



**CENTRO UNIVERSITÁRIO VALE DO SALGADO
CURSO DE DIREITO**

FRANCISCA FERNANDA ALVES DE OLIVEIRA

**A BANALIZAÇÃO DO DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO
E O MITO DA “INDÚSTRIA DO DANO MORAL”.**

**ICÓ-CE
2023**

FRANCISCA FERNANDA ALVES DE OLIVEIRA

**A BANALIZAÇÃO DO DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO
E O MITO DA “INDÚSTRIA DO DANO MORAL”.**

Artigo científico apresentado ao Curso de Direito do Centro Universitário Vale do Salgado-UniVS, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Direito, sob orientação do Prof. Me. Lucas Vialli Batista Miranda.

FRANCISCA FERNANDA ALVES DE OLIVEIRA

**A BANALIZAÇÃO DO DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO
E O MITO DA “INDÚSTRIA DO DANO MORAL”.**

Artigo submetida à disciplina de TCC II ao curso do Centro Universitário Vale do Salgado (UNIVS), como pré-requisito para obtenção do título de Bacharel em Direito.
Aprovado em: 27/06/2023.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Lucas Vialli Batista Miranda
Centro Universitário Vale do Salgado
Orientador

Prof.^a. Dra. Érika de Sá Marinho Albuquerque
Centro Universitário Vale do Salgado
1^a Examinadora

Prof.^a. Ma. Antônia Gabrielly Araújo dos Santos
Centro Universitário Vale do Salgado
2^a Examinadora

RESUMO

OLIVEIRA, A. F. F. **A banalização do dano moral nas relações de consumo e o mito da “indústria do dano moral”**. 2023. Artigo científico - (Graduação em Direito). Centro Universitário Vale do Salgado, Icó, 2023.

O presente artigo, pretende analisar por qual motivo é tão arguida a “banalização do dano moral” na tentativa de desvirtuar o pedido de indenização nas relações consumeristas, e se realmente existe a “indústria do dano moral”, fazendo um estudo sobre o dano moral os elementos necessários para sua caracterização, utilizando como fonte de estudo e pesquisa a doutrina e a jurisprudência pátria, além de propor-se a apontar uma reflexão acerca do dano moral em decorrência da avalanche de demandas judiciais que vem buscando a obtenção de indenização por danos morais, almejando facilitar a compreensão sobre os casos que realmente acendem a obrigação legal de indenizar em concorrência com a “indústria do dano moral”, exibindo como o profissional da advocacia poderia ajudar nesses casos. O presente estudo foi realizado a partir de uma revisão bibliográfica qualitativa, amontando referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos e páginas de *web sites*. Através desse estudo, foi possível realizar o perscruto dos aspectos gerais da responsabilidade civil e do dano moral, do dano moral nas relações de consumo, do objetivo da indenização por dano moral, indagando sobre a provável existência da “indústria do dano moral”. O presente trabalho busca trazer uma visão jurisprudencial a respeito do tema, tendo seu desfecho abalizado no entendimento do desembargador José de Resende Chaves Júnior, no julgamento do Recurso Ordinário trabalhista do Tribunal Regional do Trabalho da 3 região, o qual instruiu que a intitulada ‘indústria’ não passa de uma utopia, que vem sendo cada vez mais difundida pelo Poder Judiciário, sendo somente um mito.

Palavras- chave: Dano moral. Indenização. Responsabilidade Civil.

ABSTRACT

OLIVEIRA, A. F. F. **The banalization of moral damages in consumer relations and the myth of the "industry of moral damages"**. 2023. Scientific article - (Bachelor's degree in Law). Vale do Salgado University Center, Icó, 2023.

This article aims to analyze the reasons behind the frequent invocation of the "banalization of moral damages" in an attempt to distort claims for compensation in consumer relations. It also examines the existence of the so-called "industry of moral damages," conducting a study on moral damages and the necessary elements for their characterization. The study draws on doctrine and national jurisprudence as sources of research, and seeks to provide a reflection on moral damages resulting from the avalanche of lawsuits seeking compensation for moral damages, aiming to facilitate understanding of cases that truly trigger the legal obligation to compensate in competition with the "industry of moral damages," while also showcasing how legal professionals could assist in such cases. This study was conducted through qualitative bibliographic research, compiling theoretical references already analyzed and published in written and electronic media, such as books, scientific articles, and web pages. Through this study, it was possible to analyze the general aspects of civil liability and moral damages, moral damages in consumer relations, the purpose of compensation for moral damages, and question the possible existence of the "industry of moral damages." The present work seeks to bring a jurisprudential view on the subject, having its conclusion endorsed by the understanding of Judge José de Resende Chaves Júnior, in the judgment of the labor appeal of the 3rd Regional Labor Court. He stated that the so-called 'industry' is nothing but a utopia, which has been increasingly spread by the Judiciary, being merely a myth.

Keywords: Civil Liability. Compensation. Moral damages.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 ASPECTOS GERAIS DA RESPONSABILIDADE CIVIL E DO DANO MORAL.....	8
2.1 CONCEITO	8
2.2 DOS ELEMENTOS ESSENCIAIS DA RESPONSABILIDADE CIVIL	9
2.2.1 Conduta (ação ou omissão)	9
2.2.2 Culpa.....	10
2.2.3 Nexo causal	11
2.2.4 Dano moral e indenização.....	12
2.3 O DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO	14
2.3.1 Objetivo da indenização por danos morais.	16
2.4 O MITO DA INDÚSTRIA DO DANO MORAL	17
2.5 UMA ANÁLISE JURISPRUDENCIAL SOBRE O TEMA.....	18
2.6 O POSICIONAMENTO DOS TRIBUNAIS BRASILEIROS A RESPEITO DA CONFIGURAÇÃO DO DANO MORAL E DA “INDÚSTRIA DO DANO MORAL”	19
3 CONCLUSÃO.....	24
REFERÊNCIAS.....	26

1 INTRODUÇÃO

A proteção ao Direito do Consumidor ganhou importante relevância após o advento da Constituição Federal de 1988, que passou a considerar os esses direitos como uma garantia fundamental e um princípio de ordem econômica (art.170, V, CF/88).

Em cumprimento ao dispositivo constitucional previsto no artigo 5º, inciso XXXII da CF, no ano de 1990 foi elaborado Código de Defesa do Consumidor, visando dar maior proteção ao consumidor, passando a considerá-los parte vulnerável da relação e impondo deveres aos fornecedores. O Código de Defesa do Consumidor é pautado fortemente em princípios, que trará a igualdade material para as relações de consumo.

A promulgação da Constituição Federal também consagrou em seu art. 5.º, incisos V, e X, a possibilidade da indenização por dano moral, tocando em assunto mais sensível, pois se trata de uma ofensa não patrimonial, imaterial, espiritual, que traz ao ofendido a sensação de dor, sofrimento, humilhação, tristeza, angústia, constrangimento, ferindo os direitos da personalidade, causando ao ofendido um sofrimento psicológico e não meramente patrimonial.

Apesar desses conceitos já existirem há um certo tempo, ainda se discute sobre a existência do dano moral em confronto como “mero aborrecimento” ou “mero dissabor”, e se o evento danoso merece apreciação do Poder Judiciário ou é apenas uma forma de enriquecimento ilícito por parte do autor.

Será abordado neste artigo se realmente existe a “banalização do dano moral” nas relações de consumo, sendo esse o principal objeto a ser tratado, esse tema é arguido nas demandas que tratam sobre relações de consumo, a questão a ser analisada visa estabelecer uma linha de pensamento através do estudo da legislação, jurisprudência e doutrina sobre a existência da “indústria do dano moral”, ou se é apenas um mito criado para que os fornecedores que figuram o polo passivo em processos não sejam devidamente responsabilizados.

O objetivo do presente estudo é analisar por qual motivo é arguida a “banalização do dano moral” na tentativa de desvirtuar o pedido de indenização nas relações consumeristas, e se realmente existe a “indústria do dano moral”, fazendo um estudo sobre o dano moral, os elementos necessários para sua caracterização, utilizando como fonte de estudo e pesquisa a doutrina e a jurisprudência pátria, pois, não há entendimento pacífico diante de tantas discussões.

Além disso, esse estudo visa apontar uma reflexão acerca do dano moral em decorrência das demandas judiciais que vem buscando a obtenção de indenização por danos morais, mirando em facilitar a compreensão sobre os casos que realmente geram a obrigação legal de

indenizar em concorrência com a “indústria do dano moral”, apresentado como o profissional da advocacia poderia ajudar nesses casos.

Neste artigo, será realizada uma análise do conceito de consumidor, adotado pelo Código de Defesa do Consumidor, bem como será desmembrado a definição de dano moral e as questões basilares para a sua caracterização, deliberando uma apreciação sobre o fornecedor, produto e serviços, bem como as relações de consumo e, além de avaliar a existência da “indústria do dano moral” utilizando os conhecimentos legais, doutrinários e jurisprudenciais para edulcorar as problemáticas apresentadas.

A metodologia utilizada foi feita a partir de uma revisão bibliográfica qualitativa, buscando unificar referências teóricas anteriormente analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos e páginas de *web sites* (MATOS, VIEIRA, 2001).

Esse tipo de pesquisa se expressa mais pelo desenvolvimento de conceitos a partir de fatos, ideias ou opiniões, e do entendimento indutivo e interpretativo que se atribui aos dados descobertos, associados ao problema de pesquisa (SOARES, 2022), além disso, buscou-se realizar uma análise baseada em bibliografias e produções científicas já existentes e publicadas a respeito do tema em análise.

A finalidade principal do presente artigo é traçar uma linha de estudo à cerca da existência ou não da “banalização do dano moral”, bem como da “indústria do dano moral”, definindo alguns conceitos basilares sobre o tema.

2 ASPECTOS GERAIS DA RESPONSABILIDADE CIVIL E DO DANO MORAL

2.1 CONCEITO

Responsabilidade, segundo o dicionário Barsa da Língua Portuguesa, é uma palavra de origem latina *Responderei*, que significa obrigação de responder pelas ações próprias ou dos outros. Ou seja, é a obrigação jurídica que alguém tem de reparar um dano causado a outrem, seja por um ação praticada por ele mesmo ou por terceiro que esteja sob seus cuidados.

No mesmo sentido, Sílvio de Salvo Venosa dispõe o seguinte:

O termo *responsabilidade* é utilizado em qualquer situação na qual alguma pessoa, natural ou jurídica, deva arcar com as consequências de um ato, fato ou negócio danoso. Sob essa noção, toda atividade humana, portanto, pode acarretar o dever de indenizar. Desse modo, o estudo da responsabilidade civil abrange todo o conjunto de princípios e normas que regem a obrigação de indenizar (VENOSA, 2023, p. 358).

A responsabilidade civil é definida pela autora Maria Helena Diniz como a aplicação de medidas que obriguem alguém a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiros em razão de ato do próprio imputado, de pessoa por quem ele responde, ou de fato de coisa, ou

animal sob sua guarda, ou ainda simples imposição legal (DINIZ, 2022, p. 161).

Essa responsabilidade consiste na efetivação da irreparabilidade prescindida do dano em relação a um sujeito passivo da relação jurídica que se forma. Reparação e sujeito passivo arranjam o binômio da responsabilidade civil, que então se exprime como o princípio que subordina a reparação à sua incidência na pessoa do causador do dano (TARTUCE, 2022, p.52).

O dano causado, quando não é reparado, gera uma agitação na sociedade, por isso a responsabilidade civil tem em vista restaurar o equilíbrio patrimonial e moral para não haver insatisfação social, sendo cada vez mais comum que as disposições legais atuais contemplem cada vez mais novas possibilidades na reparação dos danos, bem como ensina Venosa:

Os ordenamentos contemporâneos buscam alargar cada vez mais o dever de indenizar, alcançando novos horizontes, a fim de que cada vez menos restem danos irressarcidos. É claro que esse é um desiderato ideal que a complexidade da vida contemporânea coloca sempre em xeque. Os danos que devem ser reparados são aqueles de índole jurídica, embora possam ter conteúdo também de cunho moral, religioso, social, ético, etc., somente merecendo a reparação do dano as transgressões nos princípios obrigacionais (VENOSA, 2023, p. 358).

Sendo assim, a responsabilidade civil busca manter a paz na sociedade, adequando-se às necessidades do indivíduos, fazendo com que sejam atendidas e, que restem cada vez menos danos sem a devida reparação, para que não haja insatisfação social.

2.2 DOS ELEMENTOS ESSENCIAIS DA RESPONSABILIDADE CIVIL

2.2.1 Conduta (ação ou omissão)

Na leitura do artigo 186, do Código Civil, é possível vislumbrar a necessidade da existência de um ato ilícito, esse se exterioriza pela conduta humana, a qual infringe um dever legalmente previsto. Esse comportamento ilícito, pode se dar por ação, quando o agente pratica o fato, ou por omissão, em razão da inobservância do dever de agir, acarreta um dano, fazendo surgir a obrigação de repará-lo, ocorrendo assim o surgimento da responsabilidade civil, sendo essa composta por alguns elementos essenciais de modo que sem eles não há que se falar em responsabilidade civil ou reparação do dano (GONÇALVES, 2023, p. 31).

O primeiro elemento essencial da responsabilidade civil é a conduta, que pode ser definida como uma ação ou omissão praticada por um agente, a qual é caracterizada pela infração de um dever, essa transgressão gera a culpa que é um elemento objetivo do dever violado.

Segundo Cavalieri, a conduta seria uma ação ou omissão voluntária, exteriorizada pelo

comportamento humano e produz consequências jurídicas. Sendo assim, para ser configurada a responsabilidade civil deve existir uma conduta voluntária, ativa ou comissiva, que tenha como resultado o dano (CAVALIERI, 2011, p. 42).

A voluntariedade da ação é uma característica essencial da conduta humana, por demonstrar a vontade do agente, o qual tem capacidade e discernimento necessário para escolher como irá agir, tendo consciência daquilo que faz, acerca dessa lógica, delibera o Venosa:

O ato voluntário é, portanto, o primeiro pressuposto da responsabilidade civil. Esse conceito prende-se ao de imputabilidade, porque a voluntariedade desaparece ou torna-se ineficaz quando o agente é juridicamente irresponsável. (VENOSA, 2023, p. 381).

Portanto, se não houver voluntariedade da conduta do agente, não se pode falar em responsabilidade civil, pois, o ato não se deu por força/vontade de quem o praticou, descaracterizando um dos elementos essenciais da responsabilidade civil, logo, essa não existe.

2.2.2 Culpa

A culpa, segundo Clóvis Beviláqua, é toda violação de um dever jurídico, para haver responsabilidade é necessário existir uma obrigação preexistente, que pode ser contratual, ou seja, aquela que deriva de um pacto entre duas ou mais partes, ou extracontratual, essa consiste no cumprimento de um dispositivo legal ou regulamento (BEVILÁQUA, 1940, p. 210).

Em sua obra, Carlos Roberto Gonçalves, prevê ainda uma obrigação que não tem previsão na lei ou em regulamentos, mas deriva da determinação de não lesar ninguém (*alterum non laedere ou neminem laedere*), que tem amparo no artigo 186 do Código Civil, o qual usa uma expressão mais ampla: violar “direito” (GONÇALVES, 2023, p. 280).

A culpa é um dos pressupostos da responsabilidade civil, para haver o dever de indenizar, não basta que o autor do fato danoso proceda ilicitamente, é essencial que o autor haja com culpa, por ação ou omissão voluntária, por negligência ou imprudência. O agente só pode ser pessoalmente censurado, ou reprovado na sua conduta, quando, em face das circunstâncias concretas da situação, caiba afirmar que ele podia e devia ter agido de outro modo (GONÇALVES, 2023, p. 280).

Na responsabilidade civil, a culpa abrange não somente o ato ou conduta intencional (culpa em sentido amplo), mas também os atos e condutas praticados por negligência, imprudência ou imperícia (culpa em sentido estrito). Na indenização civil, a extensão da culpa já não é mais usada como um balizador para definir o montante da indenização, pois essa deverá

ser balizada na extensão do efetivo prejuízo (VENOSA, 2023, p. 382).

O instituto da culpa foi sendo modificado com o passar dos anos, sendo compreendida com um erro ou desvio de conduta, tendo como indicador para a sua aplicação a conduta do homem médio, o *bonus pater familiae*, retirado do direito romano, nesse viés Venosa acrescenta:

O exame desse desvio de conduta implica em verificar e comparar no caso concreto o comportamento que seria normal e aceitável pela sociedade. Não difere na área do *Common Law*, que busca o parâmetro do *reasonable man*. Com esse *standard*, evita-se tanto quanto possível o subjetivismo na aferição da culpa. Nesse sentido examinará o juiz se o agente agiu com imprudência ou negligência. Assim, evanesce enormemente a reprovabilidade da conduta sob o prisma moral. O agente não é culpado porque agiu desviando-se da moral, mas porque deixou de empregar a diligência social média. A desaprovação cumprirá, quando muito, um papel secundário na tipificação da culpabilidade. A conclusão, contudo, de uma conduta razoável do bom pai de família flutua no tempo e no espaço e não pode assumir conclusões dogmáticas (VENOSA, 2023, p. 382).

Portanto, segundo os ensinamentos doutrinários, a culpa é a violação de um dever jurídico, devendo ser interpretada como erro ou desvio de conduta, tendo como modelo a ser seguido a conduta do homem médio.

2.2.3 Nexo causal

O último elemento da responsabilidade civil é o nexos de causalidade, que pode ser denominado como a relação entre o ato ilícito e o dano praticado, sem essa relação inexistente obrigação de indenizar. O dano só pode gerar responsabilidade quando seja possível estabelecer um nexos causal entre ele e o seu autor (GONÇALVES 2023, p. 310).

Ressalta-se que existe a necessidade de que se torne absolutamente certo que, sem o fato praticado pelo agente, o prejuízo sequer teria lugar, o nexos de causalidade é o “elo” entre conduta ilícita ao dano sofrido, e sem ele a responsabilidade de indenização é inexistente, se o indivíduo experimentar o dano, mas não puder identificar o nexos causal, não se pode falar em indenização.

O nexos causal é elemento indispensável da responsabilidade civil, se a vítima experimentou um dano, mas não foi possível identificar o nexos causal que leva o ato danoso ao responsável, não há como haver indenização (VENOSA, 2023, p. 404).

Nesta lógica, aduz Maria Helena Diniz:

Um dos elementos indispensáveis para a configuração do ilícito ou do delito, pois as responsabilidades civil e penal não poderão existir sem a relação ou o nexos de causalidade entre o dano ou resultado e o comportamento do agente. Deveras,

considera-se causa a ação ou omissão sem a qual o resultado não teria ocorrido (DINIZ, 2005, p.641).

Todavia, existem algumas causas onde o nexo de causalidade é rompido, e o agente que praticou a conduta danosa tem sua responsabilidade excluída. Nesses casos, existem as intituladas excludentes de ilicitude. As principais excludentes da responsabilidade civil são: a culpa da vítima, o fato de terceiro, a cláusula de não indenizar e o caso fortuito ou força maior.

2.2.4 Dano moral e indenização

Não há que se falar em responsabilidade civil sem a ocorrência de um dano a um bem juridicamente tutelado, o dano é essencial para a caracterização do ato ilícito, devendo esse dano ser devidamente comprovado a fim de que haja a indenização devida pelo dano causado.

Em relação à reparação civil pelo dano moral, a sua quantificação não tem um caráter meramente econômico como na reparação material, esta apresenta uma função satisfativa para a vítima, como uma forma de reparar os danos causados aos direitos da personalidade da pessoa humana, além disso, visa reprimir condutas semelhantes que possam ocorrer, na tentativa de inibir e educar, assim como dispõe o doutrinador Humberto Teodoro Jr.:

Fala-se, frequentemente, em doutrina e jurisprudência, num certo caráter punitivo que a reparação do dano moral teria, de tal sorte que ao condenar o ofensor a indenizá-lo a ordem jurídica teria em mente não só o ressarcimento do prejuízo acarretado ao psiquismo do ofendido, mas também estaria atuando uma sanção contra o culpado tendente a inibir ou desestimular a repetição de situações semelhantes. (JR. HUMBERTO T., 2016, p. 39).

Conforme o Código Civil, os direitos da personalidade são inerentes aos seres humanos, pois toda pessoa já nasce dotada desses, além disso, são irrenunciáveis e intransmissíveis, não podendo o seu exercício sofrer limitação voluntária.

O dano moral pode ser definido como a lesão aos direitos da personalidade, tanto da pessoa física, quanto a pessoa jurídica (Súmula 227 do STJ)¹, gerados pela conduta lesiva, por exemplo, o direito à vida, à dignidade da pessoa humana, à saúde, à boa fama, à honra, etc. (NORONHA, 2013, p.570).

Segundo Agostinho Alvim, o termo “dano, em sentido amplo, é a lesão de qualquer bem jurídico, e aí se inclui o dano moral. Mas, em sentido estrito, dano é a lesão do patrimônio; e

¹Súmula 227 do Superior Tribunal de Justiça:

Pessoa jurídica pode ser sujeito passivo de danos morais, considerados estes como violadores de sua honra objetiva.

patrimônio é o conjunto das relações jurídicas de uma pessoa, apreciáveis em dinheiro. Aprecia-se o dano tendo em vista a diminuição sofrida no patrimônio. Logo, a matéria do dano prende-se à da indenização, de modo que só interessa o estudo do dano indenizável” (ALVIM, 1965, p. 171). O dano moral se caracteriza quando ocorre uma lesão de direitos cujo conteúdo não é pecuniário, nem comercialmente redutível a dinheiro (GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2004, p. 55).

No mesmo sentido, o Enunciado 589 da VII Jornada de Direito Civil determinou que “A compensação pecuniária não é o único modo de reparar o dano extrapatrimonial, sendo admitida a reparação *in natura*, na forma de retratação pública ou outro meio”.

A lesão aos direitos da personalidade gera a obrigação de reparação por aquele que o causou, a indenização é devida ainda que seja o dano, seja exclusivamente moral, como preceitua o *caput* do art. 927 do Código Civil.

Indenizar significa reparar o dano causado a outrem, integralmente e, se possível, restabelecendo o *status quo ante*, ou seja, devolver ao estado que em se encontrava antes da ocorrência do ato ilícito. No entanto, como na grande maioria dos casos, essa reparação não é tangível, busca-se a indenização monetária. O dano, deve abranger, em toda sua extensão, aquilo que efetivamente se perdeu, denominado como dano emergente, bem como aquilo se deixou de lucrar, ou seja, o lucro cessante. (GONÇALVES 2023, p. 305).

A reparação civil do dano moral há muito tempo tem gerado discussões tanto acadêmicas quanto jurídicas a respeito de sua quantificação, pois comumente e comum que se observe o uso da expressão “mero dissabor”, no sentido de demonstrar que a conduta do agente não gerou dano capaz de ensejar uma obrigação, sendo apenas um mero aborrecimento cotidiano, não merecendo apreciação do Judiciário.

O dano moral e o mero dissabor não devem ser confundidos, Sérgio Cavalieri estabeleceu que:

O 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 duradoras, 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 (CAVALIERI, 2012, p.93).

Nesse sentido, definiu o Superior Tribunal de Justiça no Recurso Especial n. 608.918, que “os simples aborrecimentos triviais aos quais o cidadão encontra-se sujeito”, que devem ser considerados os que não ultrapassem o limite do razoável, tais como: a longa espera em filas

para atendimento, a falta de estacionamentos públicos suficientes, engarrafamentos, etc.

Noutro giro, Carlos Roberto Gonçalves conceitua que dano moral:

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

Em breve síntese, o dano moral é aquele que atinge valores eminentemente espirituais ou morais, como a honra, a paz, a liberdade física, a tranquilidade de espírito, a reputação, etc. É o puro, sem qualquer repercussão no patrimônio, atingindo valores precípuos na vida. (RIZZARDO, 2019, p. 172).

2.3 O DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Os direitos do consumidor, são uma nova categoria de direitos, denominados de *novos direitos*, pois, surgiram somente no século XX, devido às transformações sociais e tecnológicas. O direito do consumidor surge como uma forma proteção do indivíduo perante o mundo moderno e o desenvolvimento da sociedade.

O Código de Defesa e Proteção ao Consumidor, foi criado a partir de um dispositivo constitucional (que autorizou a criação do CDC), o qual definiu que a proteção dos Direitos do Consumidor seria feita pelo Estado.

O art. 2º do CDC, define consumidor como toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final, incluindo também a coletividade de pessoas, ainda que estas sejam indeterminadas.

O fornecedor, por outro lado, é definido pelo art. 3º do CDC, como toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços, sendo esses produtos bens móveis ou imóveis, materiais ou imateriais.

O serviço, oferecido pelo fornecedor ou prestador de serviços, tem seu conceito definido no art.3º, parágrafo 2º, do Código do Consumidor, o qual dispõe que, serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, até mesmo as atividades que tenham natureza bancária e financeira, como as agências bancárias ou bancos virtuais, e as de natureza securitária ou de crédito, como as seguradoras e promotoras.

As relações jurídicas contratuais ou extracontratuais entre consumidor e fornecedor, que

tem por objeto a circulação de produtos ou serviços, formam uma relação de consumo. Essas relações, receberam uma maior proteção após o advento deste dispositivo legal, em atenção especial os consumidores, pois o legislador se preocupou em resguardar uma série de direitos e garantias básicas que devem ser cumpridas pelos fornecedores, dentre eles estão a proteção da vida, saúde e segurança, a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações, a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, dentre outros (VENOSA, 2023, p. 555).

Quando o fornecedor viola algum desses direitos nasce a responsabilidade de reparação do sinistro, que nesse caso é objetiva, então se o fornecedor deixar de fornecer um serviço ou fornecer um produto que era devido ao consumidor, ou até mesmo lhe fornece serviço que não foi por ele solicitado, faltar com verdade ou transparência com o consumidor ou realizar alguma prática abusiva contra ele, nasce o dever de reparação do dano.

A responsabilidade nas relações de consumo é objetiva e solidária dos fornecedores de produtos e prestadores de serviço, perante os consumidores, considerados a parte mais frágil da relação. Essa responsabilidade dos fornecedores visa facilitar a tutela dos direitos dos consumidores, em prol da reparação integral dos danos, buscando construir um aspecto material de acesso à justiça (VENOSA, 2023, p. 557).

Dessa maneira, o consumidor fica livre do ônus probatório e, além disso, a responsabilidade independe da culpa e não se debate sobre a existência de uma atividade risco, pois o CDC adotou a teoria do risco-proveito, a qual gera responsabilidade sem culpa justamente por trazer benefícios, ganhos ou vantagens, dessa maneira, aquele que expõe outrem ao risco, por dele tirar um benefício, que pode ser direto ou não, deve enfrentar as consequências da situação de agravamento. Que é justamente a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores de produto ou serviço (TARTUCE, 2023, p. 552).

A inversão do ônus probatório é um reflexo da dificuldade das vítimas, nesse caso os consumidores, em produzir provas, exigindo-se, em muitos casos, a produção de uma *prova diabólica*, também chamada de “prova impossível”, pois sua produção é impraticável ou excessivamente complexa, em razão da hipossuficiência do consumidor.

É importante verificar que, no caso concreto, para haver a inversão do ônus da prova, o magistrado deve legar em consideração a hipossuficiência ou a verossimilhança das alegações do consumidor, como manda o art. 6º, VIII do Código de Defesa e Proteção ao Consumidor.

Vale ressaltar, que nem sempre a violação de algum direito gera a indenização por danos morais, observe o que diz Humberto Theodoro Jr.:

Em matéria de produtos e serviços envolvidos nas relações de consumo, a falta de cumprimento das obrigações a cargo do fornecedor, ou os defeitos da prestação realizada, podem acarretar, para o consumidor, prejuízos tanto na esfera patrimonial como moral. Isto, contudo, não equivale a presumir que os danos materiais sempre se façam acompanhar dos morais. Pode, muito bem, acontecer que o inadimplemento se passe na esfera econômica sem refletir, significativamente, no domínio da personalidade. Para eclodir a lesão moral é preciso que, além do prejuízo econômico, o inadimplemento contratual tenha se expandido, comprovadamente, até causar, também, danos aos direitos da personalidade (JR. HUMBERTO T., 2020, p.145).

Portanto, para que haja a caracterização dos danos morais não basta que a conduta do agente tenha atingido somente a esfera patrimonial do indivíduo, se faz necessária a comprovação dos danos aos direitos da personalidade (JR. HUMBERTO T., 2020, p.145).

2.3.1 Objetivo da indenização por danos morais.

A indenização por danos morais na esfera consumerista visa reparar o dano e simultaneamente desacorçoar o gerador da lesão, como se observa:

O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha (art. 20, CDC).

O próprio diploma legal aduz que “Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código”. (art. 22, parágrafo único, CDC).

A proteção do dano moral visa compensar a vítima pelo sofrimento experimentado, e também serve como forma de desestímulo para que outras pessoas não pratiquem as mesmas condutas.

Nesse sentido, o caráter punitivo da reparação do dano moral no âmbito das relações de consumo é defendido, doutrinariamente, como prevenção contra as grandes corporações que dominam a prestação dos serviços essenciais no mundo capitalista atual. As multas apenas simbólicas não intimidam os grandes fornecedores. É preciso introduzir no Brasil, a exemplo do que ocorre nos países desenvolvidos, como Estados Unidos, a “indenização punitiva”, para defender a sociedade consumerista da desídia notada na prestação dos serviços monopolizados e daqueles prestados por megacorporações (JR. HUMBERTO T., 2020, p. 146).

Apesar da doutrina falar um caráter compensatório da indenização, o art. 944 do Código

Civil dispõe em seu *caput* que: “A indenização mede-se pela extensão do dano”. Ou seja, apresenta um entendimento divergente daquele estipulado pelos doutrinadores.

Na realidade, atualmente a doutrina e a jurisprudência entendem que o dano moral possui um aspecto duplo, sendo que objetivo da indenização detém um duplo objetivo: tanto o caráter compensatório, no sentido de reparar o dano sofrido pela vítima, quanto o punitivo, objetivando a repressão de condutas danosas praticadas pelos fornecedores.

Em resumo, não se pode afastar, contudo, que a condenação pelo dano moral exerce igualmente importante papel educativo, dissuasório ou pedagógico no princípio geral. É evidente, que este aspecto, embora muito importante em alguns segmentos sociais, não é o principal quanto à natureza da indenização (VENOSA, 2008. p.303).

2.4 O MITO DA INDÚSTRIA DO DANO MORAL

Com o advento do art. 5.º, incisos V e X, CF/88, é corriqueiro vislumbrar essa realidade em todos os tipos de relações sociais, seja uma briga entre vizinhos, no local de trabalho e até mesmo nas relações de consumo, no contexto social podem ocorrer algumas situações em que a pessoa se sinta ameaçada ou ofendida no âmbito de direitos, sejam eles de ordem material ou imaterial, podendo gerar danos de cunho moral.

No âmbito do direito do consumidor existem muitas possibilidades da violação dos direitos da personalidade do destinatário final de um produto ou serviço, podem ocorrer situações onde uma das partes da relação de consumo não trate a outra parte com urbanidade, ocasionando numa situação que mereça a apreciação do Poder Judiciário.

Em matéria de produtos e serviços envolvidos nas relações de consumo, a falta de cumprimento das obrigações a cargo do fornecedor, ou defeitos na prestação realizada, podem acarretar, para o consumidor, prejuízos tanto na esfera patrimonial como moral. Isto conduz, não equivale a presumir que os danos materiais sempre se façam acompanhar dos danos morais. Pode, muito bem, acontecer que o inadimplemento se passe na esfera econômica sem refletir, significativamente, no domínio da personalidade. Para eclodir a lesão moral é preciso que, além do prejuízo econômico, o inadimplemento contratual tenha se expandido, comprovadamente, até causar também danos aos direitos da personalidade (JR. HUMBERTO T.,2020, p.145).

O avanço da proteção aos direitos do consumidores fez com que aqueles que se sentissem lesados em seus direitos buscassem o Poder Judiciário para terem seus direitos resguardados, por esse motivo, formou-se a ideia de que estaria ocorrendo uma banalização do dano moral, ou seja, que as pessoas estariam buscando o Poder Judiciário para solucionar casos que não passam de mero aborrecimento ou mero dissabor, e, além disso, essas causas estariam

lotando o Poder Judiciário, a fim de alcançar um ganho econômico.

Criou-se o termo “indústria do dano moral”, a fim de abarcar os recorrentes casos em que os pedidos pleiteados na peça em relação aos danos morais não condizem com a realidade dos fatos, pois o tema dano moral teria sido vulgarizado.

O perigo reside na imposição banalizada da indenização punitiva, sem autorização da lei e, portanto, sem parâmetro legal algum. Desatendida proporção entre a gravidade da infração civil e a capacidade econômica do infrator, por exemplo, a desmesurada punição, a título de proteger a sociedade, transformar-se-ia em medida ruinosa para o pequeno e médio fornecedor. Se as incorporações suportam as sanções elevadas, sem se arruinarem, os empresários comuns não têm, em regra, como sofrê-las sem a perspectiva do abalo do equilíbrio econômico de seu negócio (JR. HUMBERTO T., 2020, p.146).

Em síntese, seria demasiadamente precipitado arguir o “mero aborrecimento” ou a “indústria do dano moral” como um argumento plausível de extinção da causa, ou como um parâmetro de julgamento, porquanto se demonstra muito mais vantajoso que se estabeleça uma “indústria do mero aborrecimento”, pois seria menos assombroso violar pouco a pouco direitos dos consumidores, do que reprimir condutas danosas dos fornecedores, uma vez que seria muito mais lucrativo para o comerciante.

2.5 UMA ANÁLISE JURISPRUDENCIAL SOBRE O TEMA

Percebe-se que cada vez mais têm se falado sobre a “banalização do dano moral”, os julgadores tem mantido decisões no sentido de condenar a parte requerida ao cumprimento da obrigação de indenizar, porém, em quantias irrisórias, incapazes de promover uma reparação efetiva do dano e coibir possíveis condutas danosas e práticas semelhantes, demonstrando a ausência do caráter punitivo da indenização por danos morais.

Nota-se que quando o julgador decide nesse sentido os autores da violação dos direitos dos consumidores acabam cultivando um sentimento de impunidade, é como se uma mãe ao ver seu filho fazer coisas erradas nada fizesse, ou lhe desse um castigo leve, e o filho ao se ver naquela situação se sente livre para continuar a praticar coisas erradas, pois, por mais que receba um castigo este será leve,

Em relação a esse tema, Anderson Schreiber dispôs que:

Mais que a preocupação com o crescimento exponencial do número de ações de indenização por dano moral, o que emprego 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 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 enriquecedora. (SCHREIBER, 2007, p.187).

Em resumo, a tal ‘indústria’ não passa de uma utopia, que vem sendo cada vez mais disseminada pelo Poder Judiciário, sendo apenas um mito, segundo o desembargador José de Resende Chaves Júnior, no julgamento do Recurso Ordinário trabalhista nº 0010360-02.2019.5.03.0072 MG 0010360-02.2019.5.03.0072, do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª região, “[...] não há temer o risco da banalização do dano moral nesta Justiça Especial, porquanto mais grave é banalizar o próprio dano moral, já perversamente naturalizado na organização produtiva, que acaba reduzindo o ser humano que produz a mero fator coisificado da produção”.

2.6 O POSICIONAMENTO DOS TRIBUNAIS BRASILEIROS A RESPEITO DA CONFIGURAÇÃO DO DANO MORAL E DA “INDÚSTRIA DO DANO MORAL”

Nesse momento será abordado como os tribunais têm formado seu entendimento a respeito da “industrialização do dano moral”, demonstrando de maneira didática como essas demandas se apresentam e ilustrando em quais situações os julgadores não consideram haver tal indústria, veja-se:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COBRANÇA DE ENERGIA ELÉTRICA. COMPROVAÇÃO DA QUITAÇÃO DAS FATURAS. INSCRIÇÃO NOS SERVIÇOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. INDEVIDA. DANO MORAL IN RE IPSA. MAJORAÇÃO DO VALOR DOS DANOS MORAIS FIXADOS. POSSIBILIDADE. PRECEDENTES DO TJCE. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. - O cerne da controvérsia cinge-se à análise acerca da legitimidade da cobrança efetuada pela Companhia Energética do Ceará – ENEL em desfavor da Sra. Francisca Almeida de Sousa, bem como quanto à configuração de danos morais a serem indenizados, diante da inscrição de seu nome nos cadastros de inadimplentes. - Analisando detidamente os autos, verifica-se que a senhora Francisca Almeida de Sousa comprovou, por meio dos documentos de fls. 15/20, que as faturas que ensejaram a negativação de seu nome encontram-se pagas, configurando-se, portanto, ilegítima a restrição que lhe fora imposta. - É sabido que os danos morais decorrentes de negativação indevida se operam in re ipsa, dedutíveis que são da própria natureza do ato ilícito, considerada à luz da experiência comum, visto que o registro desabonador, por suas inevitáveis repercussões negativas sobre o crédito daquele cujo nome é negativado, viola direito da personalidade que tem por objeto a integridade moral. - O Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, em casos semelhantes vem decidindo que o valor fixado entre R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) e R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) é o adequado para a reparação em comento, razão pela qual consigno que é razoável a elevação do quantum indenizatório. - Portanto, merece prosperar o pleito recursal de majoração do montante arbitrado a título de danos morais, qual seja, R\$ 2.000,00 (dois mil reais), no entanto, em atenção aos valores comumente arbitrados por este Tribunal de Justiça, considero o valor correspondente a R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) adequado às nuances do caso concreto. - RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. ACÓRDÃO:

Vistos, relatados e discutidos estes autos de nº 0050177-35.2020.8.06.0030, acorda a 1ª Câmara Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, por unanimidade de votos, em conhecer e dar parcial provimento a este Recurso, nos termos do voto da Relatora. Fortaleza, 23 de junho de 2021. VERA LÚCIA CORREIA LIMA Desembargadora Relatora. (TJCE, Processo nº. 0050177-35.2020.8.06.0030, 1ª Câmara de Direito Privado, Relatora Desembargadora Vera Lúcia Correia Lima, Data do Julgamento: 23/06/2021, Data da Publicação: 23/06/2021).

Nota-se, que o dano moral restou-se configurado devido a conduta ilícita praticada pela Companhia Energética do Ceará – ENEL, pois realizou cobrança indevida a consumidora, referente a parcelas que haviam sido adimplidas e ainda inseriu seu nome nos cadastros de maus pagadores, maculando sua honra e sua boa fama.

CIVIL. CDC. BANCO. TROCA DE CARTÃO DENTRO DE AGÊNCIA BANCÁRIA. OPERAÇÕES FINANCEIRAS REALIZADAS POR TERCEIROS EM NOME DO AUTOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. SÚMULA 479 DO STJ. DEVER DE REPARAR. DANOS MATERIAIS. RESSARCIMENTO DEVIDO. CANCELAMENTO DAS COBRANÇAS EFETUADAS EM CARTÃO DE CRÉDITO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. 1) Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, as instituições financeiras respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados ao consumidor por defeitos relativos à prestação do serviço. Esse também é o entendimento do STJ, conforme Súmula 479, estabelecendo que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Assim, é obrigação do banco adotar todas as providências cabíveis para evitar o cometimento de fraudes, mormente quando age o fraudador no interior da agência bancária. Trata-se de responsabilidade civil objetiva, inerente ao risco da atividade que exerce, sendo reconhecida defeituosa aquela que não fornece a segurança necessária que dela se espera (art. 14 do CDC). Configurada a falha na prestação dos serviços do réu, impõe-se o dever de reparar os prejuízos causados. 2) Mostra-se devido o ressarcimento dos valores indevidamente subtraídos da conta corrente da autora, bem como a declaração de inexistência da dívida de cartão de crédito contraída após 05/08/2016, nos termos do decisum de primeiro grau. 3) Danos morais: demonstrada a inadequação do procedimento adotado pelo recorrente com a sistemática consumerista, uma vez que não forneceu a segurança que o consumidor esperava quanto ao zelo no fornecimento de seus serviços, deve ser responsabilizado pelos prejuízos causados, restando patente a violação aos direitos da personalidade da autora, bem como aos direitos fundamentais da honra e privacidade, pois experimentou constrangimentos, transtornos e prejuízo financeiro em razão do ocorrido. Quantum indenizatório moderadamente arbitrado (R\$ 5.000,00) não reclama redução. 4) Recurso conhecido e não provido. 5) Sentença mantida por seus próprios fundamentos. (TJ-AP - RI: 00225872820188030001 AP, Relator: CESAR AUGUSTO SCAPIN, Data de Julgamento: 12/03/2019, Turma recursal)

Nesse caso, pode-se notar uma falha na prestação de serviços oferecidos pela instituição financeira que figura o polo passivo da ação, pois, deixou de adotar todas as providências necessárias para que evitar o cometimento de fraudes dentro de sua agência, causando danos morais e patrimoniais a parte autora.

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE

DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS “TELECINE E GLOBOPLAY”. COBRANÇAS INDEVIDAS APÓS SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO. VALORES DEBITADOS DO CARTÃO DE CRÉDITO DO AUTOR. AUSÊNCIA DE SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA. DESCASO COM O CONSUMIDOR. ESTORNO REALIZADO APÓS A PROPOSITURA DA AÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM ARBITRADO EM R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS) QUE COMPORTA MINORAÇÃO PARA R\$ 2.000,00 (DOIS MIL REAIS). OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. PARÂMETROS DESTA TURMA RECURSAL. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0004914-15.2020.8.16.0090 - Ibiporã - Rel.: JUIZ DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZADOS ESPECIAIS NESTARIO DA SILVA QUEIROZ - J. 11.11.2021) (TJ-PR - RI: 00049141520208160090 Ibiporã 0004914-15.2020.8.16.0090 (Acórdão), Relator: Nestario da Silva Queiroz, Data de Julgamento: 11/11/2021, 1ª Turma Recursal, Data de Publicação: 11/11/2021)

Pode-se perceber, que em alguns casos os juízes acolhem o pleito dos consumidores, considerando a existência de dano moral que se sobrepõe ao “mero dissabor”, como por exemplo, a caracterização do dano moral na falha da prestação de um serviço, seja por um “golpe de troca de cartões” ou uma negativação indevida.

Todavia, isto não é regra, existem casos onde os julgadores decidem em sentido contrário, onde, por exemplo, mesmo que exista a falha na prestação de um serviço, essa não configura dano moral, como se pode observar a seguir:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - DIALETICIDADE - ATENDIMENTO - LEGITIMIDADE PASSIVA - LIAME JURÍDICO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - COBRANÇA INDEVIDA - INEXISTÊNCIA DE NEGATIVAÇÃO - DANO MORAL - NÃO CONFIGURAÇÃO - NÃO HÁ CONHECIMENTO DE TERCEIROS - Nos termos do que dispõe o art. 932, inc. II, do CPC/2015, a parte recorrente possui o ônus de impugnar especificamente a decisão atacada, declinando as razões de seu inconformismo, sob pena de não conhecimento do recurso por violação ao princípio da dialeticidade - De acordo com o art. 927 do CC, a configuração da responsabilidade civil e, via de consequência, da obrigação de pagar indenização exige coexistência de quatro elementos: conduta antijurídica, culpa, dano e nexa causal. Tratando-se de relação de consumo, a comprovação da culpa é dispensada (art. 14, CDC). A simples cobrança indevida, seja através de ligações, mensagens ou correspondências, não gera dano moral, pois não expõe o consumidor a situação vexatória. Se a cobrança não chegou a conhecimento de terceiros ninguém terá uma impressão equivocada da apelante, o que significa que não houve ofensa a sua honra ou dignidade. V.V. - Afirmando a parte autora que a ré dirigiu-lhe cobranças indevidas, causando-lhe danos, reputa-se presente a legitimidade passiva ad causam da representante do devedor para responder à pretensão reparatória contra ela dirigida - Os meios de perseguição do crédito não podem se apresentar vexatórios, a teor do ordenamento consumerista, de modo que a cobrança dirigida à pessoa equivocada, através de insistentes e desrespeitosos contatos telefônicos, configura ato ilícito - A mera cobrança indevida não enseja lesão extrapatrimonial, exceto se realizada de forma desmedida, caso em que resta configurado o dano ao direito da personalidade da vítima, passível de reparação - A indenização mede-se fundamentalmente pela extensão do dano, devendo ser observada a gravidade das lesões e os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade na fixação do patamar reparatório. (TJ-MG - AC: 10000170800635001 MG, Relator: Fernando Lins, Data de

Julgamento: 27/05/0018, Data de Publicação: 30/05/2018)

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. PLANO DE TELEFONIA E INTERNET. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. COBRANÇA INDEVIDA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. 1) Para que se reconheça a existência de dano moral, é preciso que haja lesão concreta, o que em geral se concretiza através do sofrimento psíquico, da angústia, da exposição do ofendido à situação humilhante ou vexatória. 2) No caso, o acervo probatório carreado aos autos não demonstra que a parte autora tenha experimentado maiores transtornos hábeis a condenar à recorrida ao pagamento de indenização por dano moral. Com efeito, não há comprovação quanto à existência de qualquer fato que pudesse afetar de forma grave o seu equilíbrio psicológico, até mesmo por se tratar de cobrança indevida de pequena monta. 3) Recurso ao qual se nega provimento.

(TJ-RJ - APL: 00193392320178190008, Relator: Des(a). HELENO RIBEIRO PEREIRA NUNES, Data de Julgamento: 16/06/2020, QUINTA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 2020-06-17)

Nesses casos, observa-se que mesmo havendo uma falha na prestação dos serviços oferecidos pelos fornecedores o dano moral não foi configurado, pois, não foi comprovado que a conduta das empresas causou danos aos direitos da personalidade dos consumidores.

Existem ainda aqueles casos onde o consumidor busca o Poder Judiciário para discutir condutas que não merecem a apreciação dos tribunais, como, por exemplo, a pessoa que é “barrada” por um sensor de metal nas portas dos bancos, nesse casos, os julgadores consideram a descaracterização da responsabilidade civil por falta de um de seus elementos essenciais, qual seja, o ato ilícito, bem como será demonstrado adiante:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ALEGAÇÃO DE ESPERA DE CERCA DE 3 HORAS EM FILA DE BANCO, COM VIOLAÇÃO À LEI ESTADUAL Nº 4.223/03. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. DANO MORAL, CONTUDO, QUE NÃO SE CONFIGURA IN RE IPSA. A ESPERA NA FILA, POR SI SÓ, NÃO OFENDE DIREITO DE PERSONALIDADE, SUSCETÍVEL DE REPARAÇÃO, SALVO QUANDO FOR ASSOCIADA A OUTROS CONSTRANGIMENTOS E DESDOBRAMENTOS. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DE SITUAÇÃO EXCEPCIONAL. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. PRECEDENTES DO C. TRIBUNAL SUPERIOR E DESTA CORTE DE JUSTIÇA. SENTENÇA PRESTIGIADA. 1. Trata-se de ação na qual alega a autora, que no dia 05/06/2017, permaneceu por quase 03 (três) horas na fila, para pagamento de boleto, em agência do Banco réu. Narra que permaneceu de pé por todo este período, deixando de realizar compromissos que estavam programados para este dia. Pugna pelo reconhecimento do dano moral in re ipsa; 2. Restou comprovada o tempo de espera na fila para o atendimento bancário, superior ao limite estabelecido no artigo 1º da Lei Estadual nº 4.223/03; 3. A espera na fila do banco, bem como os constrangimentos apontados pela autora, não caracteriza conduta passível de ressarcimento pecuniário decorrente da violação do direito à dignidade e atributos da personalidade, no caso em comento; 4. O fato de um consumidor não ser atendido no tempo estipulado na referida lei não configura dano moral in re ipsa, salvo se da situação vivida sobrevierem sequelas mais danosas, o que não foi verificado nos presentes autos; 5. Negado provimento ao recurso.

(TJ-RJ - APL: 00128164920178190087, Relator: Des(a). JDS ISABELA PESSANHA CHAGAS, Data de Julgamento: 23/02/2022, VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 09/03/2022).

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE RESSARCIMENTO. ALEGADO DANO

MORAL. EMBARAÇOS PARA ENTRAR NA AGÊNCIA BANCÁRIA. TRAVAMENTO DE PORTA GIRATÓRIA. FUNCIONÁRIO (A) DA AGÊNCIA QUE CUMPRE AS REGRAS DE SEGURANÇA. EXERCÍCIO REGULAR DE UM DIREITO. ATO ILÍCITO NÃO CONFIGURADO. INEXISTÊNCIA DO DEVER DE INDENIZAR. É da jurisprudência: "APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MORAIS. AGÊNCIA BANCÁRIA. PORTA GIRATÓRIA. DETECTOR DE METAL. ACESSO DE CLIENTE IMPEDIDO. CONDUTA ILÍCITA INDEMONSTRADA. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. PRETENSÃO INDENIZATÓRIA AFASTADA. 1. As instituições financeiras têm obrigação legal no uso das portas giratórias, que impeçam o ingresso de quem porte qualquer objeto metálico e, sendo isso prática rotineira, não há porque se imputar a prática de conduta abusiva quando do impedimento da entrada no estabelecimento bancário de pessoa que barrada pelo detector de metal por diversas vezes. 2. A responsabilidade civil exige a comprovação de três requisitos, quais sejam, a conduta ilícita, o nexo de causalidade e o dano. Indemonstrado o primeiro dos pressupostos, já que não agiram de forma ilícita os prepostos do banco, inviável se torna a pretensão indenizatória. 3. Como o autor não logrou demonstrar a abusividade na conduta do demandado, bem como os pressupostos da obrigação de indenizar nos termos do art. 333, I, do Código de Processo Civil, merece ser mantida a sentença de improcedência. APELAÇÃO DESPROVIDA". (TJRS - AC n. 70027583418, Nona Câmara Cível, Rel. Marilene Bonzanini Bernardi, j. 10.06.2009). SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

É notável que existem diversas situações no cotidiano que não merecem a apreciação do Judiciário, por se tratarem de meros aborrecimentos do corriqueiros, como, por exemplo, esperar em uma fila demorada, nesses casos, cabe aos julgadores, analisarem as situações fáticas do caso concreto.

Cabe salientar, que o papel do advogado não é somente o de judicializar ações, e sim encontrar soluções adequadas para os conflitos, pois, do contrário o direito de acesso ao Poder Judiciário poderia ser puerilizado, tornando-o uma ferramenta atônita.

A respeito desse tema, os advogados Ueber Roberto de Carvalho e Rosangela Passadore escreveram o seguinte no site do escritório Uerber Carvalho advocacia:

O Advogado moderno precisa assumir que a solução de conflitos pode se dar de outras maneiras que não a judicialização. O exercício da advocacia sob o paradigma do Pensamento Sistêmico. A responsabilidade por uma solução eficaz de conflitos pertence ao Advogado e as partes envolvidas, sendo que a judicialização deve ser o último recurso a ser utilizado (CARVALHO, 2019).

Finalmente, com base nos posicionamos expostos, entende-se que se faz necessário a atenção dos profissionais do direito a respeito do tema, além disso, seria arriscado afirmar que existe uma “indústria do dano moral”, fazendo-se necessário uma análise cuidadosa para cada caso, pois em diversas situações os elementos da responsabilidade civil não se fazem presentes na circunstância fática, o estudo cauteloso de cada episódio deve ser realizado para evitar a vulgarização do dano moral, além de impedir que direito de peticionar não seja uma simples “aventura jurídica” para a obtenção de enriquecimento fácil.

3 CONCLUSÃO

Primeiramente, para que se possa chegar a uma conclusão a respeito da existência da “indústria do dano moral”, ou se essa seria somente um mito, é necessário que se faça uma análise a respeito do conceito de indústria, além de considerar todas as disposições expostas durante o desenvolvimento do presente artigo.

Segundo o dicionário, Balsa da Língua Portuguesa, indústria é o conjunto de atividades produzidas que o homem realiza de modo sistemático e organizado, com a ajuda de máquinas e ferramentas. A partir desse conceito e com base nas proposições desenvolvidas por todo o artigo, pode-se inferir que seria precipitado afirmar que a “indústria do dano moral” realmente exista, pois apesar de existirem demandas judiciais que causam o desvirtuamento do dano moral, seria arriscado generalizar, uma vez que, poderia expor a risco os direitos dos consumidores, os quais somente tiveram sua proteção legal de fato no ano de 1990.

É evidente, que não se pode vislumbrar que a reparação vasta e indisciplinada dos danos morais seja a única solução para resolver os conflitos que envolvam relações de consumo, ou até mesmo dos danos em geral, todavia, como ficou demonstrado no desenvolvimento do presente artigo, existem situações que devem ser analisadas com complexidade e com o devido cuidado, para que não ocorra a banalização dos direitos dos consumidores, com decisões levianas que diminuam seus direitos e sua proteção.

Em primeiro momento, é função do advogado avaliar o caso e articular seu parecer, dizendo se a situação fática apresenta os elementos essenciais da responsabilidade civil ou não. O advogado passou a ser visto por seus clientes como um profissional ajuizador de ações, como se não existisse outra alternativa, senão levar o caso para o Poder Judiciário.

Cabe salientar também, o papel do julgador, no que tange aos parâmetros do ressarcimento, a observância imposição banalizada da indenização punitiva, sem autorização da lei e, destarte, sem parâmetro legal algum. Sem que seja considerada extensão entre a gravidade da infração civil e a capacidade econômica do infrator, por exemplo, uma punição desmensurada, que transformar-se-ia em medida prejudicial para o pequeno e médio fornecedor.

É necessário que o caso concreto seja observado desde o seu surgimento, por exemplo, no caso em que uma empresa negativa o nome do consumidor, deve-se analisar se essa negativação foi devida, por exemplo, por falta de pagamento da fatura do cartão de crédito pelo consumidor, se a resposta for sim, não se pode falar na configuração do dano moral, sendo que, levar esse caso para a apreciação do Judiciário com o argumento de que a negativação por si

só geraria um dano ao consumidor, seria sem dúvidas um caso de industrialização do dano moral, transformando o direito de petição em uma verdadeira “aventura jurídica”, cuja única finalidade seria o enriquecimento sem causa.

Todavia, se a situação do exemplo supracitado ocorrer de maneira contrária, ou seja, se a negativação se der de maneira indevida, pois inexistente débito do consumidor perante o fornecedor, nesse caso os elementos da responsabilidade civil estariam presentes, quais sejam, a conduta, pois o banco negativou indevidamente o consumidor, a culpa do fornecedor em proceder voluntariamente na inscrição do consumidor nos cadastros de maus pagadores, e finalmente o nexo causal, que se caracteriza quando a conduta do agente causa danos aos seus direitos da personalidade, como a honra, a boa fama e o bom nome, fazendo surgir o dever de indenizar.

É imprescindível, que a lei seja seguida, na medida em que aquele que agir de má-fé não fique impune, seja ele o fornecedor ao cometer uma conduta lesiva ao consumidor, ou o fornecedor que pratique litigância de má-fé, buscando o Judiciário apenas para obter uma vantagem econômica indevida.

Assim sendo, o objetivo do presente trabalho foi alcançado com sucesso, de modo que foram contemplados todos os conceitos propostos, bem como a posição jurisprudencial a respeito do tema, onde foram explanados julgados e posicionamentos dos profissionais do direito, os quais conduziram o estudo para o desenvolvimento dessas conclusões. Almeja-se que com o desenvolvimento destes conceitos em conjunto com os estudos da ciência do direito por meio dos profissionais e estudiosos do direito, se chegue a um entendimento pacífico a respeito do tema abordado, fazendo com que a justiça se torne uma fermenta de segurança social para aqueles que foram lesados e carecem de reparação moral.

REFERÊNCIAS

ALVIM, A. **Da inexecução das obrigações e suas consequências**. 3. ed. Rio de Janeiro: Ed. Jurídica e Universitária, 1965.

BEVILÁQUA, C. **Código Civil comentado**. 6. ed. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1940.

BRASIL, **Constituição da República Federativa do Brasil**, promulgada em 5 de outubro de 1988. Artigo 5º, incisos X, V e XXXII. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em 15 nov. 2022.

BRASIL, **lei n. 8.078 de 11 de setembro de 1990**, dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078compilado.htm. Acesso em 14 nov. 2022

BRASIL, **lei n.10.406 de 10 de janeiro de 2002**, Código Civil brasileiro. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10406compilada.htm. Acesso em 15 nov.2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Amapá (Turma Recursal). Recurso Inominado 00225872820188030001. Civil. Cdc. Banco. Troca De Cartão Dentro De Agência Bancária. Operações Financeiras Realizadas Por Terceiros Em Nome Do Autor. Responsabilidade Objetiva. Súmula 479 Do Stj. Dever De Reparar. Danos Materiais. Ressarcimento Devido. Cancelamento Das Cobranças Efetuadas Em Cartão De Crédito. Relator: Cesar Augusto Scapin, Data de Julgamento 12 de março de 2019.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. Apelação Cível 10000170800635001. Dialeiticidade. Atendimento. Legitimidade passiva. Liame jurídico. Ação de indenização. Cobrança indevida. Inexistência de negativação. Dano moral. Não configuração. Não há conhecimento de terceiros. Relator: Fernando Lins, Data de Publicação 30 de maio de 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (Primeira Câmara de Direito Privado). Apelação Cível 0050177-35.2020.8.06.0030. Direito do consumidor. Direito processual civil. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais. Cobrança de energia elétrica. Comprovação da quitação das faturas. Inscrição nos serviços de proteção ao crédito. Indevida. Dano moral in re ipsa. Majoração do valor dos danos morais fixados. Possibilidade. Precedentes do tjce. Recurso conhecido e parcialmente provido. Relatora: Des. Vera Lúcia Correia Lima, Data da Publicação 23 de junho de 2021.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (Primeira Turma Recursal). Recurso Inominado 00049141520208160090. Ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais. Contratação dos serviços “telecine e globoplay”. Cobranças indevidas após solicitação de cancelamento. Valores debitados do cartão de crédito do autor. Ausência de solução administrativa. Descaso com o consumidor. Estorno realizado após a propositura da ação. Falha na prestação de serviço. Relator: Nestario da Silva Queiroz, Data de Publicação 11 de novembro de 2021.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (Quinta Câmara Cível). Apelação

Cível 00193392320178190008. Direito do Consumidor. Plano de Telefonia e Internet. Falha na Prestação de Serviço. Cobrança Indevida. Dano moral não configurado. Relator: Des. Heleno Ribeiro Pereira Nunes, Data da Publicação 17 de junho de 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (Nona Câmara Cível). Apelação Cível 70027583418. Recurso Inominado. Ação de ressarcimento. Alegado dano moral. Embarços para entrar na agência bancária. Travamento de porta giratória. Funcionário(a) da agência que cumpre as regras de segurança. Exercício regular de um direito. Ato ilícito não configurado. Relatora: Marilene Bonzanini Bernardi, Data da Publicação 10 de junho de 2009.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (Vigésima Quarta Câmara Cível). Apelação Cível 00128164920178190087. Ação Indenizatória. Alegação de espera de cerca de 3 horas em fila de banco. Com violação à Lei Estadual nº 4.223/03. Relatora: Des(a). JDS Isabela Pessanha Chagas, Data da Publicação 09 de abril de 2022.

CARVALHO, U.; PASSADORE, R. **Advogado não é um ajuizador ações judiciais**. Ueber de Carvalho, 2019. Disponível em: <https://www.uebercarvalho.adv.br/publicacoes/o-advogado-nao-e-um-ajuizador-de-acoes-judiciais-5/>. Acesso em: 22/05/2023.

CAVALIERI FILHO, S. **Programa de Responsabilidade Civil**. 15. edição. São Paulo: Grupo GEN, 2011. E-book. ISBN 9786559770823.

DINIZ, M. H. **Manual de direito civil**. 4. edição. São Paulo: Editora Saraiva, 2022. E-book. ISBN 9786555598612.

DINIZ, M. **Dicionário jurídico**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2005. v. 1.

GONÇALVES, C. R. **Direito Civil Brasileiro - Volume 4**. São Paulo: Editora Saraiva, 2022. E-book. ISBN 9786555596144.

GONÇALVES, C. R. **Responsabilidade Civil**. São Paulo: Editora Saraiva, 2023. E-book. ISBN 9786553624450.

MATOS, K. S. L.; VIEIRA, S. V. **Pesquisa educacional: o prazer de conhecer**. Fortaleza: Demócrito Rocha, 2001.

NUNES, R. **Curso de direito do consumidor**. 14ª. edição. São Paulo: Editora Saraiva, 2021. E-book. ISBN 9786555593525.

RIZZARDO, A. **Responsabilidade Civil**, 8ª edição. São Paulo: Grupo GEN, 2019. E-book. ISBN 9788530986087.

SOARES, S. J. PESQUISA CIENTÍFICA: UMA ABORDAGEM SOBRE O MÉTODO QUALITATIVO. **Revista Ciranda**, v. 1, n. 3, p. 168-180, 2019.

TARTUCE, F. **Responsabilidade Civil**. 4ª. edição. São Paulo Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786559645251.

TARTUCE, F. **Responsabilidade Civil**. São Paulo: Grupo GEN, 2023. E-book. ISBN

9786559647910.

THEODORO JÚNIOR., H. **Dano Moral**, 8ª edição. São Paulo: Forense (Grupo GEN), 2016. E-book. ISBN 9788530972295.

VENOSA, S. S. **Direito Civil - Obrigações e Responsabilidade Civil - Vol. 2**. São Paulo: Grupo GEN, 2021. E-book. ISBN 9786559771523.