relevância deste tema no direito brasileiro, ante a grande quantidade de demandas oriundas de relações de consumo que pleiteiam indenizações por danos morais, nas quais tem-se decisões de todos os tipos e valores, algumas vezes indenizações com valores ínfimos e outras vezes valores extraordinários para questões semelhantes, causando uma insegurança jurídica e o que alguns autores denominam de banalização do dano moral.

## Revisão de Literatura

A vida em sociedade possui como principal característica as relações entre os indivíduos. Tais relações apresentam-se em constante conflito e acabam buscando amparo no judiciário, ao pleitear a reparação por danos decorrentes do descumprimento de obrigações. E diferente não poderia ser nas relações de consumo, na qual o ofendido busca junto ao judiciário a compensação pelo dano sofrido, dano este que pode ser material como moral.<sup>1</sup>

Neste sentido apresenta-se o texto constitucional como garantidor dos direitos e deveres de toda a sociedade, o qual dispõe a respeito da proteção do consumidor, no capítulo relativo aos direitos e deveres individuais e coletivos. Em seu art. 5º, XXXII, atribuindo como dever do Estado brasileiro, promover, na forma da lei, a defesa do consumidor. Ainda no mesmo diploma, o art. 170, destaca-se como um dos princípios basilares a defesa do consumidor, ao dizer que a “ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social”.<sup>2</sup>

Em diversas searas do direito nota-se a preocupação que o legislador teve em salvaguardar o direito do consumidor. O art. 150, §5º da CF/88, que trata das limitações de tributar do Poder Público, estabelece que “a lei determinará medidas para que os consumidores sejam esclarecidos acerca dos impostos que incidam sobre mercadorias e serviços”.<sup>3</sup>

E por fim, e o mais importante, o art. 48 do ato das disposições constitucionais transitórias, estabelecia que “o Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaboraria o Código de Defesa do Consumidor. O qual se tornou realidade em 1990, com a promulgação da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o Código de Defesa do Consumidor”.<sup>4</sup>

A criação de tal diploma encontra amparo e aplicação imediata, em razão das transformações que a sociedade tem sofrido. Vivemos hoje na chamada sociedade do

---

<sup>1</sup>FILOMENO, José Geraldo Brito, **Manual de direitos do consumidor**. 7. ed. São Paulo: Atlas. 2004.p. 28.

<sup>2</sup>Idem.

<sup>3</sup>Ibidem, p. 29.

<sup>4</sup> ALMEIDA, João Batista de, **A proteção jurídica do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Saraiva. 2006, p. 11.

consumo, que caracteriza-se como um ecossistema artificial, criado pelo ser humano, de coisas e desejos, na qual o ato de consumir ganha uma matriz própria. Ato este que acaba tornando-se especialmente importante, ou até mesmo o verdadeiro propósito da existência para os indivíduos. Este consumo exacerbado apresentou questões antes nunca elencadas, que envolvem a relação social do consumo, dando início aos movimentos consumeristas, que buscam demonstrar a necessidade da criação de normas para disciplinar tal relação.<sup>5</sup>

O início de proteção ao consumidor pode ser visto em normas de sociedades primitivas, como o Código de Hamurabi, o Código de Manu e na Constituição de Atenas. Tais documentos demonstram preocupações comuns como a segurança, qualidade, garantia e prevenção de danos nas relações de consumo, que ganhou força, no final do século XIX. Neste período houve o início dos movimentos consumeristas, que buscavam a conscientização do consumo, e a criação de normas de proteção ao lado mais vulnerável da relação.<sup>6</sup>

A doutrina estabelece 3 (três) fases de evolução dos movimentos consumerista no mundo. Segundo Ernesto Michelangelo GIGLIO, os primeiros movimentos consumeristas, surgiram no final do século XIX e início do século XX, na França, Alemanha, Inglaterra e Estados Unidos.<sup>7</sup>

A primeira fase de evolução iniciou-se após a 2ª Guerra Mundial, na qual surgiram normas ainda incompletas, sobre o preço, a informação e a rotulação adequada dos produtos.<sup>8</sup>

A segunda fase pode ser caracterizada a partir da década de 60, na qual houve grande indagação a respeito do consumo e das práticas abusivas realizadas pelos fornecedores. Esta fase destaca-se como a base para o movimento consumerista internacional, através do ato do Presidente dos Estados Unidos, que consagrou os direitos fundamentais do consumidor, quais sejam, o direito à segurança, à informação, à escolha e a ser ouvido.<sup>9</sup>

---

<sup>5</sup> GIANCOLI, BrunnoPandori, JUNIOR MARCO, Antonio Araujo, **Difusos e Coletivos: Direito do Consumidor**. 2. ed. São Paulo: RT, 2011. p.19.

<sup>6</sup> Idem, p.21.

<sup>7</sup> GIGLIO, Ernesto Michelangelo, **O comportamento do consumidor**. 3. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005. p. 12.

<sup>8</sup> GIANCOLI, BrunnoPandori, JUNIOR MARCO, Antonio Araujo. Op. cit., p.22.

<sup>9</sup> ALMEIDA, João Batista de, Op. Cit., p. 9.

Na Europa, o tema direitos dos consumidores foi discutido no Comitê Europeu de Cooperação Jurídica, e com o surgimento da Comunidade Econômica Européia o tema conheceu as Diretrizes 84/450 que dispõe sobre a publicidade e a Diretriz 85/374 que trata da responsabilidade civil pelos acidentes de consumo, que foram fontes de inspiração do Código brasileiro.<sup>10</sup>

A terceira fase apresenta-se nos dias atuais, em que a consciência da necessidade de proteção do consumidor vem crescendo em todas as searas, principalmente no âmbito do Direito. No Brasil, a discussão a respeito dos direitos do consumidor teve início na década de 1970, com a criação das primeiras associações que buscavam a proteção do consumidor.<sup>11</sup>

As modificações da sociedade de consumo, notadamente o avanço do consumo de massa, são bem relatadas por João Calvão da SILVA, o qual, diante desse panorama, assevera a existência de desequilíbrio entre consumidores e fornecedores a justificar a concessão de tutela protetiva ao primeiro:

É que nesses decênios – caracterizados por crescimento e concentração de empresas, proliferação de serviços e de produtos complexos e sofisticados, por publicidade e propaganda e outros meios de assédio e apelo ao consumidor, enfim, época de desenvolvimento econômico esplendoroso e de consumo de massa que alguns chamaram mesmo de sociedade de consumo – instala-se um acentuado desequilíbrio ou desigualdade de forças entre produtores e distribuidores, por um lado, e consumidores, por outro, que faz sentir a necessidade de defesa dos mais fracos contra os poderosos, dos menos informados contra os mais bem informados. Por isso começou a ser um imperativo a proteção do consumidor, não só contra a fraude e a desonestidade nas trocas comerciais, não só contra opressões e abusos do poder econômico, mas também contra as contínuas solicitações e ‘agressões’ de que é alvo e, até, contra as suas próprias fraquezas.<sup>12</sup>

No mesmo sentido, posiciona-se Arnaldo WALD, consignando que a chamada sociedade de consumo, iniciou-se após a Segunda Grande Guerra, e caracteriza-se pela supremacia dos fornecedores, os quais, além de outros artifícios, se valem de agressivas técnicas de publicidade objetivando impelir o consumidor ao consumo. Neste momento histórico, o consumo não mais se caracteriza pela real necessidade, mas, sim, em decorrência da imensa publicidade apresentada pelo fornecedor. Suprimida a livre escolha do consumidor, inevitável se concluir por sua fragilidade no mercado de consumo, fato este a justificar uma tutela protetiva, a fim de restabelecer o equilíbrio.

---

<sup>10</sup> Idem.

<sup>11</sup> GIANCOLI, Brunno Pandori, JUNIOR MARCO, Antonio Araujo. Op. cit., p. 23.

<sup>12</sup> SILVA, João Calvão da, **Responsabilidade civil do produtor**. Coimbra: Almedina. 1999, p. 29-30.

Reconhecendo esse desequilíbrio nas relações de consumo, o legislador constituinte de 1988 determinou a sua tutela, e entre outros dispositivos estabeleceu-se a necessidade da criação do Código de Defesa do Consumidor.<sup>13</sup>

Neste contexto importante salientar a grande contribuição que a Carta Magna trouxe ao ordenamento jurídico ao conceituar o princípio da dignidade da pessoa humana como premissa de garantia aos indivíduos, legitimando a indenização por danos morais. Neste sentido destaca Alexandre de MORAES:

A dignidade é um valor espiritual e moral inerente à pessoa, que se manifesta singularmente na autodeterminação consciente e responsável da própria vida e que traz consigo a pretensão ao respeito por parte das demais pessoas, constituindo-se um mínimo invulnerável que todo estatuto jurídico deve assegurar, de modo que, somente excepcionalmente, possam ser feitas limitações ao exercício dos direitos fundamentais, mas sempre sem menosprezar a necessária estima que merecem todas as pessoas enquanto seres humanos.<sup>14</sup>

Logo, quando há um abuso ou violação a tal princípio por terceira pessoa, que atinja o aspecto psicológico e particular do indivíduo, não estando relacionado ao seu patrimônio, caracteriza-se o instituto do dano moral. Importante explicitar as brilhantes palavras de Silvio de Salvo VENOSA, a fim de conceituar o dano moral:

“Dano moral é o prejuízo que afeta a animo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade. Nesse campo, o prejuízo transita pelo imponderável, daí porque aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa pelo dano. Em muitas situações, cuida-se de indenizar o inefável.”<sup>15</sup>

Neste sentido, correto afirmar que o dano moral é tudo aquilo que está fora da esfera material, patrimonial do indivíduo. “É o patrimônio ideal da pessoa, entendendo-se por patrimônio ideal, em contraposição a patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que não seja suscetível de valor econômico. Jamais afeta o patrimônio material.”<sup>16</sup>

A partir destes conceitos é possível definir o dano moral como tudo aquilo que atinge a honra, a intimidade, a personalidade do indivíduo, e tal ofensa deve ser

---

<sup>13</sup> WALD, Arnoldo. **Obrigações e Contratos**. 17.ed. São Paulo: Saraiva, 2006, p. 764.

<sup>14</sup> MORAES, Alexandre de. **Constituição do Brasil Interpretada**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2005, p. 129.

<sup>15</sup> VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil: responsabilidade civil**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010, p.49.

<sup>16</sup> SILVA, Wilson Melo. **O dano moral e sua reparação**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1983, p. 1-2.

indenizada, para tentar diminuir o sofrimento, a dor, angustia sentida pelo mesmo. Contudo, o abalo sofrido deve ser analisado no caso concreto, pois sabe-se que a vida em sociedade nos provoca diversos dissabores e aborrecimentos rotineiramente, e não é permitido que tais fatos sejam indenizados. O direito não deve servir para reparar qualquer dor ou aflição, mas sim aqueles decorrentes da privação de um bem jurídico legítimo.<sup>17</sup>

O dano moral apresenta-se nos dias atuais com um instituto jurídico de suma importância para o Direito Civil e principalmente na seara do Direito do Consumidor, pois proporciona a possibilidade de indenização, trazendo segurança para os consumidores que adquirem produtos e serviços com algum vício ou defeito. E provoca ainda a preocupação dos fornecedores em disponibilizar produtos e serviços de boa qualidade, evitando ao máximo causar algum dano ao consumidor, pois sabe-se que o dano causado deverá ser indenizado, e os valores destas indenizações podem trazer grande prejuízo a estes fornecedores.

Analisando a questão da caracterização da ocorrência ou não de dano moral, que enseja a indenização, importante explicitar acerca da prova do dano moral. A jurisprudência não tem exigido a prova da existência do dano, exige-se apenas a prova do ato ilícito que resulta na dor e no sofrimento do indivíduo, para que haja a indenização por dano moral.<sup>18</sup>

Entretanto, a prova nas ações de indenização por danos morais ainda é um tema controverso. A posição majoritária na doutrina e na jurisprudência pátria é no sentido de desnecessidade da prova. Nesse sentido, Rui STOCO afirma que “a causação de dano moral independe de prova, ou melhor, comprovada a ofensa moral o direito a indenização desta decorre, sendo dela presumido”.<sup>19</sup>

Isso significa que a obrigação de reparar é consequência da verificação do evento danoso, sendo, portanto, dispensável a prova do prejuízo. No mesmo sentido Sergio CAVALIERI FILHO leciona “que por se tratar de algo imaterial ou ideal, a prova do dano moral não pode ser feita através dos mesmos meios utilizados para a comprovação do dano material”. Neste sentido, à vítima cabe provar, na ação

---

<sup>17</sup>DINIZ, Maria Helena. **Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil**. 22. ed. São Paulo: Saraiva, 2008, p. 90-92.

<sup>18</sup>CASTRO, Guilherme Couto de. **Direito Civil: Lições**. 2. ed. Niterói, 2008, p. 160-161.

<sup>19</sup> STOCO, Rui. **Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência**. 7. ed. São Paulo: RT, 2007, p.1714.

indenizatória, tão somente, a ocorrência do fato, posto que o dano moral decorre da própria ofensa. Nessa ordem natural de desenvolvimento, o julgador deverá restabelecer à vítima ao *status quo ante*.<sup>20</sup>

Neste sentido, a questão amplamente discutida na jurisprudência e na doutrina é o arbitramento do valor do dano moral suportado pela vítima de um fato ou vício decorrente de uma relação de consumo, seja por um produto com defeito ou por um serviço mal executado. A dificuldade encontra-se no momento de valorar uma dor, um sentimento de angústia, uma decepção. O magistrado ao arbitrar um valor ao dano moral busca propiciar um bem, atenuando a ofensa causada a vítima, que não pode ser desfeita, esta função de indenizar é chamada de satisfação compensatória.<sup>21</sup>

Outra função atribuída à indenização é a punição ao ofensor, constituindo uma sanção, com duas finalidades, primeiro a preventiva, buscando evitar que o ofensor repita a prática delitiva e repressiva, evitando que tal conduta indevida compense para o ofensor, tornando-se uma conduta reitera. Importante destacar que tais funções encontram previsão na lei brasileira, o art. 6º, VI do Código de Defesa do Consumidor dispõe sobre a função preventiva, e as leis especiais determinam quais critérios devem observados para a fixação do quantum indenizatório.<sup>22</sup>

Alguns parâmetros são usados para a quantificação do dano moral, e na maioria dos casos devem ser aplicados em conjunto. O primeiro parâmetro que deve ser aplicado, determina que o valor da indenização não pode ser inexpressivo, mas também não deve permitir o enriquecimento indevido. A sentença que arbitrar o valor da indenização deverá apresentar fundamentação, indicando precedentes que corroborem com o caso concreto. Deve-se levar em consideração a gravidade objetiva do dano, ou seja, identificar qual bem jurídico foi violado, analisar a intensidade, extensão e duração do sofrimento suportado pelo ofendido, avaliando ainda a capacidade de superação de tal dano.

Outro fator é o grau de ofensa a dignidade da pessoa humana, ainda que o ofendido não tenha capacidade de expressar seu sofrimento, como no caso de doentes mentais e crianças. Analisa-se ainda a repercussão do fato na comunidade em que a

---

<sup>20</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 90.

<sup>21</sup> CASTRO, Guilherme Couto de. Op. cit., p. 162.

<sup>22</sup> Idem.

vítima reside, as consequências que o dano resultou, como por exemplo impossibilitar a vítima de exercer determinada atividade e o nível de violação dos direitos de personalidade, como a honra, a imagem, o nome nas relações sociais e pessoais.<sup>23</sup> Ainda o grau de culpa do ofensor e a condição econômica dos envolvidos, tais medidas servem para evitar abusos que prejudiquem os consumidores ou também evitar que haja uma banalização do dano moral pelo judiciário.<sup>24</sup>

Considerando, que a Constituição busca a ampla e irrestrita proteção aos direitos da personalidade e, especificamente, à garantia de indenização por danos morais, e ainda que não há legislação que determine os parâmetros para o arbitramento do dano moral, correto dizer que aos juízes é conferido um maior grau de liberdade para decidir em cada caso concreto. Nesse passo, a doutrina se revela como importante instrumento a auxiliar o magistrado na identificação dos princípios da razoabilidade, proporcionalidade e da moderação como parâmetros norteadores. Tais parâmetros devem ser utilizados em conjunto com as provas apresentadas aos autos, como a oitiva das partes e análise de documentos, no momento que o magistrado fixar uma indenização, segundo o que lhe parecer justo ou equitativo. Cabe ainda ao magistrado, assegurar que a quantificação não propiciou o enriquecimento injusto e tampouco foi irrisória ou simbólica.<sup>25</sup>

A indenização é determinada levando em conta o dano e a situação da vítima, na tentativa de restituir à situação em que estaria se não tivesse ocorrido o ato lesivo. O arbitramento do valor da indenização será calculado em função da gravidade do ato, e da consequência que teve na vida da vítima.<sup>26</sup>

Ademais, a indenização deve desestimular a prática de novos ilícitos, para tanto o magistrado deve estar atento às condições daquele que provocou o dano, a fim

---

<sup>23</sup>Brasil. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 931.556/RS. Relatora Ministra Nancy Andrighi. Luciana Maria Bueno Rodrigues e outros x Rodocar Sul Implementos Rodoviários LTDA. Julgado em 05.08.08, disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/pesquisa/?tipoPesquisa=tipoPesquisaNumeroRegistro&termo=200700483006&totalRegistrosPorPagina=40&aplicacao=processos.ea>. Acesso em 14 set. 2016.

<sup>24</sup> CASTRO, Guilherme Couto de. Op. cit., p. 163.

<sup>25</sup> Diniz, Maria Helena. “A indenização por dano moral – a problemática do quantum”. Artigo publicado no site <http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/files/anexos/6731-6730-1-PB.html>, acesso em 13/09/2016.

<sup>26</sup> Idem.

de condena-lo a um valor que o faça buscar alternativas no intuito de evitar que tal dano se repita.<sup>27</sup>

Uma análise atenta à Jurisprudência de nossos tribunais revela que, em geral, o valor fixado para a indenização do dano moral atende a tríplice objetivo, qual seja: compensar o ofendido, evitar o enriquecimento sem causa e desestimular o autor do dano a novas investidas.<sup>28</sup>

Alguns doutrinadores, como a Maria Helena DINIZ, defendem a necessidade de criação de uma lei para fixar um teto mínimo e um máximo dos valores das indenizações para casos semelhante, buscando evitar a disparidade que hoje evidencia-se no judiciário.<sup>29</sup>

Em contra partida tal medida não é a mais correta, uma vez que cada caso deve ser analisado com atenção, pois possui suas peculiaridades, não sendo possível determinar qual o valor de um dano para todas as situações. Em síntese, ainda que observado os sugeridos parâmetros legais, no sentido de tornar menor o grau de subjetividade inerente à questão, deverá o julgador, sem prescindir do fundamental direito ao livre convencimento, valer-se de prudência e moderação, sob pena de ferir os direitos constitucionais garantidos.

O Superior Tribunal de Justiça apresenta-se como instância máxima de questionamentos de versem sobre a ofensa à lei infraconstitucional e buscando solucionar a problemática que envolve o arbitramento das indenizações decorrentes de dano moral, indicou através da tabela que será apresentada logo abaixo, valores para servirem como referência para o quantum indenizatório.

Apresenta-se como exemplo o caso de indenização decorrente de morte dentro de escola, o valor padronizado pelo STJ é de 500 salários mínimos. Ainda em julgamento do recurso especial nº 437968/SP, foi fixado o limite de 250 salários mínimos de indenização aos pais de um bebê morto por negligência do berçário.<sup>30</sup> Há

---

<sup>27</sup>CAVALIERI FILHO, Sergio. Op. cit., p. 99.

<sup>28</sup>THEODORO JUNIOR, Humberto, **Dano moral**. 4. ed., São Paulo: Juarez de Oliveira, 2001, p. 31.

<sup>29</sup>DINIZ, Maria Helena. **Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil**. 22. ed. São Paulo: Saraiva, 2008, p. 105.

<sup>30</sup>BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 437968/SP. Ministro Carlos Alberto Menezes. Direito. Hospital e Maternidade Santa Joana S/A e Jofre Bueno de Camargo e Outro. Disponível em:

casos, porém, que o STJ considera indevida a indenização, como por exemplo, o fato da simples interrupção indevida da prestação de serviço telefônico, conforme julgado de recurso especial nº 846273/RS.<sup>31</sup>

Com efeito, observa-se que o instituto do dano moral nas relações de consumo encontra-se em ampla discussão em todo o judiciário, e também entre os doutrinadores, pois não há uma só interpretação que conceitue e esclareça todas as dúvidas levantadas a partir das indenizações de dano moral decorrentes das relações de consumo.

A proteção que ampara o consumidor, através da Constituição Federal e do Código de Defesa do Consumidor muitas vezes encontra algumas barreiras no judiciário, como no momento de arbitrar o valor do sofrimento e da dor de cada indivíduo. O que se observa é a dificuldade dos magistrados em arbitrar referido valor, ante as peculiaridades de cada caso, e ainda na busca de punir o ofensor a fim de evitar que outro indivíduo sofra o mesmo dano. No mesmo sentido o STJ busca através de seus julgados “tabelar” os valores atribuídos a determinadas ações de indenização, mas tal conduta deve ser analisada com atenção e cuidado, para que não haja a supressão de garantias dos consumidores.

## **Considerações finais**

Com o grande desenvolvimento da sociedade capitalista, o consumo tornou-se uma prática reiterada e muitas vezes os produtos desenvolvidos em grande escala e visando apenas ao lucro, são desnecessários ou de má qualidade. A partir deste cenário nota-se um aumento no ajuizamento de ações de indenizações por dano moral, decorrentes de relações de consumo, seja tanto por defeito ou vício de produtos e serviços.

O direito à reparação em razão de dano morais está garantido na Constituição Federal e no Código de Defesa do Consumidor, mas ainda encontra dificuldade de efetivação na prática do judiciário. A falta de dispositivo legal que determine o valor ou

---

<https://ww2.stj.jus.br/processo/pesquisa/?tipoPesquisa=tipoPesquisaNumeroRegistro&termo=200200141937&totalRegistrosPorPagina=40&aplicacao=processos>, acesso em 14 set. 2016.

<sup>31</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 846273/RS. Ministro Humberto Gomes de Barros. Celular CRT Sociedade anônima e Realda Maria Pandolfi. Disponível em: [https://ww2.stj.jus.br/processo/pesquisa/?num\\_registro=200600970900&aplicacao=processos](https://ww2.stj.jus.br/processo/pesquisa/?num_registro=200600970900&aplicacao=processos). Acesso em 14 set. 2016.

os parâmetros que devem ser seguidos para o arbitramento do dano moral trazem uma grande insegurança jurídica. A melhor doutrina apresenta alguns critérios que devem ser aplicados no momento de valorar a indenização, os quais são a gravidade do dano, a situação econômica da vítima e do ofensor, o caráter reparatório e punitivo, buscando que tal dano não se torne uma prática rotineira. Ainda o STJ apresenta uma tabela de valores de indenizações a partir de alguns julgados, buscando auxiliar o magistrado no momento da valoração.

Infelizmente é difícil compreender que cabe ao magistrado a função de definir qual o valor do sentimento de dor e angústia que cada indivíduo apresenta diante de uma situação degradante, a qual afeta seus direitos de personalidade, de imagem, da honra, entre outros. Contudo, importante salientar que foram alcançados consideráveis avanços na garantia dos direitos dos consumidores, tornando a relação de consumo mais igualitária.

## Referências

ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

CASTRO, Guilherme Couto de. **Direito Civil: Lições**. 2. ed. Niterói, 2008.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

DINIZ, Maria Helena. **Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil**. 22. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

Diniz, Maria Helena. “A indenização por dano moral – a problemática do quantum”. Artigo publicado no site <http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/files/anexos/6731-6730-1-PB.html>. Acesso em 13 set. 2016.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

GIANCOLI, Brunno Pandori, JUNIOR MARCO, Antonio Araujo, **Difusos e Coletivos: Direito do Consumidor**. 2 ed. São Paulo: RT, 2011.

GIGLIO, Ernesto Michelangelo, **O comportamento do consumidor**. 3 ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.

MORAES, Alexandre de. **Constituição do Brasil Interpretada**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

SILVA, João Calvão da. **Responsabilidade civil do produtor**. Coimbra: Almedina, 1999.

SILVA, Wilson Melo. **O dano moral e sua reparação**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1983

STOCO, Rui. **Tratado de responsabilidade civil**: doutrina e jurisprudência. 7. ed. São Paulo: RT, 2007.

THEODORO JUNIOR, Humberto. **Dano moral**. 4. ed. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2001.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil**: responsabilidade civil. 10 ed. São Paulo: Atlas. 2010.

WALD, Arnoldo. **Obrigações e Contratos**. 17.ed. São Paulo: Saraiva, 2006.