



JOÃO GABRIEL PENELUC MAZZONI

**O ARBITRAMENTO DO DANO MORAL NO ÂMBITO DAS
RELAÇÕES DE CONSUMO: UMA ANÁLISE DOS CRITÉRIOS DE
QUANTIFICAÇÃO ADOTADOS NA DOUTRINA CONTEMPORÂNEA**

SALVADOR

2023

O ARBITRAMENTO DO DANO MORAL NO ÂMBITO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO: UMA ANÁLISE DOS CRITÉRIOS DE QUANTIFICAÇÃO ADOTADOS NA DOUTRINA CONTEMPORÂNEA

João Gabriel Peneluc Mazzoni ¹

Nícia Nogueira Diógenes Santos de Abreu²

RESUMO: O presente trabalho tem como objetivo geral analisar os critérios de quantificação do dano moral no âmbito das relações de consumo. Para o desenvolvimento desta pesquisa foi utilizada metodologia de natureza qualitativa, baseada no método de revisão de literatura. Foi feita uma análise do dano moral e da responsabilidade civil no âmbito das relações de consumo, levando em consideração seus conceitos, princípios e funções na contemporaneidade. Diante do subjetivismo das decisões judiciais acerca do tema, se faz necessária, a delimitação de critérios que venham a servir como referência para a definição do *quantum* indenizatório, dando particular ênfase ao Princípio da Razoabilidade como base para a criação de uma sentença justa e uniforme. Dentre os critérios utilizados, estão os prejuízos sofridos pela vítima, as condições econômicas e sociais da vítima e do autor, a conduta e personalidade dos agentes, a intensidade e duração da lesão, as repercussões pessoais e sociais, o não enriquecimento ilícito da vítima, bem como o nexo de causalidade entre o ato e a culpa da vítima, sendo analisados os padrões adotados pela doutrina e jurisprudência.

Palavras-chave: Responsabilidade civil. Dano Moral. Relações de Consumo. Quantificação.

ABSTRACT: This article's general objective is to analyze the criteria for the quantification of moral damage in the context of consumer relations. In order to develop this research, a qualitative methodology was used, based on literary review. Hereof, an analysis of moral damage and civil liability in the context of consumer relations was carried out, taking into consideration its concepts, principles and functions in contemporary times. Given the subjective character of judicial decisions on the subject, it is necessary to define criteria that will serve as a reference for defining the amount of compensation, particularly emphasizing the Principle of Reasonableness as a basis for creating fair and uniform judicial decisions. Among the criteria used are the losses suffered by the victim, the economic and social conditions of the victim and the perpetrator, the conduct and personality of the agents, the intensity and duration of the injury, the personal and social repercussions, the lack of illicit

¹ Graduando em Direito pela Universidade Católica do Salvador. Estagiário de graduação do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia.

² Possui graduação em Direito (2002) - UCSal, Especialização em Metodologia e Didática do Ensino Superior (2004) - CEPEX/UCSal e Mestrado em Família na Sociedade Contemporânea (2020) - UCSal. Atualmente leciona as disciplinas Direito Civil : Parte Geral, Obrigações, Contratos e Responsabilidade Civil no curso de graduação em Direito da Universidade Católica do Salvador, além de ser advogada regularmente inscrita na OAB/BA e membro efetivo do Instituto dos Advogados da Bahia, integrando, ainda, a Comissão de Direitos Humanos do Instituto dos Advogados da Bahia. Foi assessora jurídica no Ministério Público do Estado da Bahia, Assistente de Processos Disciplinares na Ordem dos Advogados do Brasil - Seção Bahia; Docente nas disciplinas Prática Jurídica I e Direito Civil I e II na Faculdade Ruy Barbosa (2014), Advogada sócia do Escritório Claudia Viana Advogados Associados até 2012, membro do Núcleo Docente Estruturante do curso de graduação em Direito da UCSal (2016 a agosto de 2020) e coordenadora do programa de monitoria do curso de graduação em Direito da UCSal (2018 a agosto de 2020).

enrichment of the victim, as well as the causal link between the act and the victim's guilt - all considered under the standards adopted by doctrine and jurisprudence.

Key words: Civil Liability. Moral Damage. Consumer Relations. Quantification.

SUMÁRIO: 1. INTRODUÇÃO 2. A RESPONSABILIDADE CIVIL NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO 2.1. FUNÇÕES DA RESPONSABILIDADE CIVIL 2.2. PRINCÍPIOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL 3. O DANO MORAL NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO 3.1. CONCEITO DE DANO MORAL NA CONTEMPORANEIDADE E À LUZ DO PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA 3.2. ESPÉCIES DE DANO MORAL 4. RESPONSABILIDADE CIVIL POR DANOS MORAIS, NAS RELAÇÕES DE CONSUMO 4.1. DEFINIÇÃO DE RELAÇÃO DE CONSUMO 4.2. RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO 4.3 A REPARAÇÃO DO DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS 6. REFERÊNCIAS

1. INTRODUÇÃO

O presente artigo tem o propósito de analisar a quantificação do dano moral nas decisões judiciais que subsistem na seara consumerista do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, com a finalidade de verificar a utilização dos critérios elencados pela doutrina e jurisprudência para a mensuração do *quantum* indenizatório e dos valores que estão sendo definidos pelo judiciário baiano.

Compreende-se que o dano moral se caracteriza diante da violação a direitos extrapatrimoniais. Isto posto, o entendimento do direito de reparação do dano moral deve ser, portanto, cristalino e coerente, de modo que venha a restaurar a lesão à esfera personalíssima da pessoa, isto é, seus direitos de personalidade.

No ordenamento jurídico brasileiro contemporâneo, não há mais indagações sobre a garantia de compensação do dano quando ocorre uma ilegítima violação à esfera de personalidade do indivíduo, uma vez que diversos dispositivos legais estabelecem essa previsão.

Entretanto, no Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, enfrentamos diariamente o problema de inúmeras ações judiciais considerarem o Dano Moral como mero aborrecimento, o que banaliza todo o seu conceito e até mesmo deprecia e minimiza o significado do dano.

Embora os dispositivos possuam tais previsões, a quantificação do dano moral é uma questão que frequentemente causa debates, em razão da necessidade dos juízes exercerem seu arbítrio e discernimento para estabelecer a quantia apropriada no caso concreto. A falta de objetividade no entendimento e no julgamento dos magistrados, no que diz respeito à

determinação dos valores das indenizações destinadas à reparação do dano, resulta em uma questão evidente: a insegurança jurídica experimentada pelos consumidores.

Particularmente nas relações de consumo, onde o dano se caracteriza diante de eventual prejuízo ao consumidor - parte vulnerável na relação - se faz necessária uma análise dos critérios de quantificação dessa reparação, com o fito de assegurar não apenas a reparação, mas também parâmetros aferíveis para a sua quantificação.

Corriqueiramente as pessoas têm seus direitos lesados e excepcionalmente os tem devidamente reparados. A maior motivação para a presente pesquisa é o fato de não existir um padrão de decisão indenizatória no judiciário brasileiro como um todo, abrindo espaço para existir, portanto, uma variedade de decisões, sem que haja um parâmetro a ser seguido.

Dessa forma, a redução do subjetivismo das decisões se faz necessária, razão pela qual é imprescindível a delimitação de critérios que venham a servir como referência para a definição do *quantum* indenizatório, dando particular ênfase ao Princípio da Razoabilidade como base para a criação de uma sentença justa e uniforme, ressaltando-se a notoriedade deste princípio para a procura de um equilíbrio adequado entre o exercício do poder e a proteção dos direitos dos cidadãos.

A aplicação do princípio mencionado possibilita a verificação do ponto de vista neutro pela ótica do juiz, o que gera a preservação do equilíbrio entre as partes no caso particular, uma vez que aquilo que é considerado razoável ou aceitável para a pessoa prejudicada pode ser completamente diferente das perspectivas do responsável pelo dano, assim como do entendimento do juiz.

Nesse sentido, o tema aqui abordado é de extrema relevância para o Direito uma vez que, atingido o seu objetivo, contribuirá para a criação de precedentes e doutrina, que futuramente poderão servir como indicadores a respeito da proporcionalidade das decisões judiciais.

Com o objetivo de alcançar o proposto nesta pesquisa, diante da dificuldade sobre o tema, será utilizada, como metodologia de pesquisa, a revisão bibliográfica, elaborada através de artigos e livros já publicados, demonstrando conceitos e entendimentos sobre um tema objeto de estudo.

Quanto à abordagem do problema, foi utilizada a pesquisa qualitativa, com o estudo descritivo e exploratório, descrevendo sobre o tema, com fundamento prioritário no Código Civil e Constitucional. Será utilizado, ainda, o método de pesquisa documental, pela análise da legislação aplicável ao tema, bem como pesquisa de precedentes jurisprudenciais

disponíveis no repositório virtual do Tribunal de Justiça no Estado da Bahia, no âmbito das câmaras cíveis, no ano de 2023.

2. A RESPONSABILIDADE CIVIL NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO

Antes de explorarmos o conceito de dano moral, é essencial compreender alguns aspectos fundamentais da responsabilidade civil. Isso se deve ao fato de que o estudo do dano moral é uma das ramificações da responsabilidade civil. Portanto, para uma melhor apreciação acerca deste tema, é imprescindível abordar sucintamente os elementos da responsabilidade civil.

A responsabilidade civil é, conforme a doutrina, um dever jurídico sucessivo que estabelece a obrigação de uma pessoa de reparar os danos causados a outra pessoa, em virtude de um ato ilícito ou do descumprimento de um dever legal. Ela constitui um dos pilares fundamentais do sistema jurídico, buscando assegurar a justa reparação dos prejuízos sofridos pelas vítimas, promovendo, assim, a harmonização das relações sociais e a aplicação da equidade no âmbito do direito.

Nesse sentido, Gagliano e Pamplona Filho (2013, p. 47) afirmam que:

Responsabilidade, para o Direito, nada mais é, portanto, que uma obrigação derivada — um dever jurídico sucessivo — de assumir as consequências jurídicas de um fato, consequências essas que podem variar (reparação dos danos e/ou punição pessoal do agente lesionante) de acordo com os interesses lesados. (GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2013, p. 47)

Os referidos autores ainda afirmam que “A acepção que se faz de responsabilidade, portanto, está ligada ao surgimento de uma obrigação derivada, ou seja, um dever jurídico sucessivo, em função da ocorrência de um fato jurídico *lato sensu*”. (GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2013, p. 46)

Percebe-se, portanto, que na definição de responsabilidade civil, constata-se a noção de restituição, equivalência de contrapartida ou a correspondência direta entre a ação realizada por alguém e a exigência de reparação. Isso visa restaurar o equilíbrio social que foi prejudicado devido à ação lesiva.

Cavaliere Filho (2008, p. 2) expressa um conceito semelhante ao detalhar responsabilidade civil: “Designa o dever que alguém tem de reparar o prejuízo decorrente da violação de um outro dever jurídico. Em apertada síntese, responsabilidade civil é um dever

jurídico sucessivo que surge para recompor o dano decorrente da violação de um dever jurídico originário”. (CAVALLIERI FILHO, 2008, p. 2)

O autor ainda completa que: “[...] responsável é a pessoa que deve ressarcir o prejuízo decorrente da violação de um precedente dever jurídico. E assim é porque a responsabilidade pressupõe um dever jurídico preexistente, uma obrigação descumprida.” (CAVALLIERI FILHO, 2008, p. 2)

Dessa forma, conforme explicado nas passagens de Gagliano e Pamplona Filho (2013), bem como nas de Cavalieri Filho (2008), verifica-se o surgimento de consequências jurídicas que decorrem da obrigação derivada do fato. Na responsabilidade civil, o objetivo primordial é reparar o dano causado, com o intuito de restaurar o *status quo ante*. Isso significa que a meta é fazer com que a pessoa prejudicada retorne à mesma condição em que estava antes de sofrer o dano. Quando a restauração completa não é viável, a obrigação se transforma em uma compensação financeira a ser paga à vítima, questão em relação à qual se concentra, precisamente, o intuito do presente trabalho.

Gagliano e Rodolfo Pamplona (2013, 48) também explicam sobre a busca da restauração do *status quo ante*, diferenciando a indenização da compensação:

[...] na responsabilidade civil, o agente que cometeu o ilícito tem a obrigação de reparar o dano patrimonial ou moral causado, buscando restaurar o *status quo ante*, obrigação esta que, se não for mais possível, é convertida no pagamento de uma indenização (na possibilidade de avaliação pecuniária do dano) ou de uma compensação (na hipótese de não se poder estimar patrimonialmente este dano) [...] (GAGLIANO e PAMPLONA, 2013, p.48)

Assim, a responsabilidade civil representa o dever de uma pessoa em corrigir os danos infligidos a outra. É importante destacar que, geralmente, a responsabilidade decorre de uma conduta ilegal, como indicado no texto do artigo 927 do Código Civil:

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem. (BRASIL, 2002)

No entanto, existem situações em que a responsabilidade pode resultar de ações legais, como pode ser deduzido ao analisar os artigos 188, 929 e 930 do Código Civil de 2002. Além disso, ela pode surgir devido a uma obrigação legal específica ou ainda em decorrência do risco associado à atividade.

A introdução do texto normativo referido acima trouxe consigo significativas mudanças e melhorias no tratamento da responsabilidade civil, tornando-a de forma mais abrangente e detalhada, contribuindo, assim, para o aumento de seu destaque no sistema jurídico brasileiro.

O Código Civil de 2002, que entrou em vigor em janeiro de 2003, representou uma grande reforma no direito civil brasileiro. Entre suas inúmeras inovações, destacam-se os aprimoramentos nas regras que regem a responsabilidade civil, tornando-as mais claras, detalhadas e adequadas às necessidades da sociedade contemporânea.

Uma das mudanças mais notáveis foi a introdução do conceito de responsabilidade objetiva em algumas situações específicas. Anteriormente, o Código Civil de 1916, que estava em vigor até então, seguia principalmente a lógica da responsabilidade subjetiva, que exigia a comprovação da culpa (em sentido amplo) do agente causador do dano.

Com a introdução da responsabilidade objetiva em casos como o de atividades de risco, o Código Civil de 2002 estabeleceu que, em certas circunstâncias, a simples demonstração da conduta, do nexo causal e do dano já são suficientes para responsabilizar o causador, independentemente de culpa. Isso teve um impacto significativo, garantindo maior proteção às vítimas e simplificando o processo de responsabilização.

Além disso, o Código Civil de 2002 trouxe uma abordagem mais ampla em relação às formas de reparação de danos, reconhecendo a necessidade de uma compensação integral das vítimas. Os danos morais e os danos extrapatrimoniais passaram a ser mais claramente definidos e passíveis de compensação, refletindo a evolução da sociedade e as demandas por justiça em casos que não envolvem apenas prejuízos materiais.

A responsabilidade subjetiva permaneceu viva no artigo 186 do diploma atual, que assim dispõe: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”

E como já destacado anteriormente, a responsabilidade civil objetiva é contemplada pelo artigo 927 do mesmo diploma, ao estabelecer que haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida, por sua natureza, implicar risco para os direitos de outrem.

Dessa forma, vemos que esses dois tipos de responsabilidade, tanto objetiva quanto subjetiva, são compreendidas no novo Código Civil de 2002.

2.1. FUNÇÕES DA RESPONSABILIDADE CIVIL

A doutrina classifica as funções da responsabilidade civil como três distintas, sejam elas: função reparatória (compensatória), função preventiva e função punitiva (sancionatória).

A função reparatória da responsabilidade civil, também chamada de função compensatória, visa, em primeiro lugar, preservar o estado original da parte lesada, seja no âmbito patrimonial ou extrapatrimonial. Para alcançar esse objetivo, existem três formas de compensação do dano: a restitutória, que busca restaurar a situação original de forma inalterada; a ressarcitória, que atua de maneira subsidiária e flexível, permitindo ajustes caso a restituição integral seja inviável; e a satisfativa, que explicam os professores Farias, Braga Netto e Rosenvald (2021, p. 81):

A tutela civil pode não se voltar à restauração de uma dada estrutura de interesses – seja pela via restitutória ou ressarcitória –, mas sobremaneira à satisfação in natura de uma posição subjetiva que restou não atuada, ou defeituosamente atuada (v.g. uma prestação negocial). Neste caso a tutela é satisfativa, uma resposta solidarista ao modelo liberal-individualista da incoercibilidade das obrigações de fazer. (FARIAS; BRAGA NETTO; ROSENVALD, 2021, p. 81)

Esta se concentra na satisfação direta de uma posição subjetiva não atendida.

É importante notar que a função reparatória não se limita à mera reparação do estado das coisas, mas também possui um caráter educativo, visando evitar a reincidência de erros. Tanto os danos patrimoniais quanto morais são avaliados com base no valor do objeto lesado, sendo que o dano moral, com sua complexa quantificação, destaca-se na defesa do ofensor contra a ruína financeira devido a possíveis indenizações.

A função preventiva está intrinsecamente ligada à diferenciação entre risco e ameaça. O risco deriva da ameaça, representando uma probabilidade mais elevada de danos, enquanto a ameaça envolve uma probabilidade menor de causar dano, sendo o risco uma ameaça ampliada. Essa função relaciona-se diretamente a dois princípios: o princípio da prevenção, que se aplica a riscos atuais e iminentes, e o princípio da precaução, que lida com riscos futuros e a capacidade de antecipá-los (ROSENVALD, 2017, p. 120). Assim, a prevenção e precaução buscam evitar o dano desde o início, considerando tanto riscos potenciais como riscos comprovados.

A função precaucional e preventiva pode afetar o valor da indenização em casos de danos. Quando as medidas de precaução e prevenção são efetivas, e o dano é mitigado ou evitado, a indenização deve ser avaliada com base na extensão do dano real. Nesse contexto, o Código Civil, como mencionado anteriormente, não deve ser interpretado de maneira estrita,

mas sim valorizado considerando as ações de empresas ou indivíduos que reduzem ou evitam danos.

A função punitiva da responsabilidade civil, também conhecida como função sancionatória, é a menos aplicada no ordenamento jurídico brasileiro, devido à sua natureza sancionatória, que tem o propósito de controlar e reprimir de forma difusa, visando ao controle social (FACCI, 2004, p.13). Para um Estado que busca evolução social e robustez em situações sociais, a observação e regulamentação de todos os indivíduos são essenciais. Nesse sentido, a função punitiva visa não apenas à punição individual, mas também tem um caráter educacional e coercitivo que impacta toda a sociedade.

Embora o direito privado valorize relações autônomas, é crucial lembrar a importância da proteção social aos mais vulneráveis, servindo como guias para a conduta de todos. No entanto, no Brasil, há resistência em relação a essa função devido a argumentos frequentemente utilizados na doutrina, como a excessiva fixação de valores em decisões judiciais, que excedem a extensão do dano, e a existência de outras sanções de natureza criminal ou administrativa.

Puschel (2007, p. 17-36) argumenta que a punição não deve ser uma função do direito civil, mas sim de outros ramos do direito. Cada ramo tem suas próprias funções e sanções, e no direito civil, especialmente na responsabilidade civil, a função punitiva contribui mais para o bem-estar social do que para a punição individual. A natureza educacional de uma penalidade financeira do direito civil é distinta das penas do direito penal, que têm procedimentos mais invasivos e desgastantes para relações pessoais.

Portanto, a indenização no direito civil deve ser vista em um contexto de relações interpessoais, com impactos para toda a sociedade, em conformidade com as várias funções da responsabilidade civil. Respeitar o Estado Constitucional e buscar sua efetivação é um marco importante a ser seguido pela sociedade. Além disso, as funções da pecúnia, como punição, prevenção e remoção do ganho ilícito, não são apenas pretensões isoladas, mas atuam de forma conjunta para quantificar um dano efetivo.

2.2. PRINCÍPIOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL

Os princípios fundamentais da responsabilidade civil são diretrizes e conceitos essenciais que orientam a aplicação da responsabilidade civil no direito. Eles servem como alicerce para determinar quando alguém deve ser considerado responsável por danos causados

a outra pessoa e como esses danos devem ser compensados. A seguir, serão apresentados alguns dos princípios fundamentais da responsabilidade civil:

Após a promulgação da Constituição de 1988, o princípio da dignidade da pessoa humana tornou-se um alicerce fundamental na responsabilidade civil. Esse princípio é universal e se estende por todas as áreas do direito, sendo essencial na proteção dos direitos dos cidadãos no Brasil. Ele funciona como um guia para garantir que todos os indivíduos sejam tratados com respeito e dignidade, levando em consideração suas necessidades.

Na área da responsabilidade civil, o princípio da dignidade da pessoa humana atua tanto como um escudo protetor, garantindo tratamento digno às vítimas, quanto como um promotor, buscando criar as condições para que as pessoas possam recuperar sua liberdade e desenvolvimento. Assim, ele desempenha um papel crucial em processos judiciais de responsabilidade civil, assegurando que a justiça seja feita de maneira a respeitar a dignidade de todas as partes envolvidas e restaurar o equilíbrio entre elas.

Assim diz Ingo Wolfgang Sarlet (2001, p. 50): “mesmo aquele que já perdeu a consciência da própria dignidade merece tê-la (sua dignidade) considerada e respeitada.”

O princípio da solidariedade surge como um instrumento que desencoraja o comportamento extremamente individualista dos cidadãos diante das situações cotidianas. Este princípio visa promover a resolução de conflitos de uma maneira mais colaborativa, incentivando a justiça e considerando as circunstâncias específicas de cada caso em que é aplicado. Seu propósito é garantir que ambas as partes envolvidas sintam que a justiça foi alcançada de uma maneira que leve em conta o bem-estar de todos.

O Princípio da Prevenção é de fácil compreensão, cuja atenção está voltada para as ações que acontecem antes da ocorrência de eventos danosos. Esse princípio envolve a necessidade de prevenir danos sempre que possível e tomar precauções adequadas para evitar que ocorram. Em relações interpessoais, a violação deste princípio ocorre quando o responsável não toma medidas para evitar danos, deixando de reduzir ou eliminar previamente as causas que levariam a tais danos.

O Princípio da Reparação Integral estipula que após a ocorrência de um dano, o autor desse dano tem a obrigação de compensar integralmente a vítima.

Farias, Braga Netto e Rosendal (2022, p. 637) afirmam que este princípio “busca levar o ofendido ao estado anterior à eclosão do dano injusto, transferindo ao patrimônio do ofensor as consequências do evento lesivo, de forma a conceder à vítima uma situação semelhante àquela”

Esse princípio é analisado sob três perspectivas distintas que se complementam: Avaliação concreta dos prejuízos reais sofridos (função concretizadora); Compensação de todos os danos (função compensatória); e Impedimento do enriquecimento injustificado da parte prejudicada (função identitária).

3. O DANO MORAL NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO

No contexto brasileiro, a Constituição Federal de 1988 foi um marco importante na consolidação do dano moral, bem como da sua devida previsão de reparação.

A Constituição de 1988, em seu artigo 5º, incisos V e X, assegura a inviolabilidade da intimidade da vida privada, da honra e da imagem das pessoas, garantindo o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação, bem como o direito de resposta. Essa disposição constitucional estabeleceu uma base para a proteção do dano moral, reconhecendo-o como passível de reparação.

Vejamos:

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

[...]

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

[...]

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

[...] (BRASIL, 1988)

Silva (1999, p. 38) diz que: “ ... após a vigência da Constituição de 1988, dúvida não resta da ampla admissibilidade da indenização do dano moral, isolada ou cumulativa com a indenização do dano material, quando decorrente da violação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.”

No entanto, a consolidação efetiva do dano moral como um direito indenizável e a definição de critérios para a sua reparação foram desenvolvidas principalmente pela evolução doutrinária e jurisprudencial, bem como com a introdução do Código Civil de 2002, que trouxe de forma mais nítida a consideração do dano moral.

Dessa forma, o Código Civil, em seu artigo 186, conceitua o ato ilícito para aquele que causar dano a outrem, estabelecendo que aquele que, por ação ou omissão voluntária,

negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito, ficando, portanto, obrigado a reparar o dano.

O artigo 927 do mesmo código complementa a ideia do artigo 186 e do 187 ao mesmo tempo, indicando que aquele que causar dano a outra pessoa, mesmo que por ato ilícito, está obrigado a repará-lo:

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.(BRASIL, 2002)

Dessa forma, tanto a Constituição de 1988 como o Código Civil de 2002 contribuíram para consolidar o reconhecimento do dano moral como um direito indenizável no ordenamento jurídico brasileiro. A discussão sobre a extensão e os critérios para essa reparação, no entanto, continua a ser objeto de análise e debate nos tribunais e na doutrina jurídica.

Ao longo dos anos, a doutrina jurídica e a jurisprudência brasileira têm consistentemente reconhecido e consolidado a reparabilidade do dano moral com base nas disposições constitucionais e legais mencionadas.

A doutrina, que compreende os estudos e as análises dos juristas sobre as normas jurídicas, têm contribuído para a compreensão e o aprimoramento dos fundamentos que respaldam a reparação do dano moral. E a jurisprudência, por sua vez, tem desempenhado um papel crucial na aplicação prática desses princípios.

O Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/90, também teve fundamental importância na previsão de reparação dos danos morais, surgindo da necessidade de amparo nas relações de consumo, onde o comprador de qualquer produto não pode mais depender de legislação específica, e portanto, não restando desamparado perante situação de lesão de dano extrapatrimonial.

O referido código, em seu capítulo III, artigo 6º, incisos VI e VII, prevê a seguinte redação, ao falar sobre a proteção do consumidor em face dos danos morais:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;
VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados; (BRASIL, 1990)

Bittar (1998), diz:

Observa-se, efetivamente, que o Código de Defesa do Consumidor, nas relações de consumo submetidas à sua égide, instituiu regime protetivo tal que, de sua simples enunciação, se pode notar que inúmeras novas situações de violação a direitos personalíssimos podem ocorrer, gerando, em consequência, a necessidade de reparação de ordem moral. (BITTAR, 1998)

No transcorrer da história brasileira, portanto, evidencia-se a superação de qualquer controvérsia acerca da reparabilidade do dano moral, não existindo, atualmente, qualquer divergência quanto à sua compensação ou ressarcimento, uma vez que se solidificou como uma norma constitucional respaldada no ordenamento jurídico nacional e seus expressos dispositivos legais.

3.1. CONCEITO DE DANO MORAL NA CONTEMPORANEIDADE E À LUZ DO PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA

Como evidenciado anteriormente, o dano moral é caracterizado pela violação dos direitos da personalidade, afetando a honra e dignidade do indivíduo, resultando em um abalo psicológico significativo. Cavalieri Filho (2012, p. 89) explica o que é o dano moral:

Por mais pobre e humilde que seja uma pessoa, ainda que completamente destituída de formação cultural e bens materiais, por mais deplorável que seja seu estado biopsicológico, ainda que destituída de consciência, enquanto ser humano será detentora de um conjunto de bens integrantes de sua personalidade, mais precioso que o patrimônio. É a dignidade humana, que não é privilégio apenas dos ricos, cultos ou poderosos, que deve ser por todos respeitada. Os bens que integram a personalidade constituem valores distintos dos bens patrimoniais, cuja agressão resulta no que se convencionou chamar de dano moral. Essa constatação, por si só, evidencia que o dano moral não se confunde com o dano material; tem existência própria e autônoma, de modo a exigir tutela jurídica independente. (CAVALIERI FILHO, 2012, p. 89)

Entretanto, não basta apenas um simples desconforto para caracterizar o dano moral. É necessário que ocorra um abalo verdadeiramente significativo para que esse tipo de dano seja reconhecido. Cavalieri Filho (2012, p. 93) continua:

[...] só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do

nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos. (CAVALIERI FILHO, 2012, p. 93)

Portanto, é fundamental adotar extrema cautela ao avaliar o que realmente configura um dano moral. Embora enfrentemos diversos contratemplos em nossa vida cotidiana, não é prudente considerar que qualquer incômodo causado por terceiros seja passível de ser classificado como tal. A convivência em sociedade inevitavelmente envolve situações desagradáveis que contrariam nossos interesses, gerando desconfortos com os quais não concordamos.

Contudo, nem todas essas situações devem ser automaticamente interpretadas como danos morais; pode ser dito, inclusive, que a maioria faz parte do tecido comum do dia a dia, sendo necessário aprender a lidar com elas, independentemente de preferências pessoais.

Em relação aos seus efeitos, o dano moral, para Gonçalves (2012, p. 360), é aquele tipo de dano que “não produz qualquer efeito patrimonial. Se há consequências de ordem patrimonial, ainda que mediante repercussão, o dano deixa de ser extrapatrimonial”.

Gagliano e Pamplona Filho (2013, p. 105) complementam o raciocínio: “[...] se há reflexos materiais, o que se está indenizando é justamente o dano patrimonial decorrente da lesão à esfera moral do indivíduo, e não o dano moral propriamente dito.”

A Constituição de 1988 delineou de forma explícita, no artigo 1º, III, a dignidade da pessoa humana como um dos fundamentos da República. A Carta Magna consagrou o princípio e, reconhecendo a sua importância, definiu-o entre os princípios fundamentais, conferindo-lhe o valor máximo como alicerce da ordem jurídica.

O reconhecimento da dignidade da pessoa humana como um dos pilares fundamentais da República demonstra o compromisso do ordenamento jurídico brasileiro com a proteção e promoção dos direitos individuais e coletivos, contribuindo para a construção de uma sociedade baseada em valores democráticos e humanitários.

3.2. ESPÉCIES DE DANO MORAL

O dano moral coletivo surge como uma categoria independente do dano, caracterizando-se por meio de lesão grave, injusta e insuportável a valores e interesses fundamentais da sociedade. A sua caracterização independe da comprovação de prejuízos concretos ou de um impacto moral efetivo.

Para Theodoro Júnior (2017, p. 155), nos cenários de dano moral coletivo, a noção de dano não se limita à mudança de um estado emocional que é típica das pessoas físicas, indicativa de angústia psicológica. Ao contrário, abrange igualmente a obrigação de reparar quaisquer danos extrapatrimoniais de natureza coletiva, atendendo assim ao anseio justo, legítimo e necessário apresentado pela sociedade de nossos dias.

Segundo Bittar (1994, p. 50), “dano moral coletivo é a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores”. Dessa forma, o dano moral coletivo acontece quando “o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico: quer isso dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial”.

A Constituição Federal de 1988 reconhece a existência de direitos difusos e coletivos, no Título II - Dos Direitos e Garantias Fundamentais, capítulo I - Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos, fortalecendo, portanto, a tese do dano moral coletivo.

Dessa forma, o dano moral coletivo é fruto de um avanço doutrinário em razão da superação da tradicional concepção individualista para a positivação dos direitos difusos e coletivos.

O dano estético, nas palavras de Farias, Braga Netto e Rosenvald (2022, p. 678), é a lesão que afeta de modo duradouro o corpo humano, transformando-o negativamente e têm ganhado espaço na doutrina brasileira nos últimos 20 anos, mesmo com os critérios de compensação extrapatrimonial já generosos, em virtude dos artigos 186, 187 e 927, do Código Civil. Ou seja, o referido dano ganhou visibilidade após os danos materiais e morais, elencados no inciso V, artigo 5º, da Constituição Federal.

De acordo com os referidos autores, o dano estético deve perdurar ao longo do tempo, mesmo sem a garantia de ser definitivo ou irreversível. Apesar de frequente o avanço da tecnologia no que se refere às cirurgias plásticas reparadoras, diversas lesões estéticas ainda persistem de maneira duradoura, tais como amputações totais ou parciais de membros, cicatrizes profundas e extensas, queimaduras, lesões internas, que são, em geral, irreversíveis, acompanhando a vítima durante toda sua vida. Assim, mesmo com o devido tratamento, é possível que os danos estéticos não sejam devidamente cicatrizados, razão pela qual o impacto do dano na integridade física da vítima é profundamente sentido.

Farias, Braga Netto e Rosenvald (2022, p. 678/679) afirmam que “Para a identificação do dano estético, em nenhum instante se fará necessário indagar sobre a subjetividade do ofendido, tanto para a constatação de sua existência, como também da própria extensão da

reparação”. Ou seja, a simples verificação do dano físico é suficiente para a incidência do dano estético, sendo certo que a reparação do dano vai variar de acordo com a gravidade do mesmo.

O dano estético pode ser cumulado com os danos materiais e morais em decisão judicial, desde que sejam diferenciadas as essências de cada um.

Em suma, os danos estéticos são lesões que não apenas deixam marcas permanentes no corpo, mas também podem comprometer a funcionalidade do organismo, e geralmente resultam de erros médicos ou agressões físicas mais severas.

O dano existencial é categorizado como um tipo de dano extrapatrimonial, compartilhando essa classificação com o dano moral. Ambos pertencem à categoria de danos que não envolvem diretamente aspectos financeiros ou patrimoniais, mas sim afetam a esfera mais ampla da existência e do bem-estar pessoal. Enquanto o dano moral está relacionado a lesões psicológicas e emocionais, o dano existencial refere-se às consequências que afetam a própria essência da vida e as perspectivas futuras do indivíduo, muitas vezes relacionadas a privações ou restrições que influenciam a realização pessoal e o desenvolvimento integral.

O conceito de "dano", em um sentido amplo, engloba qualquer lesão a um bem juridicamente protegido. É importante destacar que o bem jurídico compreende tudo que pode ser objeto de uma relação jurídica, abrangendo todos os valores que constituem o elemento real do universo jurídico, incluindo aspectos tanto materiais quanto não patrimoniais.

ALVIM (1972) *apud* GONÇALVES (1994), diferenciou o dano moral em sentido amplo do dano moral em sentido estrito:

O termo dano, em sentido amplo, vem a ser a lesão de qualquer bem jurídico, e aí se inclui o dano moral. Mas, em sentido estrito, dano é, para nós, a lesão do patrimônio; e 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, 1972, *apud* GONÇALVES, 1994, p. 377)

CAVALIERI FILHO (2012, p. 100) também conceitua os dois tipos de dano:

[...] a pessoa jurídica, embora não seja passível de sofrer dano moral em sentido estrito - ofensa à dignidade, por ser esta exclusiva da pessoa humana -, pode sofrer dano moral em sentido amplo - violação de algum direito da personalidade -, porque é titular de honra objetiva, fazendo jus a indenização sempre que seu bom nome, credibilidade ou imagem forem atingidos por algum ato lícito. Modernamente fala-se em honra profissional como uma variante da honra objetiva, entendida como valor social da pessoa perante o meio onde exerce sua atividade. (CAVALIERI FILHO, 2012, p. 100)

Nesse sentido, em que o dano moral stricto sensu está associado a uma lesão física ou psíquica do ser humano, é plausível afirmar que o dano moral lato sensu transcende esse conceito, protegendo expectativas futuras do que deveria ocorrer, mas que deixaram de se concretizar devido a eventos alheios à vontade do indivíduo. Nesse contexto, a liberdade e a dignidade do ser humano são violadas, justificando a extensão do conceito de dano moral para abranger não apenas lesões diretas, mas também as frustrações decorrentes da não realização de expectativas legítimas.

4. RESPONSABILIDADE CIVIL POR DANOS MORAIS, NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A responsabilidade civil é um aspecto fundamental do direito do consumidor, buscando proteger a integridade emocional, psicológica e reputacional dos consumidores diante de práticas abusivas ou negligências por parte dos fornecedores de produtos ou serviços.

Dessa maneira, proporciona-se uma direção orientadora de condutas a serem seguidas pela sociedade brasileira, indicando a aversão que a violação dos elementos essenciais da personalidade humana causa ao Direito.

Como já falado anteriormente, a introdução do Código de Defesa do Consumidor teve fundamental importância na previsão de reparação dos danos morais, portanto, consagrou a reparação dos danos morais derivados das relações de consumo, tornando-se direito básico do consumidor.

No contexto das relações de consumo, os danos morais referem-se a prejuízos não financeiros que afetam a esfera emocional, a dignidade e a imagem do consumidor. Esses danos podem decorrer de diversas situações, como publicidade enganosa, práticas comerciais abusivas, produtos defeituosos, mau atendimento, entre outras condutas que causem constrangimento, angústia, sofrimento psicológico ou desgaste emocional ao consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor, o que significa que o consumidor não precisa comprovar a culpa do fornecedor para obter reparação por danos morais. Basta demonstrar o nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido.

Em resumo, a responsabilidade civil por danos morais nas relações de consumo visa assegurar a proteção dos consumidores contra atitudes lesivas à sua esfera moral, contribuindo para a construção de um ambiente de consumo mais justo e equitativo.

4.1. DEFINIÇÃO DE RELAÇÃO DE CONSUMO

A relação de consumo refere-se a uma interação jurídica estabelecida entre consumidores e fornecedores de produtos ou serviços. Ela é regulamentada pelo Direito do Consumidor, conjunto de normas e princípios destinados a proteger os interesses e direitos dos consumidores.

Conforme afirmado por Leite (2002, p. 54), a relação de consumo é

uma relação de cooperação, pois um cidadão entra com o bem ou serviço e o outro oferece em troca o pagamento do preço; ambos colaboram assim para o sucesso do objetivo comum, que é a transferência do domínio do bem ou a execução dos serviços. (LEITE, 2002, p. 54)

A determinação da relação de consumo está vinculada à profissionalidade na venda de produtos ou na prestação de serviços. Leite (2002, p. 43) concebe, ainda, que “[...] só se considera relação de consumo aquela que implique o fornecimento de produto ou serviço com caráter profissional, ou seja, com intuito comercial”.

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, considera-se consumidor a pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Já o fornecedor é aquele que disponibiliza produtos ou serviços no mercado, seja ele um fabricante, produtor, importador, comerciante ou prestador de serviços. O referido código foi o principal marco regulatório das relações de consumo no Brasil, e estabelece direitos e deveres para ambas as partes envolvidas.

A Constituição Federal, diante da desigualdade entre consumidores e fornecedores, sempre buscou, de maneira geral, garantir a igualdade, respeitando a proporcionalidade. O Código de Defesa do Consumidor, por sua vez, tem como objetivo promover essa igualdade jurídica na interação entre o consumidor e os fornecedores e empresas, procurando atenuar as disparidades existentes. Em virtude desse compromisso com a igualdade, diversas normas são seguidas, tais como a inversão do ônus da prova, anulação de cláusulas abusivas, desconsideração da personalidade jurídica das empresas e a possibilidade de aplicar a responsabilidade objetiva.

Nas palavras de Cavalieri Filho, a relação de consumo tornou-se toda “relação jurídica contratual ou extracontratual, que tem num polo o fornecedor de produtos e serviços e no outro o consumidor; é aquela realizada entre fornecedor e o consumidor tendo por objeto a circulação de produtos e serviços (CAVALIERI FILHO, 2012, p. 517).

O conceito de consumidor encontra-se previsto no artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor, onde compreende-se que consumidor “é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final” (BRASIL, 1990), bem como o artigo 19º do mesmo diploma legal também determina que “[...] equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.” (BRASIL, 1990).

O fornecedor é definido nos termos do artigo 3º, do referido Código, que determina que fornecedor “é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.” (BRASIL, 1990).

A relação de consumo, portanto, é caracterizada quando há a aquisição ou utilização de um produto ou serviço por parte do consumidor, figurando, ainda, no pólo oposto da relação, um fornecedor.

4.2. RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Refere-se à obrigação que os fornecedores têm de reparar danos causados aos consumidores em decorrência de defeitos ou vícios nos produtos ou serviços oferecidos. No contexto do Direito do Consumidor, a responsabilidade civil é uma peça fundamental para assegurar a proteção dos direitos dos consumidores.

Para Cavalieri Filho (2010), a responsabilidade civil “[...] é um dever jurídico sucessivo que surge para recompor o dano decorrente da violação de um dever jurídico originário” (Cavalieri Filho, 2010, p. 2), e, no Código de Defesa do Consumidor, ela é

[...] fundada no dever e segurança do fornecedor em relação aos produtos e serviços lançados no mercado de consumo, razão pela qual não seria também demasiado afirmar que, a partir dele, a responsabilidade objetiva, que era exceção em nosso Direito, passou a ter um campo de incidência mais vasto do que a própria responsabilidade subjetiva. (CAVALIERI FILHO, 2010, p. 17)

Existem duas principais formas de responsabilidade civil nas relações de consumo: a responsabilidade por vícios de qualidade ou quantidade de produtos ou serviços, e a responsabilidade por danos causados aos consumidores, comumente conhecidos por acidentes de consumo.

Na dinâmica das relações de consumo, a responsabilidade objetiva emerge como um princípio consagrado, estabelecendo que o fornecedor possui a obrigação de reparar os danos causados, prescindindo da comprovação da culpa do agente causador. Essa abordagem destaca-se pela simplificação do processo indenizatório, exigindo apenas a evidência do dano, do defeito no produto ou serviço, e do nexo causal entre ambos. Tal mecanismo é crucial para assegurar a proteção dos consumidores, muitas vezes desfavorecidos na capacidade de demonstrar a culpa do fornecedor de maneira direta.

Por outro lado, a responsabilidade subjetiva adquire um caráter excepcional, encontrando aplicação restrita, notadamente no contexto dos profissionais liberais. Nessa perspectiva, a comprovação da culpa do agente causador do dano torna-se imperativa. Em outras palavras, é necessário demonstrar que o fornecedor agiu de forma negligente, imprudente ou dolosa para que seja responsabilizado pelos prejuízos ocasionados.

O arcabouço legal que orienta essa diferenciação é delineado pelo artigo 14, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor, que destaca a responsabilidade pessoal dos profissionais liberais, a ser apurada mediante a verificação de culpa.

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

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa. (BRASIL, 1990)

Esse dispositivo, ao estabelecer a exceção da responsabilidade subjetiva para essa categoria específica, reconhece a singularidade de certas atividades profissionais, onde a análise da conduta individual é essencial.

Assim, enquanto a responsabilidade objetiva se firma como a pedra angular nas relações de consumo, simplificando a reparação dos danos ao consumidor, a responsabilidade subjetiva surge como uma exceção, reservada aos profissionais liberais, onde a avaliação da conduta individual permanece como critério primordial. Essa dualidade de abordagens visa encontrar um equilíbrio entre a proteção do consumidor e a consideração das particularidades inerentes a certas profissões.

Em resumo, a responsabilidade civil nas relações de consumo desempenha um papel crucial na proteção dos direitos dos consumidores em face de práticas comerciais abusivas ou defeitos em produtos e serviços. A evolução desse campo, conforme destacado, revela uma dualidade na abordagem da responsabilidade civil: a tradicional, baseada na culpa do agente, e a específica para as relações de consumo, pautada na responsabilidade objetiva.

Assim, a responsabilidade civil nas relações de consumo busca o equilíbrio das relações consumeristas, conferindo aos consumidores meios eficazes de reparação diante de danos materiais e morais. Portanto, não apenas resguarda os direitos individuais dos consumidores, mas também fomenta práticas éticas e responsáveis.

4.3. A REPARAÇÃO DO DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Como já dito anteriormente, o Código de Defesa de Consumidor prevê a reparação do dano moral nas relações de consumo, de modo que são garantidos como direitos básicos do consumidor “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” (BRASIL, 1990).

Fazendo uma correlação entre a reparação do dano moral e a responsabilidade objetiva do agente causador do dano, o artigo 12 do mesmo Código diz o seguinte:

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

Portanto, a constatação do dano estabelece para o agente o dever de indenizar, independentemente da presença de culpa. Isso significa que, uma vez identificado o prejuízo, a obrigação de reparação surge automaticamente, sem a necessidade de demonstrar que o agente causador do dano agiu com negligência, imprudência ou intenção. Esse princípio, muitas vezes associado à responsabilidade objetiva, destaca a ideia de que a simples ocorrência do dano é suficiente para acionar a obrigação de compensação por parte do responsável.

Observa-se, efetivamente, que o Código de Defesa do Consumidor, nas relações de consumo submetidas à sua égide, instituiu regime protetivo tal que, de sua simples enunciação, pode-se notar que inúmeras novas situações de violação a direitos

personalíssimos podem ocorrer, gerando, em consequência, a necessidade de reparação de ordem moral. (BITTAR, 2015, p. 248)

A necessidade de indenização, no entanto, não se restringe apenas à esfera patrimonial, ela contempla também uma perspectiva extrapatrimonial. Essa abordagem é essencial para promover uma convivência mais adequada e tranquila entre as pessoas, reconhecendo a importância de considerações éticas e morais para além da compensação financeira.

O dano moral sendo perfeitamente reparável, traz a ideia de caráter satisfativo punitivo, uma vez que, independentemente da magnitude do impacto que a reparação exerce na esfera individual do sujeito, conferindo-lhe benefícios, é crucial reconhecer que o propósito do dano moral é, primordialmente, sancionar a conduta do agressor.

Contudo, é crucial considerar a ressalva de que o dano moral não deve servir como meio para um enriquecimento ilícito. Nesse sentido, a quantificação do ressarcimento, ao ser submetida a uma análise crítica sobre a reparação do dano moral, deve ser fundamentada em cada caso específico. Tal avaliação deve levar em conta a extensão do prejuízo imaterial, evitando que a compensação se torne equivalente a uma situação de favorecimento pecuniário indevido ao lesado.

Quanto aos critérios de quantificação dos danos morais, ainda existe uma dificuldade dos magistrados na fixação do *quantum* indenizatório, devido à falta de parâmetros objetivos. Contudo, mesmo diante de tais dificuldades, quando esses atributos são prejudicados injustamente por alguém, devem ser devidamente ressarcidos e recompensados, recaindo sobre os juízes, tal responsabilidade.

Assim dizia Antonio Jeová Santos: “um dos grandes desafios do jurista, neste início do século XXI, é encontrar pautas que mostrem a forma a que se deve chegar para quantificar o dano moral” (SANTOS, 2003, p. 149).

Dentre os critérios que o magistrado pode e deve utilizar, tanto de forma subjetiva quanto objetiva, estão elementos que auxiliam na determinação do valor a ser indenizado. Nesse contexto, o critério subjetivo busca identificar o prejuízo concreto sofrido pelo ofendido, levando em consideração variáveis como as condições econômicas e sociais da vítima e do autor, a conduta e personalidade dos envolvidos, bem como o nexo de causalidade entre o ato e a culpa do autor. No critério objetivo, o magistrado deve levar em consideração a intensidade ou gravidade da lesão, suas repercussões pessoais e sociais, além de observar a orientação jurisprudencial e doutrinária em casos que apresentem alguma similaridade.

Portanto, a quantificação dos danos morais deve considerar os critérios da razoabilidade, ponderando-se as condições econômicas do ofendido e do ofensor, o grau da ofensa e suas consequências, tudo na tentativa de evitar a impunidade do ofensor e, por outro lado, o enriquecimento sem causa do ofendido.

O Princípio da Razoabilidade desempenha um papel crucial no contexto da quantificação do dano moral nas relações de consumo. Este princípio fundamenta-se na ideia de que as decisões judiciais e os critérios adotados devem ser proporcionais e justos, evitando excessos ou desproporcionalidades que possam comprometer a equidade e a harmonia social.

Canotilho (2013) defende que o princípio da razoabilidade se manifesta no estabelecimento de um equilíbrio justo entre os meios utilizados e os objetivos buscados. Este princípio é fundamental no contexto do Direito Constitucional e é muitas vezes invocado para avaliar a validade e a proporcionalidade das leis e ações governamentais. O princípio da razoabilidade busca garantir que as medidas adotadas sejam proporcionais e não excessivas em relação aos objetivos legítimos perseguidos.

Assim diz o referido autor: "Entre o fim da autorização constitucional para uma emanção de leis restritivas e o exercício do poder discricionário por parte do legislador ao realizar esse fim deve existir uma inequívoca conexão material de meios e fins" (CANOTILHO, 1986, p. 488 *apud* BARROSO, 2005, p. 161).

Ao aplicar o Princípio da Razoabilidade na quantificação do dano moral, busca-se assegurar que a compensação financeira seja proporcional à gravidade do dano sofrido pelo consumidor. Isso implica considerar não apenas o sofrimento experimentado, mas também a capacidade do agressor em reparar, bem como a finalidade pedagógica da reparação, que busca inibir condutas lesivas e promover a ética nas relações de consumo.

Dessa forma, o princípio atua como um guia na análise crítica dos critérios de quantificação, direcionando os tribunais e os operadores do Direito a adotarem medidas justas e proporcionais. A aplicação da razoabilidade na quantificação do dano moral visa evitar que as indenizações se tornem excessivas, desestimulando práticas abusivas, mas também busca assegurar que sejam suficientes para cumprir efetivamente sua função compensatória e pedagógica.

Portanto, o Princípio da Razoabilidade representa uma ferramenta valiosa na busca por um equilíbrio adequado na quantificação do dano moral nas relações de consumo, contribuindo para a construção de decisões justas e alinhadas aos objetivos fundamentais do sistema jurídico.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho de conclusão de curso objetivou a compreensão aprofundada sobre os desafios e nuances inerentes à quantificação de danos morais no contexto específico das relações de consumo, levantando, para isso, os principais pontos relacionados ao tema.

Ao término desta pesquisa, delineamos um panorama abrangente e crítico sobre o arbitramento do dano moral no âmbito das relações de consumo, examinando minuciosamente os critérios de quantificação adotados na doutrina contemporânea. Este estudo percorreu uma jornada pelos fundamentos da responsabilidade civil no ordenamento jurídico brasileiro, destacando suas funções, princípios e, de modo mais específico, a complexidade envolvida na reparação de danos morais.

A análise cuidadosa do conceito de dano moral, à luz do princípio da dignidade da pessoa humana, proporcionou uma compreensão aprofundada das diversas nuances que permeiam essa categoria de dano. A classificação das espécies de dano moral e a subsequente imersão na responsabilidade civil por danos morais nas relações de consumo contribuíram para a contextualização específica do tema, ressaltando a importância da definição precisa de relação de consumo.

No que concerne à reparação do dano moral nas relações de consumo, a abordagem crítica buscou realçar a necessidade de uma análise casuística para quantificação, evitando, assim, excessos e injustiças. Este estudo reconhece a relevância da jurisprudência e da doutrina contemporâneas na construção de parâmetros que equacionem a justa reparação ao consumidor sem propiciar enriquecimento indevido.

Foi feita uma análise dos critérios de quantificação do dano moral, quais sejam, os prejuízos sofridos pela vítima, as condições econômicas e sociais da vítima e do autor, a conduta e personalidade dos agentes, a intensidade e duração da lesão, as repercussões pessoais e sociais, o não enriquecimento ilícito da vítima, bem como o nexo de causalidade entre o ato e a culpa da vítima, sendo analisados os padrões adotados pela doutrina e jurisprudência.

As considerações finais sublinham a necessidade de um constante diálogo entre a legislação, a jurisprudência e a doutrina, visando aprimorar os critérios de quantificação do dano moral nas relações de consumo. O desafio de encontrar um equilíbrio justo, capaz de proteger os direitos dos consumidores sem desestimular o desenvolvimento econômico, permanece como uma das metas para a evolução do sistema jurídico.

Por fim, este trabalho não apenas contribui para a compreensão teórica e prática do tema, mas também aponta para a necessidade de um contínuo aprimoramento e adaptação das normas diante das transformações sociais e econômicas. A relevância da presente pesquisa transcende as fronteiras deste artigo, servindo como um convite à reflexão e ao desenvolvimento de futuros estudos que enriqueçam e aprofundem as discussões aqui iniciadas.

6. REFERÊNCIAS

BARROSO, Luís Roberto. **Os Princípios da Razoabilidade e da Proporcionalidade**. Disponível em <http://www.actadiurna.com.br/biblioteca/doutrina/d19990628007.htm> Acesso em 8 de agosto de 2005.

BITTAR, Carlos Alberto. **Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro**. Revista de Direito do Consumidor, n. 12, out-dez/1994.

BITTAR, Carlos Alberto. **Reparação Civil por danos morais**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1998.

BITTAR, Carlos Alberto. **Reparação Civil por danos morais**. 4.ed, ver, aum. e mod. Por Eduardo C. B. Bittar. São Paulo: Saraiva, 2015.

CAVALIEIRI FILHO, Sérgio. **Programa de direito do consumidor**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

CAVALIEIRI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10ª ed. São Paulo: Atlas, 2012.

FACCI, Giovanni, le obbligazion. **A cura di Massimo Franzoni**. Roma: Utet Giuridica, 2004.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Curso de Direito Civil: responsabilidade civil**. 8. ed. rev. e atual. Salvador: Juspodivm, 2021. 1104 p. v.3.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Manual de Direito Civil: Volume Único**. 7ª ed. São Paulo. Juspodivm, 2022.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil**. v.3. 2. ed. São Paulo: Saraiva 2014.

GONÇALVES, Carlos Alberto. **Responsabilidade Civil**. 5ª ed. São Paulo: Editora Saraiva, 1994.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil**. 7ª ed. São Paulo: Saraiva: 2012.

JÚNIOR, Humberto Theodoro. **Direitos do Consumidor**. 9ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

LEITE, Roberto Basilone. **Introdução ao direito do consumidor: os direitos do consumidor e a aplicação do código de defesa do consumidor**, 2002.

PUSCHEL, Flavia Portella. **A função punitiva da responsabilidade civil no direito brasileiro: uma proposta de investigação empírica**. Revista Direito GV 3.2 (2007): 17-36.

ROSENVOLD, Nelson. **As funções da responsabilidade civil: reparação e a pena civil**. 3º ed. São Paulo, Saraiva, 2017.

SANTOS, Antonio Jeová. **Dano Moral Indenizável**. 3ª ed. São Paulo: Método, 2003.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da Pessoa Humana e Direitos Fundamentais na Constituição Federal de 1988**. 2001.

SILVA, Américo Luís Martins da. **O dano moral e a sua reparação civil**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999.

STOLZE, Pablo; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil**. 10ª ed. São Paulo: Saraiva, 2013.