

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DA REGIÃO DOS VINHEDOS
ÁREA DO CONHECIMENTO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
CURSO DE DIREITO**

MAURA REGINATTO GENTILINI

**A IMPREVISIBILIDADE JURÍDICA DOS FORNECEDORES DO RAMO
MOVELEIRO EM RELAÇÃO ÀS DIFERENTES DECISÕES INDENIZATÓRIAS
POR DANOS MORAIS TOMADAS PELOS TRIBUNAIS BRASILEIROS**

BENTO GONÇALVES

2018

MAURA REGINATTO GENTILINI

**A IMPREVISIBILIDADE JURÍDICA DOS FORNECEDORES DO RAMO
MOVELEIRO EM RELAÇÃO ÀS DIFERENTES DECISÕES INDENIZATÓRIAS
POR DANOS MORAIS TOMADAS PELOS TRIBUNAIS BRASILEIROS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à banca examinadora do Curso de Direito, no Campus Universitário da Região dos Vinhedos, da Universidade de Caxias do Sul, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Direito, na área de Direito do Consumidor.

Orientadora: Prof.^a Ms. Jussara de Oliveira Machado Polese

BENTO GONÇALVES

2018



UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DA REGIÃO DOS VINHEDOS

MAURA REGINATTO GENTILINI

**A IMPREVISIBILIDADE JURÍDICA DOS FORNECEDORES DO RAMO
MOVELEIRO EM RELAÇÃO ÀS DIFERENTES DECISÕES
INDENIZATÓRIAS POR DANOS MORAIS TOMADAS PELOS TRIBUNAIS
BRASILEIROS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Direito, como requisito parcial para a
obtenção do grau de Bacharel em Direito, no Campus
Universitário da Região dos Vinhedos, da
Universidade de Caxias do Sul, em dezembro de
2018.

Profa. Ms. Jussara de Oliveira Machado Polesel - UCS – Orientador(a)

Jussara de O. Machado Polesel

Prof. Ms. Fabio Michelin - UCS – Examinador(a)

Prof. Dra. Melissa Demari - UCS – Examinador(a)

Alameda João Dal Sasso, 800 – Bairro Universitário – CEP 95700-000 – Bento Gonçalves – RS – BR

OU: Caixa Postal 32 – CEP 95700-000 – Bento Gonçalves – RS – BR

Telefone PABX (54) 3449 5200 Telefax (54) 3454 1590 – www.ucs.br

CNPJ 88 648 761-0006-00 – CGCTE 010/0079032

Entidade Mantenedora: Fundação Universidade de Caxias do Sul – CNPJ 88 648 761-0001-03 – CGCTE 029/0089530

RESUMO

Muitas questões jurídicas, dentre elas, as diferentes decisões por danos morais tomadas pelos tribunais, estão necessitando de uma harmonização, visto que não se tem uma limitação em relação do quantum indenizatório, nem por parte da doutrina, nem da jurisprudência, ou seja, o valor indenizatório é decidido pelo julgador como ele bem entender. A falta de previsibilidade jurídica afeta e muito na estabilidade econômica brasileira, já que os grandes fornecedores tomam diversas decisões, principalmente financeiras, para o desenvolvimento e crescimento de suas empresas em relação às condenações aplicadas. De qualquer modo, ressalta-se que a verba indenizatória não pode ser usada como meio de enriquecimento ilícito, mas sim para reparar danos comprovados e não meramente alegados. O enriquecimento ilícito causa enormes frustrações para os fornecedores que não estavam preparados para uma decisão que fere o princípio da segurança jurídica e da boa-fé. Assim, o presente trabalho discute até que ponto as decisões por danos morais que são tomadas de forma diversa, porém muitas vezes envolvendo casos semelhantes ou idênticos, afetam o dia a dia das empresas do ramo moveleiro, e de que forma esta imprevisibilidade pode ser sanada objetivando que as empresas possam programar seu orçamento perante as demandas judiciais, partindo da premissa do princípio da segurança jurídica.

Palavras-chave: Dano moral; Decisões judiciais; Indenizações; Ramo moveleiro; Segurança Jurídica.

ABSTRACT

Many legal issues, among them, the different decisions for moral damages taken by the courts, are in need of harmonization, since there is no limitation in relation to the indemnity quantum, neither by the doctrine, nor by the jurisprudence, that is, the indemnity value is decided by the judge as he sees fit. The lack of legal predictability affects a great deal in Brazilian economic stability, since the big suppliers make several decisions, mainly financial, for the development and growth of their companies in relation to the condemnations applied. In any case, it should be pointed out that the compensation sum cannot be used as a means of illicit enrichment, but rather to repair damages that are proven and not merely alleged. Illegal enrichment causes enormous frustration for suppliers who were not prepared for a decision that violates the principle of legal certainty and good faith. Thus, the present work discusses the extent to which decisions for moral damages that are taken in a different way, but often involving similar or similar cases, affect the day-to-day business of furniture companies, and in what way this insecurity can be remedied aiming that companies can program their budget before the lawsuits, starting from the premise of the principle of legal certainty.

Keywords: Moral damage; Judicial decisions; Indemnity; Furniture branch; Legal Security.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 ASPECTOS BASILARES DAS RELAÇÕES DE CONSUMO	9
2.1 NATUREZA JURÍDICA DO DIREITO DO CONSUMIDOR E OS SUJEITOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO.....	10
2.2 CONCEITO DE VÍCIOS X DEFEITOS X MAU USO	15
2.3 PRINCIPAIS PRINCÍPIOS QUE REGEM A RELAÇÃO DE CONSUMO.....	23
3 DANOS MORAIS NO SETOR MOVELEIRO	29
3.1 DANOS MORAIS NO DIREITO BRASILEIRO	29
3.2 ENTENDIMENTOS DOS TRIBUNAIS EM RELAÇÃO AOS DANOS MORAIS NO RAMO MOVELEIRO	43
3.3 PRINCÍPIO DA SEGURANÇA JURÍDICA E A NECESSIDADE DE HARMONIZAÇÃO DAS DECISÕES POR DANOS MORAIS NO RAMO MOVELEIRO	58
4 CONCLUSÃO	67
REFERÊNCIAS	70

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como tema de pesquisa a imprevisibilidade jurídica causada pelos Tribunais em razão das diversas decisões por danos morais tomadas, mais precisamente, a imprevisibilidade jurídica causada às empresas do ramo moveleiro, que são condenadas diariamente a pagamentos a título indenizatório por danos morais de forma absurda. Esta falta de previsibilidade jurídica afeta, e muito na estabilidade econômica brasileira, já que os grandes fornecedores tomam diversas decisões, principalmente financeiras, para o desenvolvimento e crescimento de suas empresas em relação às condenações aplicadas.

Quando falamos em relação de consumo, logo pensamos em indenização por danos morais, que muitas vezes é um pedido feito de forma abusiva por parte do consumidor, pois atualmente parece que há uma 'indústria' chamada dano moral, o que gera insegurança e instabilidade social, visto que não existem parâmetros e limites para as absurdas indenizações arbitradas.

No mesmo sentido, há que se ressaltar que a verba indenizatória não pode ser utilizada como meio de enriquecimento ilícito, mas sim, para reparar danos comprovados e não meramente alegados, o que na maioria das vezes não é o que acontece em relação as decisões que são tomadas, causando uma imprevisibilidade jurídica enorme perante os fornecedores.

O grande problema existente hoje em relação à fixação das indenizações por danos morais é de que não há uma harmonização quanto às decisões tomadas, e que, se houvesse, deixaria os envolvidos no processo mais seguros, principalmente para quem precisa se programar para o pagamento das indenizações, até porque, alguns dos objetivos a serem compreendidos em relação à segurança jurídica é de que a mesma, deve trazer segurança, primeiro na forma de previsibilidade jurídica e, segundo, como um conjunto de garantias constitucionais.

Indagamos até que ponto as diversas decisões judiciais em relação às indenizações por danos morais afetam o dia a dia das empresas do ramo moveleiro, como esta imprevisibilidade jurídica pode ser sanada e de que forma as empresas podem programar seu orçamento perante as demandas judiciais quando cada Tribunal decide de uma forma, muitas vezes casos semelhantes ou idênticos partindo da premissa dos princípios da segurança jurídica e boa-fé.

Assim, o presente trabalho tem como objetivo geral pesquisar através de bibliografias, legislações e principalmente jurisprudência as diferentes decisões de alguns Tribunais do Brasil em relação às condenações por danos morais e analisá-las, dando um enfoque principal para as decisões do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, que é o principal polo do ramo moveleiro.

Tem como objetivo específico apresentar os conceitos de consumidor, fornecedor, dos princípios basilares da relação de consumo, especificar o dano moral, verificar como são as decisões por danos morais de determinados Tribunais do Brasil em casos semelhantes e até que ponto as indenizações são fixadas de maneira justa.

Dessa forma, a pesquisa possui extrema relevância, pois poderá ajudar a compreender os entendimentos dos Tribunais, quando se trata de ações que tenham como causa de pedir o pagamento de indenização por danos morais, fazendo com que haja um melhor planejamento financeiro e estratégico, reduzindo a ansiedade e aumentando a previsibilidade da perda ou não do processo.

O presente trabalho se baseará principalmente na pesquisa de jurisprudência que dará o embasamento para as informações passadas acerca das diferentes decisões tomadas pelos tribunais, bem como, pesquisas doutrinárias para a colocação dos conceitos básicos do tema abordado. Será demonstrado casos concretos, de forma que fique mais claro o entendimento e a visualização em relação ao assunto discutido.

Para alcançar os objetivos aqui traçados, o trabalho está dividido em dois capítulos, com três subdivisões cada. No primeiro capítulo, será explanado a natureza jurídica da relação de consumo e os sujeitos desta relação, quais sejam, consumidor e fornecedor. Após haverá a explicação do conceito de vício, defeito e mau uso, bem como a dos principais princípios que norteiam a relação de consumo.

No segundo capítulo, será explicado de forma aprofundada o conceito de dano moral e suas peculiaridades, para então adentrarmos no assunto em relação ao entendimento dos tribunais quando falamos em indenizações por danos morais, demonstrando estes, através de casos concretos. E por fim, será explanado o princípio da segurança jurídica e a necessidade de harmonização das decisões tomadas.

2 ASPECTOS BASILARES DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Na esteira da tutela legal da dignidade humana, encontra-se a busca da proteção do homem como sujeito de direito na relação de consumo, visto que o legislador constitucional visou resguardar a defesa dos seus direitos que, por muito tempo tinha sido esquecida.

Para discorrer sobre os aspectos basilares das relações de consumo, este capítulo tem por objetivo apresentar os sujeitos da relação de consumo, conceituando o consumidor e o fornecedor, bem como, os elementos essenciais desta relação. A seguir, explana-se sobre os principais princípios que regem esta relação, quais sejam, da harmonia entre as partes, a boa-fé, a vulnerabilidade e o princípio da segurança jurídica, este último, por ser o tema do presente trabalho, será dado mais ênfase no último capítulo.

Na obediência do princípio da dignidade humana, verifica-se a vivência conjunta do princípio da boa-fé objetiva, subjetiva, bem como, do princípio da segurança jurídica, ocasionando a solidificação de diretrizes primordiais ao regular o desenvolvimento das relações de consumo.

Neste sentido, o art. 4º, no seu inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, além de fazer referência sobre a importância da aplicabilidade do princípio da boa-fé nas relações de consumo, também tem a preocupação com a relação de harmonia entre o consumidor e o fornecedor.

Vê-se, hoje em dia, uma verdadeira corrida ao ouro em termos de dano moral, baseadas em decisões surrealistas e infundadas, que concedem verdadeiras fortunas em indenizações, sem exigir a mínima prova ou viabilidade e boa-fé processual. Diversas pessoas sentem-se encorajadas a ingressar em juízo e postular verbas indenizatória para, quem sabe, antecipar sua aposentadoria, assim, o instituto do dano moral está deturpado, descaracterizado, desmoralizado.

Este capítulo também aborda o conceito de defeito, vício e mau uso, pois identificar a diferença entre eles é fundamental para saber se deve haver ou não uma responsabilização do fabricante ou prestador de serviços.

Estabelecer e explicar todos estes conceitos tornará mais fácil o entendimento do próximo capítulo, que aborda mais propriamente o problema de pesquisa desse trabalho.

2.1 NATUREZA JURÍDICA DO DIREITO DO CONSUMIDOR E OS SUJEITOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO

Neste capítulo, será analisada a natureza jurídica do direito do consumidor, bem como, os sujeitos que regem a relação de consumo, quais sejam, consumidor e fornecedor, explicando e diferenciando as duas teorias existentes no Brasil, a finalista e a maximalista, e também as normas do Código de Defesa do Consumidor, para saber se estamos diante ou não de uma relação de consumo.

É importante, primeiramente, haver o reconhecimento da existência ou não de uma relação de consumo, que consiste assim na possibilidade de serem aplicadas as normas previstas pelo CDC. Caso contrário, não sendo detectada a relação de consumo, estaremos diante de uma relação comercial, civil ou outra, passível de regramento por outros textos legais, que não o CDC.

Muito simples é a explicação de Bolzan (2014, p. 52) quanto à relação jurídica de consumo, que nada mais é do que uma relação entre consumidor e fornecedor, que foi firmada em face da aquisição de um produto ou de um serviço, que é o objeto da relação.

Compete salientar que toda relação de consumo envolve basicamente e necessariamente no mínimo duas partes: de um lado o que adquire um determinado produto ou serviço, denominado consumidor e, de outro, o fornecedor ou vendedor de um produto ou serviço.

O consumidor, conforme art. 2º, do CDC, “é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Ou seja, consumidores podem ser pessoas físicas, ou jurídicas e, além de serem os adquirentes de produtos e serviços, também são usuários dos mesmos. O fato de ser pessoa física ou jurídica não configura, por si só, o consumidor, importando se a aquisição ou utilização se faz como destinatário final.

Podemos, através da definição legal, extrair três elementos do conceito de consumidor, tais como, subjetivo, que é a pessoa física ou jurídica, o objetivo, que é a aquisição de produtos ou serviços, e o teleológico, que é a finalidade pretendida com a relação de consumo, que equivale a destinatário final (GARCIA, 2009, p. 14).

Para que seja caracterizada uma relação de consumo é essencial a presença dos elementos citados acima, quais sejam, subjetivo e objetivo, sendo que, faltando qualquer um deles, fica descaracterizada a relação de consumo.

Conforme menciona a Lei nº 8.078/90, em relação à disposição a respeito do destinatário final, é importante salientar que a expressão atrai controvérsias na doutrina. Isto porque, no Brasil, temos duas teorias a respeito: teoria finalista e teoria maximalista.

Para a corrente finalista, também conhecida como corrente subjetivista, o conceito de destinatário final é o consumidor que é o destinatário e usuário do produto ou serviço, ou seja, é o destinatário econômico. Nesta teoria é utilizada uma leitura restritiva, destacando como consumidor o último da cadeia das relações de consumo, e que tenha como finalidade, utilizar ou adquirir um serviço ou produto para o seu próprio consumo.

Conforme bem exemplificado por Bolzan (2014, p. 67), não é suficiente que o consumidor retire o produto do mercado, mas sim que o mesmo efetive o consumo do mesmo por ele mesmo ou por sua família.

Donato (1993, p. 49) é favorável à corrente finalista e explica que o conceito legal e o econômico são evidentemente finalistas, determinando que o consumidor é a pessoa que adquire bens para a sua própria satisfação, sem interesse na comercialização dos mesmos.

Desta forma, para esses autores, a tutela existe somente porque o consumidor é a parte vulnerável nas relações contratuais. Assim, deve ser delimitado quem de fato merece esta tutela e quem não merece, bem como quem é considerado consumidor e quem não é. Vejamos o trecho de Marques (2002, p. 253/254) a esse respeito:

Para os finalistas, pioneiros do consumerismo, a definição de consumidor é o pilar que sustenta a tutela especial, agora concedida aos consumidores. Esta tutela só existe porque o consumidor é a parte vulnerável nas relações contratuais no mercado, como afirma o próprio CDC no art. 4º, inc. I. Logo, convém delimitar claramente quem merece esta tutela e quem não a necessita, quem é o consumidor e quem não é. Propõem, então, que se interprete a expressão “destinatário final” do art. 2º, de maneira restrita, como requerem os princípios básico do CDC, exposto nos arts. 4º e 6º.

[...]

Esta interpretação restringe a figura do consumidor àquele que adquire (utiliza) um produto para uso próprio e de sua família; consumidor seria o não profissional, pois o fim do CDC é tutelar de maneira especial um grupo da sociedade que é mais vulnerável. Consideram que, restringindo o campo de aplicação do CDC àqueles que necessitam de proteção, ficará assegurado um nível mais alto de proteção para estes, pois a jurisprudência será construída em casos, onde o consumidor era realmente a parte mais fraca da relação de consumo e não sobre casos em que profissionais-consumidores reclamam mais benesses do que o Direito Comercial já lhes concede.

Assim, de acordo com essa teoria, é considerado consumidor apenas aquele que adquire um bem ou serviço para uso próprio, satisfazendo uma necessidade pessoal e não para venda, ou então para acrescentá-lo à cadeia produtiva. Portanto, a figura do consumidor é restringida somente para a pessoa que adquire um produto ou serviço para uso próprio, sem obter qualquer lucro.

Sendo assim, Bolzan (2014, p. 69) explica que é importante que se analise caso a caso, tendo em vista que o CDC visa proteger a parte mais fraca na relação, ao tempo que é muito difícil, mas pode ocorrer de a pessoa jurídica ser tutelada como a parte mais fraca na relação e beneficiar-se dos direitos taxados no código consumerista.

Desta forma, os finalistas, sendo mais extremistas, estariam retirando do conceito de consumidor todas as pessoas jurídicas e profissionais, já que não se encaixam como destinatários finais, ou seja, eles obteriam lucro com o produto adquirido o vendendo para outra pessoa.

Já para os maximalistas, ou seja, aqueles que fazem uma definição mais ampla de consumidor, o destinatário final é aquele que compra o produto ou serviço, mesmo que para utilizá-lo para fins de revenda ou uso profissional. Nesta, o conceito é mais amplo, considerando todos da cadeia das relações de consumo e redução como consumidores, não importando se a pessoa física ou jurídica tem ou não fim de lucro quando adquire ou utiliza um serviço.

Para Bolzan (2014, p. 69), nesta teoria, para ser reconhecida a figura de consumidor, basta que uma pessoa retire o produto do mercado de consumo, sendo considerado o destinatário fático do produto ou do serviço.

Neste sentido, merece ser citada a precursora deste estudo a respeito da teoria maximalista, qual seja, Marques (2010, p. 85): “os maximalistas viam nas normas do CDC o novo regulamento do mercado de consumo brasileiro, e não normas orientadas para proteger somente o consumidor não profissional”.

Para Marques (2010, p. 85), seria uma forma de código geral de consumo, definindo normas e princípios para todas as pessoas, independente de assumirem papel de consumidor ou fornecedor, ou seja, o art. 2º do CDC seria aplicado de forma mais extensa, para um número maior de envolvidos no mercado de consumo.

Marques (2002, p. 253/254) explica esta teoria:

Já os maximalistas vêem nas normas do CDC o novo regulamento do mercado de consumo brasileiro, e não normas orientadas para proteger somente o consumidor não-profissional. O CDC seria um Código geral sobre o consumo, um Código para a sociedade de consumo, o qual institui normas e princípios para todos os agentes do mercado, os quais podem assumir os papéis ora de fornecedores, ora de consumidores. A definição do art. 2º deve ser interpretada o mais ostensivamente possível, segundo esta corrente, para que as normas do CDC possam ser aplicadas a um número cada vez maior de relações no mercado. Consideram que a definição do art. 2º é puramente objetiva, não importando se a pessoa física ou jurídica tem ou não fim de lucro quando adquire um produto ou utiliza um serviço. Destinatário final seria o destinatário fático do produto, aquele que retira do mercado e o utiliza, o consome (MARQUES, 2002, p. 253/254).

Conforme já analisado, pela corrente maximalista, o art. 2º do CDC deve ser analisado e interpretado da forma mais extensa possível, para que tal norma seja aplicada ao maior número de relações de consumo existentes no mercado.

Importante destacar que o STJ adotou a teoria finalista, porém, com algumas ressalvas. O órgão entendeu que, embora o consumidor não seja destinatário final do produto, se for constatado que o consumidor é vulnerável, e que adquiriu o produto ou serviço, sem objetivo de comercializar o mesmo, trata de teoria finalista mitigada, como se observa no seguinte julgado:

AGRAVO INTERNO - AGRAVO - INDENIZAÇÃO - ATRASO NA ENTREGA DE IMÓVEL - ARTIGOS 165, 458 E 535, DO CPC - PREQUESTIONAMENTO - REEXAME DE PROVAS - APLICAÇÃO DO CÓDIGO DO CONSUMIDOR - TEORIA FINALISTA MITIGADA. 1.- Tendo o Tribunal de origem fundamentado o posicionamento adotado com elementos suficientes à resolução da lide, não há que se falar em ofensa aos artigos 165, 458 e 535, do CPC. 2.- Não examinada a matéria objeto do Recurso Especial pela instância a quo, mesmo com a oposição dos Embargos de Declaração, incide o enunciado 211 da Súmula do Superior Tribunal de Justiça. 3.- A convicção a que chegou o Acórdão decorreu da análise do conjunto fático-probatório, e o acolhimento da pretensão recursal demandaria o reexame do mencionado suporte, obstando a admissibilidade do Especial os enunciados 5 e 7 da Súmula desta Corte Superior. 4.- A jurisprudência desta Corte tem mitigado a teoria finalista para autorizar a incidência do Código de Defesa do Consumidor nas hipóteses em que a parte (pessoa física ou jurídica), embora não seja tecnicamente a destinatária final do produto ou serviço, se apresenta em situação de vulnerabilidade. Precedentes. 5.- Agravo Regimental improvido. (BRASIL. STJ - AgRg no AREsp: 402817 RJ 2013/0330208-2, Relator: Ministro SIDNEI BENETI, Data de Julgamento: 17/12/2013, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 04/02/2014).

Após caracterizar o consumidor, vamos falar sobre o fornecedor, que é considerado o lado da relação de consumo que proporciona a oferta de produtos e serviços no mercado, de maneira a atender as necessidades dos consumidores.

É qualquer pessoa que, mediante desempenho de atividade comercial e de forma habitual, ofereça no mercado produtos ou serviços. Fornecedores são ainda os entes despersonalizados, que embora detenham personalidade jurídica, exercem atividades produtivas de bens e serviços.

Em relação às atividades que são desempenhadas pelos fornecedores, importa salientar que estão ligadas à atividade de cada um, independente do ramo, desde que coloquem aqueles produtos e serviços efetivamente no mercado, pela simples razão de que, destinando-se à prestação de serviços, e não à gestão da coisa comum, a natureza de suas atividades é que caracterizam as relações de consumo. Sendo assim, há um fornecedor de um lado e os consumidores de outro, tendo por objeto a prestação de serviços determinada, quer por si, ou de forma terceirizada.

Com isso, temos que o conceito de fornecedor abrange todos aqueles que desenvolvem uma atividade tipicamente profissional na produção ou prestação de serviços, não sendo necessária uma relação direta com o consumidor, bastando ter participado do fornecimento em algum momento.

Pelo CDC, verifica-se que o conceito de fornecedor praticamente esgotou as formas de atuação no mercado de consumo, pois para caracterização da figura do fornecedor basta o exercício profissional ou atividade principal, podendo ser o fabricante originário, o intermediário ou o comerciante.

E, com base no conceito presente no art. 3º, do Código de Defesa do Consumidor, fornecedor pode ser tanto a pessoa física que exerça atividade mercantil ou civil com habitualidade, dispondo bens ou serviços no mercado de consumo, quanto à jurídica, nacional ou estrangeira, além da pessoa jurídica pública, desde que haja contraprestação direta pelos consumidores, e, ainda, entes despersonalizados que, apesar de não possuírem personalidade jurídica, exerceram atividades produtivas de bens e serviços, como por exemplo, a massa falida.

Essa relação é destinada principalmente à satisfação de uma necessidade pessoal do consumidor, que não possui condições de produzir determinado produto ou serviço e necessita da prestação do fornecedor, submetendo-se ao poder e condições dos produtores daqueles mesmos bens e serviços.

Conforme os ensinamentos de Filomeno (2001, p. 55):

Dentro os direitos básicos do consumidor está a facilitação de seu acesso aos instrumentos de defesa, notadamente no âmbito coletivo, com o

estabelecimento de responsabilidade objetiva, aliada à inversão do ônus da prova.

Resta por demais evidente que o consumidor, sobretudo quando se dispõe não exatamente a defender um interesse ou direito seu, procura resolver a pendência pelos meios menos custosos e, por que não dizer, menos traumáticos, mas quando frustrados, muitas vezes se queda inerte, não apenas pelos custos da justiça comum, e sua notória e irritante morosidade, como também em face do que irá enfrentar, ou seja, o poder econômico, incontestavelmente melhor aparelhado e treinado para referidas questões. Daí por que se parte do princípio da fraqueza manifesta do consumidor no mercado para conferir-lhe certos instrumentos para melhor defender-se (FILOMENO, 2001, p. 55).

Vivemos em uma sociedade capitalista, a população é totalmente consumista, a todo o momento estamos adquirindo bens, produtos e serviços, bem como os prestando. Porém, não podemos nos esquecer de que nas relações de consumo, todo consumidor e fornecedor têm direitos e obrigações, cujos efeitos envolvem um regular entrosamento na vivência jurídica social.

Quando se fala em direitos e obrigações, não se pode esquecer de que nem sempre o problema com o produto ocorreu por algum defeito ou vício de fabricação. Algumas vezes ocorre o mau uso por parte do consumidor.

Veremos no próximo capítulo o conceito de defeito, vício e mau uso para que haja o entendimento, a fim de ser responsabilizado o agente que realmente causou o dano e se tem ou não o dever de repará-lo.

2.2 CONCEITO DE VÍCIOS X DEFEITOS X MAU USO

Neste capítulo falaremos sobre a diferença entre vício, defeito e mau uso, tendo em vista a importância de sabermos quando estamos diante de um ou de outro. O código de defesa do consumidor disciplina estas modalidades, explicando e diferenciando-as, de forma a trazer tanto para o consumidor quanto para o fornecedor os seus deveres e direitos.

O Código de Defesa do Consumidor prevê em seus artigos 18 a 20 as responsabilidades por vícios, que podem ser referentes a um vício no produto ou serviço. Os vícios no produto ou serviço afetam somente o próprio produto ou serviço, fazendo com que os mesmos se tornem inadequados para o consumo, não apresentando a qualidade, quantidade ou informação esperada pelo consumidor.

Segundo Bolzan (2014, p. 301), o “Vício estaria ligado a inadequação do produto ou serviço aos fins a que se destinam”.

Já para Nunes (2009, p. 182), considera-se vício características de qualidade ou quantidade que deixem os produtos impróprios ou até mesmo inadequados para o consumo, bem como que lhe diminuam o valor.

Quando se fala em vícios é possível restringir a responsabilidade do fornecedor quanto à substituição do produto, abatimento do preço, devolução do valor pago, rescisão contratual, entre outros.

Em relação aos defeitos, são regrados pelos arts. 12, 13 e 27 do CDC, que são aqueles decorrente de um fato no produto ou serviço que gere um acidente de consumo. O defeito é mais grave que o vício, pois é quando o produto ou serviço não gera segurança para o consumidor, lhe causando danos à saúde.

Nunes (2009, p. 183) explica que:

O defeito é um vício acrescido de um problema extra, alguma coisa extrínseca ao produto ou serviço, que causa um dano maior que simplesmente o mau funcionamento, o não funcionamento, a quantidade errada, a perda do valor pago – já que o produto ou serviço não cumpriram o final ao qual se destinavam. O defeito causa, além desse dano do vício, outro ou outros danos ao patrimônio jurídico material e/ou moral do consumidor.

Quando é observado o defeito, a responsabilidade do fornecedor é mais elevada, visto que deverá haver a reparação dos danos patrimoniais e extrapatrimoniais causados pelo consumidor do produto ou do serviço defeituoso.

No art. 12 do CDC é possível verificar algumas circunstâncias relevantes a fim de caracterizar um produto defeituoso, são elas:

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.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - sua apresentação;

II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - que não colocou o produto no mercado;

II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

A primeira elencada pelo artigo citado é em relação à sua apresentação, ou seja, quando não há informações suficientes ou que sejam inadequadas em relação ao produto, como, por exemplo, não constar a informação na rotulagem do produto que ele é cortante, onde a falta desta informação poderá gerar um acidente de consumo.

Outra circunstância é o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam, como, por exemplo, uma faca, se espera que ela corte, que neste caso é um perigo existente, porém dentro da normalidade e do esperado.

Outra questão destacada no artigo é a época em que o produto foi colocado no mercado, por exemplo, não é considerado defeituoso um celular em que não seja possível instalar um determinado aplicativo por estar com o sistema ultrapassado.

Por fim, a causa mais comum em relação à excludente de responsabilidade do fornecedor, qual seja, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, pelo problema causado no produto (mau uso), quando o consumidor não utiliza o produto de forma adequada, conforme especificado no manual, quando o consumidor ou terceiro adultera o produto ou age de forma negligente, que faça com que o produto ou serviço não tenha um funcionamento normal.

Muito bem exemplificado por Bolzan (2014, p. 320) quando um produto como o veneno é colocado à venda, onde a periculosidade é evidente e de conhecimento de todos, o produto possui todas as informações e mesmo assim o consumidor faz o mau uso, os danos causados são de culpa exclusiva dele.

Isso pode vir a acontecer com qualquer tipo de produto, como, por exemplo, móveis, onde não há o cuidado necessário por parte do consumidor que não tomam os cuidados devidos, ocorrendo, assim, o mau uso, que é de fácil identificação e muito comum de acontecer.

Porém, mesmo sendo comprovado o mau uso do produto por parte do consumidor, os fornecedores não podem contar com uma decisão adequada em relação aos danos morais, visto que são inúmeras vezes surpreendidos com condenações absurdas e totalmente injustas.

A culpa exclusiva do consumidor (mau uso) não pode ser confundida com a inexistência de defeito no produto ou serviço. A culpa exclusiva é referente ao nexo causal entre defeito e dano, quando o acontecido ocorreu por negligência por parte do consumidor.

Já a inexistência de defeito no produto ou no serviço, é quando ocorre o dano, porém fica provado que o mesmo não foi causado por um problema na fabricação do produto, mas sim por causas adversas. Assim, sendo o defeito o pressuposto básico para a responsabilidade do fornecedor, se ele não ocorrer, não há obrigação de indenizar, uma vez que não há nexo de causalidade entre o fato ocorrido com o consumidor e a ação do fornecedor.

Todos os exemplos citados acima isentam o fornecedor de qualquer dano ou prejuízo que o consumidor tenha sofrido, excluindo a responsabilidade do fornecedor.

O mau uso por parte do consumidor exclui, desde já, a responsabilidade do fornecedor quanto ao dever de indenizar ou resolver o alegado problema.

Conforme o art. 12, §3º, inciso III do CDC:

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.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Importante salientar que é do fornecedor a responsabilidade de comprovar que o seu produto ou seu serviço não acarretou prejuízos ao consumidor, e que o dano ocasionado ocorreu pelo mau uso do produto.

Vejamos um exemplo claro de um julgado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul:

CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. APARELHO CELULAR. VÍCIO NO PRODUTO. NARRATIVA DA AUTORA QUE EVIDENCIA QUE OS DEFEITOS DECORREM DE MAU USO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO. Narrou a autora que, em 03-10-2013, adquiriu pelo valor de R\$ 998,00 aparelho celular fabricado pela ré, o qual após um mês teve fissura na tela e perdeu completamente a funcionalidade. Compareceu à assistência técnica e obteve orçamento de R\$ 700,00 para a resolução do problema. Não concordando com o valor estipulado para conserto após ter utilizado o aparelho por curto período, requereu a substituição do produto. É notório que a fissura na tela, a qual resultou na perda de funcionalidade do aparelho, decorre de quedas ou choques, caracterizando mau uso por parte da consumidora. Hipótese esta que exime o fornecedor da responsabilidade, na forma do art. 12, § 3º, III, devendo, assim, ser mantida a improcedência do pedido. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (BRASIL. Tribunal de Justiça – RS, Recurso Cível

Nº 71005055751, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Vivian Cristina Angonese Spengler, Julgado em 05/11/2014).

Assim, verifica-se claramente que o mau uso de produtos por parte dos consumidores exclui a responsabilidade do fornecedor pelos fatos alegados.

Outra questão importante a ser esclarecida é que a mera alegação do consumidor de algum defeito ou vício no produto, sem qualquer prova mínima, dificilmente terá a capacidade de revelar a veracidade dos fatos alegados. Esta questão é importantíssima, para que não se pense que os consumidores possuem domínio total sobre os fornecedores, pois, apesar da hipossuficiência, nem sempre os consumidores têm razão.

Assim, quando as alegações dos consumidores estão desacompanhadas de qualquer comprovação nos autos, fica demonstrado o desrespeito à máxima prevista no art. 373 do CPC/2015, *in verbis*: “Art. 373. O ônus da prova incumbe: I – ao Autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito”.

Neste sentido, é o entendimento da 25ª Câmara Cível/Consumidor do Tribunal de Justiça RJ, conforme ementa colacionada abaixo:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO. CONTRATO DE COMPRA DE MÓVEIS PLANEJADOS. ATRASO NA ENTREGA. DESISTÊNCIA DA COMPRA PELA PARTE AUTORA. NÃO HOUVE DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO PELOS MÓVEIS. SENTENÇA QUE JULGOU A AÇÃO PARCIALMENTE PROCEDENTE, PARA CONDENAR AS RÉS, SOLIDARIAMENTE, A RESTITUIR O VALOR PAGO PELOS MÓVEIS E A INDENIZAR OS AUTORES PELOS DANOS MORAIS, NO VALOR DE R\$ 3.000,00 (TRÊS MIL REAIS). IRRESIGNAÇÃO DOS AUTORES E DA 1ª RÉ. NÃO FOI JUNTADO AOS AUTOS CÓPIA DO CONTRATO FIRMADO ENTRE AS PARTES, PROJETOS DOS MÓVEIS, NOTA FISCAL OU, SEQUER, COMPROVANTE DE PAGAMENTO DO VALOR DO CONTRATO. INTELIGÊNCIA DA SÚMULA Nº 330 DO TJRJ. APELO DA 1ª RÉ A QUE SE DÁ PROVIMENTO, FICANDO PREJUDICADO O RECURSO DOS AUTORES. (BRASIL. Tribunal de Justiça – RJ, Apelação nº 0387935-46.2013.8.19.0001; Data de julgamento: 08/06/2016 – Relator Desembargador Dr. Fabio Uchoa Pinto de Miranda Montenegro - Vigésima Quinta Câmara Cível Consumidor).

É possível verificar no julgado acima, que apesar de a parte autora alegar que houve a desistência da compra e que o valor não foi restituído, esta não juntou aos autos qualquer prova do fato alegado e nem mesmo juntou a cópia do contrato que foi firmado entre as partes, sendo que as meras alegações não provam a ocorrência do ato ilícito, afastando o dever de indenizar.

Assim, é essencial que o consumidor comprove o fato constitutivo de seu direito, sob pena de ser caracterizada a inexistência de vício ou defeito pela não produção de prova da ocorrência de ato ilícito pelo fornecedor e, como consequência, sendo afastado o dever de indenizar.

Neste sentido, traz-se a lume o disposto na Súmula nº 330 do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, *in verbis*: “Nº. 330: Os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito.”.

O Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul já pacificou o entendimento de que, embora nas relações de consumo a responsabilidade seja objetiva, não está o consumidor desobrigado de comprovar o fato constitutivo do seu direito:

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. MÓVEIS PLANEJADOS. ÔNUS PROBATÓRIO NÃO SATISFEITO PELA AUTORA. ART. 333, I DO CPC. NÃO COMPROVADOS OS FATOS CONSTITUTIVOS DO DIREITO DA PARTE AUTORA. NÃO OBSERVÂNCIA DO § 1º DO ART. 18 DO CDC. IMPROCEDÊNCIA DA AÇÃO. Não prospera a alegada ilegitimidade da parte autora. Embora os móveis tenham sido adquiridos em benefício de pessoa jurídica, foi a autora quem se responsabilizou pelo pagamento do preço ajustado. Assim, possível que busque em juízo a reparação que entendia devida em razão do negócio firmado com os réus. Ônus probatório não satisfeito. Embora se trate de relação de consumo, onde cabível a inversão do ônus da prova, é imperioso reconhecer que a parte autora não comprovou nem minimamente os fatos constitutivos de seu direito. As alegações iniciais não foram confortadas pelas provas carreadas aos autos, de maneira que não atendida a regra do art. 333, I do CPC. Além disso, a autora não comprovou ter facultado aos demandados o conserto dos vícios alegadamente apresentados pelos produtos. Assim, não há possibilidade de pleitear o desfazimento do negócio, com a restituição do valor pago e desconstituição das parcelas vincendas (art. 18, § 1º do CDC). Diante dos fatos acima, é imperioso o reconhecimento da improcedência dos pedidos iniciais. SENTENÇA REFORMADA IMPROCEDÊNCIA DA AÇÃO RECURSO PROVIDO (BRASIL. Tribunal de Justiça – RS, Recurso Cível Nº 71005261367, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Léo Romi Pilau Júnior, Julgado em 25/02/2015).

Conforme pode-se perceber pelo julgado acima, mesmo que se trate de relação de consumo, está pacificado que o consumidor tem o ônus de produzir a prova mínima do fato alegado, bem como, onexo causal entre o fato e o dano.

A responsabilidade civil, segundo Tartuce (2015, não paginado) surge: “em face do descumprimento obrigacional, pela desobediência de uma regra estabelecida

em um contrato, ou por deixar determinada pessoa de observar um preceito normativo que regula a vida”.

Dado este conceito, é importante falarmos da responsabilidade civil objetiva e subjetiva. Na responsabilidade civil subjetiva, para que haja a responsabilização é preciso que seja comprovada a culpa. A responsabilidade civil objetiva, por sua vez, é aquela em que não se discute a culpa, conforme disciplina o art. 927 e parágrafo único do Código Civil, *in verbis*:

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Segundo explica Nery (2002, p. 725):

A norma estabelece a responsabilidade objetiva como sendo o sistema geral da responsabilidade do CDC. Assim, toda a indenização derivada de relação de consumo, sujeita-se ao regime da responsabilidade objetiva, salvo quando o Código expressamente disponha ao contrário. Há responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados ao consumidor, independentemente da investigação de culpa.

Assim sendo, a responsabilidade objetiva é o padrão das relações de consumo, o legislador baseia-se como justificativa a teoria do risco, que traz o dever de indenizar, mesmo sem ter que provar a culpa, por exemplo, o transporte de cargas perigosas, a manutenção de uma usina nuclear, entre outros.

Assim, todos aqueles que colocam no mercado algum produto ou serviço que automaticamente criam um risco, possuem, independente de culpa, o dever de indenizar o consumidor lesado. Segundo o art. 14, caput do CDC:

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.

O artigo acima demonstra a proteção do consumidor, a parte mais fraca nesta relação, evitando abusos por parte dos fornecedores, que são os mais fortes na relação de consumo. Assim, cabe à parte demandada, através de contraprova,

demonstrar que o dano não foi causado e que não é responsável pelo ato, importando, assim, na inversão no ônus da prova.

Entretanto, conforme explanado no julgado abaixo, tendo em vista o fato de ser deferida a inversão do ônus da prova, esta não dispensa a parte autora de provar o fato constitutivo do seu direito, ou seja, é preciso que haja uma prova mínima dos fatos alegados. Por exemplo, se a parte autora alega que foi negativada indevidamente, deve pelo menos juntar comprovantes que demonstram a negativação.

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RELAÇÃO DE CONSUMO QUE OPERA A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA, MAS QUE NÃO DESONERA A PARTE AUTORA DA COMPROVAÇÃO MÍNIMA DE SUAS ALEGAÇÕES. PEDIDO IMPROCEDENTE. A parte autora pede provimento ao recurso visando a reforma da sentença. Narra que lhe foi negada a concessão de cartão de crédito em uma loja de departamento por constar restrição em seu nome pelo Bradescard. Dirigindo-se ao Bradesco, foi-lhe informado inexistir restrição. Referiu ainda que a Bradescard teria informado que levaria cerca de 6 meses para verificar o ocorrido. A relação de consumo, na qual opera a inversão do ônus da prova, não desonera a parte autora da comprovação mínima dos fatos constitutivos de seu direito, conforme art. 373, inciso I, do CPC/2015. Isso porque, não obstante a comprovação de protocolo no dia 12.09.2016 sobre a reclamação junto ao Bradescard (fl. 05), inexistiu demonstração de inscrição indevida do nome da parte autora em organismo de proteção ao crédito, sequer o autor comprovou a negativa para confecção de cartão de crédito, solicitada em loja terceira, estranha à lide, a fim de dar verossimilhança às suas alegações. Por outro lado, o banco demandado se defendeu aduzindo que não consta débito em nome do autor. Em razões recursais, o autor sustenta haver restrição a qual os bancos e financeiras mantêm internamente. Igualmente, sem respaldo tal alegação porque inexistiu prova de que a alegada negativa assim foi motivada. Por fim, cabe salientar que a aventada negativa de fornecimento de cartão de crédito por parte de empresa estranha à lide, sequer pode ser avaliada em especial porque a concessão de crédito configura liberalidade das empresas que detêm tal finalidade. Ausente comprovação de conduta ilícita pelo réu, tem-se descaracterizado o dever de indenizar. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (BRASIL. Tribunal de Justiça - RS Recurso Cível Nº 71006733471, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Fabiana Zilles, Julgado em 25/04/2017).

Dessa forma, diante do que foi explanado, mostra-se essencial que os casos sejam analisados de forma prudente e coerente, pois o fato de o consumidor ser hipossuficiente na relação de consumo não significa que ele não precise comprovar nos autos a ocorrência do que por ele foi narrado. Os julgadores devem exigir esta prova mínima, para que não seja colocado o consumidor em posição de vantagem e o fornecedor em desvantagem com a obrigação de fazer prova muitas vezes impossível de ser produzida. Não se pode admitir que o julgador, de forma

irresponsável, atribua ao fornecedor o ônus da prova em contrário sem que sequer o consumidor tenha provado que os danos alegados são verídicos.

2.3 PRINCIPAIS PRINCÍPIOS QUE REGEM A RELAÇÃO DE CONSUMO

Este capítulo tem por objetivo demonstrar os principais princípios que envolvem uma relação de consumo, eles são os alicerces que irradiam sobre determinada norma e que servem como um critério para compreendê-la e interpretá-la quando a mesma for obscura ou que, por si só, não soluciona determinado litígio e precisa de algo a mais.

O intuito é de conceituar os mais importantes princípios que regem uma relação de consumo que podem ser divididos em quatro mais importantes, quais sejam, o da harmonia das relações de consumo, o da boa-fé objetiva, da vulnerabilidade e da segurança jurídica.

O regimento das relações de consumo é feito pelo Código de Defesa do Consumidor – CDC, Lei nº 8.078/90, e possui origem estritamente ligada às transações de natureza comercial e ao comércio propriamente dito. É notória a preocupação do legislador com as atuais relações de consumo, bem como a importância e o dever de amparar o hipossuficiente. Isto porque, expor o rol de direitos e garantias fundamentais significa estabelecer nesta relação métodos para a melhor compreensão legal e julgamento das ações de acordo com a lei.

O CDC abrange inúmeros ramos do direito, agindo como um sistema normativo de natureza multidisciplinar, o qual se subdivide em 119 artigos norteadores deste sistema. Foi criado com o seguinte objetivo, muito bem explicado por Dienstmann (2011, p. 9):

Nasceu com o objetivo de compilar as disposições já existentes acerca dos direitos dos consumidores, arraigando importantes princípios para o efetivo exercício da cidadania, definindo e regulamentando os direitos básicos dos consumidores diante dos produtos e serviços colocados no mercado de consumo, buscando o equilíbrio entre os sujeitos da relação, e as sanções para o caso do não cumprimento das disposições constantes na Lei.

Primeiramente, quando se fala em princípios, é essencial recordar os princípios constitucionais, que são os que dão estrutura para o mundo jurídico, devendo os mesmos ser estritamente obedecidos para que não seja perdida a essência jurídica.

Conforme observa Mello (2008, p. 943):

Violar um princípio é muito mais grave que transgredir uma norma qualquer. A desatenção ao princípio implica ofensa não apenas a um específico mandamento obrigatório, mas a todo o sistema de comandos. É a mais grave forma de ilegalidade ou inconstitucionalidade, conforme o escalão do princípio atingido, porque representa insurgência contra todo o sistema, subversão de seus valores fundamentais, contumélia irremissível a seu arcabouço lógico e corrosão de sua estrutura mestra.

Portanto, pode-se perceber que o princípio jurídico é um enunciado lógico, muito superior às demais normas do sistema jurídico, por isso prevalece diante dos entendimentos dos tribunais e nas aplicações das regras.

Sempre que houver dúvidas quando da interpretação das normas jurídicas, a decisão deverá ser baseada em consonância e sintonia com os princípios, que devem ser observados e aplicados, principalmente observando a ponderação, que é quando acontece uma colisão de princípios, o que faz decidir quando um irá preponderar em relação ao outro.

Muito bem explica Barros (1996, p. 169):

A questão da ponderação radica na necessidade de dar a esse procedimento (colisão de direitos fundamentais) um caráter racional e, portanto, controlável. Quando o intérprete pondera bens em caso de conflito entre direitos fundamentais, ele estabelece uma precedência de um sobre o outro, isto é, atribui um peso maior a um deles. Se pode estabelecer uma fundamentação para esse resultado, elimina-se o irracionalismo subjetivo e passa-se para o racionalismo objetivo.

Assim, procura-se uma harmonia dentro de uma visão ampla da Constituição Federal, em amenizar alguma apreensão que tenha surgido entre as normas conflitantes.

Na sequência, deve-se verificar o princípio da proporcionalidade, que deve ser observado pelos julgadores para que as decisões se deem de forma proporcional, ou seja, precisa haver uma escolha adequada entre os meios que foram utilizados e o fim desejado. Assim, por exemplo, o tamanho da infração deve ser equivalente ao da gravidade da lesão.

E, por fim, precisa ser observado o princípio da razoabilidade, ou seja, que seja decidido de forma que não haja qualquer tipo de exagero.

Assim, Ataliba (2001 p. 34) leciona o quão importante são os princípios:

[...] princípios são linhas mestras, os grandes nortes, as diretrizes magnas do sistema jurídico. Apontam os rumos a serem seguidos por toda a sociedade e obrigatoriamente perseguidos pelos órgãos do governo (poderes constituídos).

Eles expressam a substância última do querer popular, seus objetivos e desígnios, as linhas mestras da legislação, da administração e da jurisdição. Por estas não podem ser contrariados; têm que ser prestigiados até as últimas consequências.

Portanto, é importante descrever os princípios que norteiam e ajudam a solucionar as lacunas, a fim de auxiliar o julgador para que seja tomada a decisão mais acertada e justa. Verificaremos a seguir as características dos quatro principais princípios da relação de consumo, que dão norte ao presente trabalho, quais sejam, o da harmonia das relações de consumo, o da boa-fé objetiva, da vulnerabilidade e o princípio da segurança jurídica.

O princípio da harmonia das relações de consumo tem como principal objetivo deixar equilibrada a relação entre consumidor e fornecedor de forma justa para ambas as partes, para que a resolução dos problemas ocorra da melhor forma possível, sem que haja traumas.

Segundo o que diz Lisboa (2001, p. 108), esta relação deve ser harmônica e justa para que o vínculo entre as partes determine um equilíbrio financeiro e também das obrigações jurídicas firmadas entre elas, proporcionando a harmonização dos interesses, ficando acordado algo que seja benéfico para todos os envolvidos.

Este princípio está explícito no CDC em seu art. 4º, inciso III:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

De acordo com o artigo citado, esta harmonização entre as partes visa a cooperação e respeito entre os sujeitos da relação de consumo, bem como, assegura a igualdade na relação, para que os problemas sejam resolvidos sem conflitos, não podendo estes serem levados pelas partes como uma briga pessoal, que cause desconforto entre elas, buscando o equilíbrio e equidade nos contratos.

Já em relação ao princípio da boa-fé objetiva é fundamental em qualquer relação jurídica, pois busca impedir abusos, visando um comportamento apropriado e ético entre os envolvidos.

A boa-fé, segundo Correa (2007, p. 03-04), tem que ser estudada em duas partes, a objetiva e a subjetiva. Para ele, a objetiva impõe aos envolvidos um comportamento adequado para o meio social em que vive. A boa-fé subjetiva, por sua vez, é aquela que vem da crença, no que a pessoa acredita ser correto.

Porém, o CDC coloca que a boa-fé objetiva é integrada no sistema de princípios, através dela se espera de todas as partes envolvidas no processo, não somente consumidor e fornecedor, mas principalmente advogados e juízes, uma conduta ética e honesta, de acordo com mesmo art. 4º, inciso III supramencionado.

Em relação às obrigações, a boa-fé tem inúmeras funções, desde o memento em que é formado o vínculo, passando pela sua execução, até a fase posterior ao adimplemento da obrigação. A função integrativa da boa-fé permite a identificação concreta, em face das peculiaridades próprias de cada relação obrigacional.

A referida relação entre solidariedade e boa-fé coloca aquela estabelecida como pressuposição ao princípio da boa-fé, de acordo com os ensinamentos de Nalin (2001, p. 181):

A lição em comento é destacada por Bianca, ao apontar a remodelação do exercício do princípio da autonomia privada em pró da dignificação do homem, inclusive subordinado o princípio da autonomia privada ao da solidariedade social. Percebe-se uma vez mais, que a solidariedade contratual vem antes da autonomia privada e boa-fé contratual, longe de um antagonismo, pondo em evidência a conjunção daquele valor constitucional com os dois princípios enfocados.

Por estas razões, pode-se afirmar que a boa-fé é o princípio máximo orientador do Código de Defesa do Consumidor, destacando-se, igualmente, o princípio da transparência, o qual não deixa de ser um reflexo da boa-fé exigida nas relações de consumo.

Outro princípio que define um norte para a relação de consumo é o princípio da vulnerabilidade do consumidor, sendo ele o mais importante, e que serve de base para irradiar todos os outros princípios que constam no CDC.

Conforme estabelece o art. 4º do Código de defesa do Consumidor, inciso I:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - Reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

O CDC entende, assim, ser o consumidor a parte contratual mais fraca, impondo aos fornecedores de serviços no mercado uma atuação sempre voltada à boa-fé, na tentativa de limitar o princípio da autonomia da vontade e combater os abusos praticados no mercado.

É evidente que o código constata ser o consumidor a parte vulnerável na relação, visto que o mesmo não tem o controle sobre a produção dos produtos, sendo submetido ao poder dos detentores destes, assim surgindo, com a Lei nº 8.078/90, um ponto de equilíbrio entre os sujeitos envolvidos na relação consumerista. Sendo assim, conforme posto por Nunes (2009, p. 128),

O primeiro aspecto está ligado aos meios de produção, cujo conhecimento é monopólio do fornecedor [...] é o fornecedor que escolhe o que, quando e de que maneira produzir, de sorte o consumidor está à mercê daquilo que é produzido.

O segundo aspecto, o econômico, diz respeito à maior capacidade econômica que, via de regra, o fornecedor tem em relação ao consumidor.

O importante mesmo é saber que a vulnerabilidade é constatação e afirmação legal: basta ser consumidor para ser vulnerável. E, por isso, gozar dos benefícios de proteção instituídos na lei.

Assim, conforme o entendimento citado acima, o fato de o fornecedor produzir da forma que quiser, o consumidor fica à mercê dele, não tendo escolha, a não ser adquirir o produto por ele produzido, fazendo com que o consumidor se torne a parte mais fraca nesta relação.

Importante destacar o princípio da segurança jurídica, que, por ser a alicerce do presente trabalho, será aprofundado nos próximos capítulos.

Também conhecido como o princípio da confiança, é um dos subprincípios básicos do direito e visa garantir a estabilidade e boa-fé nas relações jurídicas. Um dos objetivos deste princípio é pôr fim às controvérsias entre os órgãos julgadores que ocasionam a falta de previsibilidade jurídica.

Os princípios citados neste capítulo participam conjuntamente das normas do Código de Defesa do Consumidor e da relação de consumo, sendo que, a falta de um

desses princípios, pode causar ofensa aos critérios constitucionais, pois não darão segurança jurídica para a tomada de decisões.

Estes princípios afetam diretamente o mundo do consumo, pois proporcionam ao consumidor um maior entendimento dos seus anseios de satisfação frente ao mercado de consumo e atingem uma efetivação maior da função social do contrato, seja ele de consumo ou não.

Ressalta-se aqui, o conceito de função social do contrato, para tanto, é preciso ter em mente o princípio fundamental que serve de base para todos os outros, o da dignidade da pessoa humana, o alicerce para o entendimento da função social do contrato. Segundo Gonçalves (2012, p. 22):

A concepção social do contrato apresenta-se, modernamente, como um dos pilares da teoria contratual. Por identidade dialética guarda intimidade com o princípio da “função social da propriedade” previsto na Constituição Federal. Tem por escopo promover a realização de uma justiça comutativa, aplainando as desigualdades substanciais entre os contraentes.

Assim, conforme dito por Gonçalves (2012), pode-se verificar que a função social do contrato tem como premissa atender os interesses da pessoa humana, e todo e qualquer contrato deve respeitar isso.

Ademais, percebe-se que os princípios exercem função importante no ordenamento jurídico e, também, no que tange ao CDC, eles vão se complementando, tornando-se uma fonte para os juristas, principalmente quando houver dúvidas em relação à interpretação das leis.

3 DANOS MORAIS NO SETOR MOVELEIRO

Este capítulo tem como objetivo demonstrar, primeiramente, o conceito de dano moral e suas peculiaridades, e a sua extensão, podendo até mesmo esta indenização se voltar contra o consumidor e a favor da empresa quando esta sofrer algum dano em relação a sua imagem e seu direito de personalidade.

Terá o intuito de entender até que ponto a indenização por danos morais é estabelecida de forma justa e sem exageros, e também de que forma estas indenizações impactam no dia a dia das empresas, buscando esclarecer a necessidade da harmonização da jurisprudência como forma de não banalizar a indústria do dano moral, trazendo segurança jurídica para ambas as partes envolvidas no processo, principalmente para as empresas que poderão provisionar financeiramente os orçamentos das demandas jurídicas, sem surpresas e imprevistos.

Neste capítulo também será possível verificar alguns casos práticos e suas decisões, com o intuito de demonstrar a grande disparidade das mesmas quando falamos em casos semelhantes ou iguais, algumas decisões com valores indenizatórios absurdos e outras com valores irrisórios, transparecendo a imprevisibilidade jurídica, principalmente das empresas, fornecedoras.

Assim, tem-se por objetivo demonstrar a necessidade da pacificação da jurisprudência, a fim de nortear os tribunais para que haja uma harmonização quando da aplicação das regras e princípios, para evitar surpresas e garantir que seja respeitado o princípio da igualdade, quando da indenização por danos morais, fazendo com que seja justa e adequada, diante dos casos específicos, para que possa trazer a tão sonhada segurança jurídica.

3.1 DANOS MORAIS NO DIREITO BRASILEIRO

A reparação por danos morais ganhou força com a propagação da Constituição Federal de 1988, bem como o Código de Defesa do Consumidor, que foi sancionado no Brasil no ano de 1990, entrando em vigor na data de 11 de março de 1991. A Carta Magna assegura, em seu artigo 5º, incisos V e X a reparação por danos morais, *in verbis*:

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.

O art. 6º VI do CDC traz a garantia ao consumidor quanto à prevenção e reparação de quaisquer danos que possam ser ocasionados quanto ao produto ou serviço posto no mercado pelo fornecedor, e prevê também que, se caso vier a ocorrer algum dano, o consumidor será ressarcido integralmente por este, seja ele material ou moral, *in verbis*: “Art. 6º São direitos básicos do consumidor: VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”.

Portanto, após a criação do CDC esperou-se por parte do legislador que as relações de consumo tivessem um tratamento mais justo e equilibrado, evitando que alguma das partes obtivesse algum tipo de privilégio de forma injusta. Este equilíbrio é bem explicado por Almeida (2003, p. 33):

[...] o objetivo da defesa do consumidor não é nem deve ser o confronto entre as classes produtora e consumidora, senão o de garantir o cumprimento do objetivo da relação de consumo, ou seja, o fornecimento de bens e serviços pelos produtores e prestadores de serviços e o atendimento das necessidades do consumidor, este, porém, juridicamente protegido pela lei.

Pode-se dizer que o dano moral tem três funções básicas, quais sejam, compensar, punir e prevenir.

No tocante a compensação, o dano moral visa compensar de forma pecuniária alguém em razão de uma lesão sofrida por conta de malefício cometido por outra pessoa. Esta função foi muito discutida antigamente, pois achavam um argumento cabível para que o abalo emocional gerasse uma indenização de caráter econômico. Segundo Bittar (1999, p. 76):

A tese da reparabilidade dos danos morais demandou longa evolução, tendo encontrado óbices diversos, traduzidos, em especial, na resistência de certa parte da doutrina, que nela identificava simples fórmula de atribuição de preço à dor, conhecida, na prática, como *pretium doloris*.

Para tanto, compensar quer dizer amenizar o dano sofrido emocionalmente pela vítima de forma econômica, servindo de consolo.

No que tange à punição, essa será para “castigar” o agente causador do dano mediante ao pagamento de um valor indenizatório demonstrando o ilícito cometido, demonstrando que o judiciário não admite tal ato. Esta punição diminui de forma indireta para que não ocorram novas infrações.

E, por fim, a prevenção, que pode ocorrer somente em relação ao agente que causou o dano, como também de uma forma ampla, para a sociedade como um todo.

Como conceito básico, pode-se dizer que o dano moral decorre de uma lesão não patrimonial, mas sim extrapatrimonial, quando fere a imagem, a honra e a moral da vítima, sendo possível uma compensação financeira, como forma de indenização.

Para Nunes (2009, p. 69), o dano moral é aquele que afeta a paz interior do indivíduo, fere a honra, sentimento, ou seja, aquilo que não há valor econômico, causando dor e sofrimento ao indivíduo.

Já Diniz (1998, p. 11) define o dano moral como sendo uma lesão não patrimonial que atinge pessoa física e jurídica, que é provocada por um ato lesivo.

Assim, pode-se perceber que o dano moral é aquele que fere a honra da pessoa, que traz prejuízos à sua moral.

A doutrina, em razão da diversa gama de modalidade de dano moral, classificou os danos morais em subjetivos e objetivos, conforme explica Sanseverino (2002, p. 228):

O dano moral subjetivo é aquele que atinge a esfera da intimidade psíquica, tendo como efeito os sentimentos de dor, angústia e sofrimento para a pessoa lesada. Em contrapartida, o dano moral objetivo é aquele que atinge a dimensão moral da pessoa na sua esfera social, acarretando prejuízos para a imagem do lesado no meio social, embora também possa provocar dor e sofrimento.

Nas relações de consumo, podemos dizer que o dano moral ocorre, também, quando é colocado um produto no mercado com defeito, na qual pode ocasionar algum acidente ao consumidor, trazendo riscos à saúde e a segurança do mesmo. Contudo, é importante a análise justa de cada caso, pois quando se tratar de um vício no produto, na maioria das vezes não há necessidade de indenização a título de danos morais, sendo suficiente somente a troca do produto, restituição do valor pago ou o conserto do mesmo.

É através da esfera jurídica que foi afetada que podemos diferenciar os danos materiais de danos morais. Os danos morais podem ser separados em injúria

psicológica, agravo físico ou estético, abalo de imagem, dano moral *in re ipsa* e danos com função punitiva, preventiva, pedagógica e compensatória. Assim, diante da classificação de cada tópico será possível verificar e entender melhor as características dos danos morais.

Começaremos a falar da injúria psicológica ou, como é mais conhecido, dano moral puro, que é aquele destacado como o tipo básico dos danos morais a qual se caracteriza pela ofensa e agressão à honra, à moral, ferindo o sentimento da vítima, lhe causando sensação de dor, angústia e impotência, ou seja, afeta o íntimo da pessoa.

No ordenamento jurídico brasileiro, os danos psicológicos também estão protegidos pelo Código Penal em seu artigo 140, que prevê a pena para o delito de injúria, *in verbis*: “Art. 140 – Injuriar alguém, ofendendo-lhe a dignidade ou o decoro: Pena – detenção, de um a seis meses, ou multa”.

Nesta modalidade de dano moral, os critérios utilizados para a fixação da indenização, partem da extensão do dano, a qual permite que o juiz investigue a culpa e aplique a indenização de forma justa, bem como, o critério da capacidade financeira das partes.

No julgado abaixo do TST pode-se verificar que para a fixação do valor da indenização o Magistrado utilizou o critério da extensão do dano citado acima:

TST - RECURSO DE REVISTA RR 3573200662007509 3573200-66.2007.5.09.0015 (TST) Ementa: RECURSO DE REVISTA. DANOS MORAL E ESTÉTICO. VALOR DA INDENIZAÇÃO. O Tribunal Regional majorou o valor da indenização por danos moral e estético para R\$20.000,00, tomando em consideração a extensão do dano (impotência funcional, atrofia e cicatrizes do dedo mínimo da mão direita), a gravidade da culpa da reclamada (descumprimento das normas de segurança do trabalho) e o caráter pedagógico da sanção. Diante do contexto fático delineado na decisão regional, insuscetível de reexame nesta instância ordinária por óbice da Súmula nº 126 do TST, não se vislumbra ofensa aos arts. 5º, V, da CF e 884 e 944 do Código Civil. Recurso de revista não conhecido. (BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho – TST, Recurso de Revista RR 3573200662007509, 3573200-66.2007.5.09.0015, Turmas Recursais, Relator: Dora Maria da Costa, Julgado em 21/09/2011).

Entretanto, mensurar o tamanho da lesão sofrida pela vítima e o quanto teve a sua esfera íntima abalada não é uma tarefa fácil para o julgador, tampouco, determinar um valor a título reparatório para tanto.

O juiz Schuch (2012, p. 64) coloca alguns elementos que são considerados importantes para esta fixação, a fim de auxiliar nesta tarefa:

a) intensidade do sofrimento do ofendido; b) duração do dano ou das lesões; c) gravidade da lesão; d) natureza e repercussão da ofensa; e) posição social do ofendido; f) intensidade do dolo ou grau de culpa do responsável pelo dano; g) a situação sócio-econômica do ofensor; h) eventual reincidência do causador do dano em ilícitos pretéritos de igual natureza; e, i) retratação do agente ofensor.

Portanto, é importante que haja alguns critérios básicos para que as fixações dos danos morais sejam coerentes e justas para as partes.

Já em relação ao agravo físico ou estético, este é causado por um dano no corpo (físico) e não na esfera íntima, ou seja, a vítima sofre um dano de forma física que lhe causa dor que incide sobre o corpo.

Estes dois agravos são muito parecidos, sendo que, o que difere um do outro é que o dano físico causa uma dor, um problema no corpo, sem que haja a ocorrência de seqüela, por exemplo, um funcionário de uma determinada empresa, que por conta do trabalho repetitivo, desencadeou um problema na coluna causando dores, porém, sem deixar nenhum tipo de seqüela visível.

Já o agravo estético é aquele que deixa visível uma deformidade no corpo, havendo lesão na beleza física da vítima; este dano é muito bem explicado por Lopez (1999, p. 38), que afirma que é caracterizado este dano quando há uma modificação perdurável que atinja a aparência externa da vítima, acarretando-lhe humilhações e desgostos. Pode-se citar como exemplo um acidente de trabalho em que uma peça quebra e atinge o rosto da vítima, deixando cicatrizes visíveis. Ambos os agravos podem ter sua reparação separada ou conjuntamente em razão de se tratar de lesão corporal.

Temos como critério também o abalo de imagem, que está atrelado ao ferimento à honra objetiva da pessoa, a qual está ligada a definição que terceiros fazem sobre a personalidade de determinada pessoa, ou seja, a imagem e reputação que a pessoa tem perante a sociedade. Este abalo tem a força de reduzir o poder de aceitação da vítima perante o meio social em que vive.

Portanto, o abalo de imagem está ligado diretamente no prestígio que a pessoa tem perante a sociedade em todos os aspectos da vida, sejam eles profissionais, sociais, familiar, privadas, entre outros.

Neste sentido, podemos citar mais uma espécie de dano moral, o *in re ipsa*, que significa o dano moral presumido, ou seja, aquele que, da mesma forma que os

outros, ofende a honra, a moral e a dignidade da vítima, mas o que difere é que esta modalidade de dano moral dispensa a apresentação de provas pelo dano sofrido. Podemos entender que através dos próprios fatos ocorridos já se subentende que a pessoa sofreu um dano, dispensando a prova do abalo gerado. Já estão definidos pela jurisprudência majoritária alguns dos principais casos em que o dano moral pode ser presumido, são eles: a) cadastro de inadimplentes, b) atraso de voo, c) uso indevido de imagem.

A inclusão de forma equivocada do nome de uma pessoa no cadastro de inadimplentes ofende claramente a sua moral, sendo que, o próprio fato já demonstra a configuração do dano, sendo ele presumido. O STJ já consolidou que a inclusão equivocada da pessoa é considerada dano moral *in re ipsa*, pois já está vinculada a existência do ilícito a qual é presumido. Veja-se o julgado do STJ que demonstra o que foi dito acima:

AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE DEVEDORES INADIMPLENTES. DANO IN RE IPSA. QUANTUM INDENIZATÓRIO. REVISÃO. ALEGAÇÃO DE VALOR EXCESSIVO. QUANTIA FIXADA QUE NÃO SE REVELA EXORBITANTE. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. AFASTAMENTO. IMPOSSIBILIDADE. REVISÃO QUE DEMANDARIA REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7 DO STJ. 1. A inscrição/manutenção indevida do nome do devedor no cadastro de inadimplente enseja o dano moral *in re ipsa*, ou seja, dano vinculado a própria existência do fato ilícito, cujos resultados são presumidos. (...). (BRASIL. STJ, AgRg no AREsp 597.814/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 18/11/2014, DJe 21/11/2014).

Quanto ao atraso de voo, conforme já citado acima, já foi determinado pelo STJ como dano moral presumido, pois trata-se de um serviço prestado de forma imperfeita, pois gera transtornos que ultrapassam a esfera da razoabilidade, trazendo a vítima frustração completa da viagem.

Veja-se o julgado abaixo do STJ:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. COMPANHIA AÉREA. CONTRATO DE TRANSPORTE. OBRIGAÇÃO DE RESULTADO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MORAIS. ATRASO DE VOO. SUPERIOR A QUATRO HORAS. PASSAGEIRO DESAMPARADO. PERNOITE NO AEROPORTO. ABALO PSÍQUICO. CONFIGURAÇÃO. CAOS AÉREO. FORTUITO INTERNO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. 1. Cuida-se de ação por danos morais proposta por consumidor desamparado pela companhia aérea transportadora que, ao atrasar desarrazoadamente o voo, submeteu o passageiro a toda sorte de humilhações e angústias em aeroporto, no qual ficou sem assistência ou

informação quanto às razões do atraso durante toda a noite. 2. O contrato de transporte consiste em obrigação de resultado, configurando o atraso manifesta prestação inadequada. 3. A postergação da viagem superior a quatro horas constitui falha no serviço de transporte aéreo contratado e gera o direito à devida assistência material e informacional ao consumidor lesado, independentemente da causa originária do atraso. 4. O dano moral decorrente de atraso de voo prescinde de prova e a responsabilidade de seu causador opera-se in re ipsa em virtude do desconforto, da aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro. 5. Em virtude das especificidades fáticas da demanda, afigura-se razoável a fixação da verba indenizatória por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). 6. Recurso especial provido. (BRASIL. STJ - REsp: 1280372 SP 2011/0193563-5, Relator: Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, Data de Julgamento: 07/10/2014, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 10/10/2014).

Outra questão que já está pacificada é em relação ao uso indevido de imagem, pois trata de um direito fundamental assegurado pela Constituição Federal em seu artigo 5º X, *in verbis*: “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”. Podemos ver claramente este dano através do julgado abaixo:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DANO MORAL. USO INDEVIDO DE IMAGEM. DANO IN RE IPSA. SÚMULA Nº 83/STJ. VALOR. SÚMULA Nº 7/STJ. 1. É firme a jurisprudência no sentido de que os danos morais em virtude de violação do direito à imagem decorrem do próprio uso indevido, sendo prescindível a comprovação da existência de dano ou prejuízo, pois o dano é in re ipsa. 2. É dever do agravante impugnar, especificamente, todos os fundamentos da decisão agravada, mormente quanto à aplicação do óbice da Súmula nº 83/STJ, demonstrando que outro é o entendimento jurisprudencial desta Corte, com a indicação de precedentes contemporâneos ou supervenientes aos referidos na decisão agravada, de modo a justificar o cabimento do recurso especial interposto, sob pena de não ser conhecido o agravo. 3. O Superior Tribunal de Justiça, afastando a incidência da Súmula nº 7/STJ, tem reexaminado o montante fixado pelas instâncias ordinárias a título de danos morais apenas quando irrisório ou abusivo, circunstâncias inexistentes no presente caso. 4. Agravo regimental não provido. (BRASIL. STJ - AgRg no AREsp: 204394 SP 2012/0146802-6, Relator: Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, Data de Julgamento: 23/10/2014, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 30/10/2014).

Então, conforme demonstrado, esta modalidade de dano moral não necessita da prova da ocorrência do dano, uma vez que o ilícito, o abalo à honra e aos sentimentos da vítima é de fácil identificação.

Importante também, falar das funções punitivas, preventivas, pedagógicas e compensatória do dano moral. Começaremos pela função punitiva que, por si só, tem

o intuito de punir o agente causador do dano. Segundo explica Cavalieri (2005, p. 103):

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

Muitos doutrinadores acreditam que, havendo a punição, é possível evitar que haja a repetição do ato ilícito, bem como, assegura que não se tenha aquela sensação de impunidade. A função punitiva ainda visa impedir que a indenização seja apenas simbólica, ela precisa ser de forma que cause impacto ao agente causador a fim de evitar que o ocorram novos atos ilícitos.

As funções pedagógicas têm o intuito de ensinar, fazer com o que o agente causador do dano aprenda com o erro, explicando a ele que a vítima prefere muito mais ter segurança e não sofrer o dano, do que ser ressarcido por ele. Enquanto as funções preventivas, como o nome já diz, ajudam a evitar, prevenir que o ato ilícito ocorra ou volte a acontecer, refletindo na sociedade em geral, conforme explica Noronha (2003, p. 441):

Esta função da responsabilidade civil é paralela à função sancionatória e, como esta, tem finalidades similares às que encontramos na responsabilidade penal, desempenhando, como esta, funções de prevenção geral e especial: obrigando o lesante a reparar o dano causado, contribui-se para coibir a prática de outros atos danosos, não só pela mesma pessoa como sobretudo por quaisquer outras. Isto é importante especialmente no que se refere a danos que podem ser evitados (danos culposos).

As funções preventivas e pedagógicas andam juntas, pois ambas têm o objetivo de conscientizar o lesante acerca das consequências dos atos danosos. Miragem (2010, p. 332-333) explica esta relação no direito do consumidor:

Ao tratar da função preventiva da indenização por danos morais no direito do consumidor, ressalta que essa finalidade está consagrada no Código de Defesa do Consumidor, conforme disposto em seu art. 6, VI, que preceitua o direito à prevenção de danos. Segundo o doutrinador, esta prevenção não se refere apenas a ações para reduzir ou eliminar riscos de produtos e serviços no mercado de consumo. A sua finalidade de desestimular a repetição da conduta também deve ser considerada no momento da fixação do quantum indenizatório (MIRAGEM, 2010, p. 332-333).

Conforme pode-se perceber, a prevenção é a melhor forma de eliminar os riscos de produtos e serviços postos no mercado de consumo.

Importante salientar que, neste caso, para a fixação da indenização, não é utilizado como critério da proporcionalidade juntamente com a extensão do dano, mas sim, estimular o causador do dano, para que suas condutas sejam mudadas a ponto de diminuírem ou até mesmo inexistirem os danos.

O valor é calculado principalmente através da culpabilidade e da força financeira do lesante, mas, lembrando que sempre com a intensão de estimular de forma pedagógica a prevenção do dano. Vejamos o julgado do Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

APELAÇÃO CÍVEL - INSCRIÇÃO INDEVIDA NOS CADASTROS DE RESTRIÇÃO AO CRÉDITO - DANO MORAL CONFIGURADO - FIXAÇÃO - PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE RESPEITADAS. Comprovada a inscrição indevida do nome do Apelado em cadastros de restrição ao crédito, é devida a compensação por danos morais. Na fixação do valor da compensação, imprescindível sejam levadas em consideração a proporcionalidade e razoabilidade, a fim de suprir o caráter punitivo-pedagógico do dano moral, não se afigurando, pelo seu montante, como exagerada a ponto de se constituir em fonte de renda, já que tem o nítido caráter compensatório. Recurso não provido. (BRASIL. TJ-MG - AC: 10431160035108001 MG, Relator: Veiga de Oliveira, Data de Julgamento: 13/12/2016, Câmaras Cíveis / 10ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 27/01/2017).

No julgado acima percebe-se que houve uma indenização também de caráter compensatório, que nada mais é do que a função de compensar, reparar a vítima de forma financeira pelos danos que foram causados.

Esta função é muito bem exemplificada nos artigos 186 e 927 do Código Civil Brasileiro, que visam a proteção do indivíduo quando sofrer algum dano, ou seja, a reparação pelo ato ilícito, *in verbis*: “Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito” e “Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.”.

No que tange a classificação dos danos morais, podemos dividi-los em danos morais diretos e os indiretos. Os diretos são aqueles que decorrem de uma lesão direta de um direito que não é material, como a vida, a liberdade, a honra, os sentimentos, a intimidade da própria pessoa, ou também em relação ao nome,

capacidade, entre outros. Zannoni (1993, p. 239 e 240), define o dano moral direto como:

[...] consiste na lesão a um interesse que visa a satisfação ou gozo de um bem jurídico extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade (como a vida, a integridade corporal, a liberdade, a honra, o decoro, a intimidade, os sentimentos afetivos, a própria imagem) ou nos atributos da pessoa (como o nome, a capacidade, o estado de família).

Quanto ao dano moral indireto, este, não se refere à pessoa que sofreu o dano, mas sim a um terceiro, como por exemplo, os pais que perdem um filho em um acidente de trânsito, quem sofre a dor emocional, o sentimento de perda, são os pais, que foram lesados indiretamente.

Zannoni (1993, p. 239-240) define o dano moral indireto como:

O dano moral indireto consiste na lesão a um interesse tendente à satisfação ou gozo de bens jurídicos patrimoniais, ou melhor, é aquele que provoca prejuízo a qualquer interesse não patrimonial, devido a uma lesão a um bem patrimonial da vítima. Deriva, portanto, do fato lesivo a um interesse patrimonial.

Existem alguns pressupostos básicos para que seja caracterizado o dano moral. É muito comum ouvir das pessoas que sofreram danos morais, isso nas relações sociais, de trabalho e principalmente de consumo. Porém, é muito importante que sejam separados os danos em que realmente houve um abalo moral, dos que não passam de meros aborrecimentos do cotidiano. Portanto, deve ser analisada e interpretada pelo julgador uma demanda em que seja requerido o pagamento de indenização por danos morais, pois, conforme explicado por Sanseverino (2002, p. 226):

Alguns fatos da vida não ultrapassam a fronteira dos meros aborrecimentos ou contratempos. São os dissabores ou transtornos normais na vida em sociedade, que não permitem a efetiva identificação da ocorrência de dano moral.

[...] Outros fatos, porém, embora singelos e aparentemente sem maior significação, caracterizam a ocorrência de dano moral.

Assim abre-se uma discussão, para que não haja a ocorrência de exageros, a fim de se evitar a criação da famosa “indústria do dano moral”, o que gera uma grande imprevisibilidade jurídica perante os envolvidos na relação.

No tocante à reparação do dano causado à moral, está condicionado diretamente à concorrência de um ou mais atos (comissivos ou omissivos), um dano, um nexo causal e a culpa do causador. A ausência de qualquer destes elementos, por inteligência do artigo 186 do Código Civil e do artigo 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, afasta a obrigação de reparação.

A doutrina entende que o dano moral somente é configurado quando for demonstrada efetiva violação ao patrimônio moral da pessoa, gerado pelo ato de terceiro. Esta violação, entretanto, na grande maioria das vezes, não pode ser presumida, nem reconhecida com base em meras alegações. O dano moral se caracteriza por elementos objetivos, que devem ser demonstrados, não por meras considerações subjetivas da parte que se declara atingida.

A condenação por dano moral, quando cabível, deve ser imposta com intuito de restituir o patrimônio não econômico lesionado. Para tanto, deve-se tecer uma equivalência entre a lesão e o valor com o qual se pretende compensar o ofendido, considerada a situação econômica do ofensor e do ofendido.

Ainda, quando da estipulação do numerário, imprescindível olvidar com os cuidados atinentes ao enriquecimento ilícito, os quais, caso não forem devidamente observados, poderão ensejar um ganho desproporcional à parte que busca a reparação do eventual dano que tenha sido vítima. Fato esse que, se confirmado, inverterá os papéis, e principalmente, irá atingir ao Judiciário, pois não terá logrado êxito em atender aos jurisdicionados com equilíbrio e sensatez.

Diante desses pontos, é uníssono, no entendimento doutrinário e jurisprudencial, que a responsabilidade civil não pode ser fonte de lucro para a vítima, mas apenas de recuperação da perda efetivamente sofrida.

O dano moral, de início, trouxe inúmeras dificuldades aos julgadores tanto para defini-lo quanto para quantificá-lo. Com o passar do tempo, se viu criar o que se denominou de “indústria do dano moral”, ou seja, todo e qualquer ato seria passível de indenização por dano moral. Aliás, tendo se transformado numa atividade extremamente lucrativa, a “indústria do dano moral” tem causado aos juristas um verdadeiro repúdio à tentativa de enriquecimento ilícito que vem sendo perpetrada através de ações judiciais.

E aqui configura-se exatamente a banalização do dano moral. Tanto é que assim já decidiu o colendo STJ, conforme parte da ementa que abaixo se transcreve:

“Mero aborrecimento, dissabor, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral. Recurso especial conhecido e provido.” CIVIL. DANO MORAL. NÃO OCORRÊNCIA. O recurso especial não se presta ao reexame da prova. O mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige. (BRASIL. STJ. Recurso especial não conhecido RESP 403919 / MG; RECURSO ESPECIAL 2002/0002032-0)

Segundo Melo (2011, p. 61), é de extrema importância a atuação do juiz, mesmo que cada um tenha sua particularidade em relação ao modo de pensar e agir, quanto às decisões tomadas em cada caso concreto, eles devem, antes de fixar a indenização, analisar os fatos, baseando-se em alguns pressupostos, quais sejam, o fato gerador do dano, grau de culpa do ofensor, nas condições sociais e econômicas das partes e na repercussão social da lesão.

Na visão de Santos (2003, p. 149):

[...] 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. [...]. Salvo o labor dos Tribunais e de alguns poucos doutrinadores, não tem existido muito interesse em encontrar-se soluções justas para essa questão.

Desta forma, a indenização por danos morais é devida quando violados os direitos de personalidade, seja do fornecedor em relação ao consumidor, ou até mesmo do consumidor em relação ao fornecedor. Esta última hipótese é menos comum, mas é importante explanarmos sobre este assunto.

O artigo 52 do Código Civil dá proteção dos direitos de personalidade das pessoas jurídicas. A Súmula nº 227 do STJ deixa evidente esta proteção, dando as pessoas jurídicas o direito de pedir indenização por danos morais quando tiver sua imagem denegrida perante a sociedade.

Porém, a aceitação de que a pessoa jurídica possa sofrer danos morais ainda é muito polêmica, segundo Cavalieri (2008, p. 96):

A reparabilidade do dano moral causado à pessoa jurídica ainda apresenta alguma perplexidade e sofre forte resistência de parte da doutrina e jurisprudência apegadas à noção de que a honra é bem personalíssimo, exclusivo do ser humano, não sendo possível reconhecê-la na pessoa jurídica. Concorre também para a resistência a ideia de que o dano moral é sinônimo de dor, sofrimento, tristeza e angústia (CAVALIERI, 2008, p. 96).

Cumprе salientar que é minoritária a corrente dos doutrinadores que possuem opinião oposta em relação ao direito que as pessoas jurídicas têm de sofrerem danos morais. Estes doutrinadores acreditam que as pessoas jurídicas não possuem uma essência, um sentimento, como a pessoa física possui.

Porém, há uma doutrina majoritária a favor da existência da indenização por danos morais que as pessoas jurídicas podem sofrer, bem como, a sua reparabilidade, dando repercussão quanto à questão da honra, que pode ser objetiva e subjetiva. Segundo Bittar (2008, p. 133):

A honra subjetiva é o sentimento pessoal de estima ou a consciência da própria dignidade, enquanto a honra objetiva compreende o bom nome e a fama de que desfruta no seio da coletividade, enfim, a estima que a cerca nos seus ambientes familiar, comercial e outros.

Porém, quando tratar-se de pessoa jurídica, esta tem abalada a sua honra objetiva que diz respeito à sua reputação e imagem perante a sociedade, não podendo falar em honra subjetiva, vez que a pessoa jurídica não possui sentimentos e emoções.

Segundo decisão do Tribunal de Justiça do Distrito Federal, a qual o posicionamento é a favor da indenização:

CIVIL. CONSUMIDOR. PESSOA JURÍDICA. DANO MORAL. HONRA OBJETIVA. VIOLAÇÃO. PUBLICAÇÃO EM REDE SOCIAL E EM SITIO DE RECLAMAÇÕES DE CONSUMIDORES. "A pessoa jurídica pode sofrer dano moral", diz a súmula 227 do Superior Tribunal de Justiça. E não poderia ser diferente, as pessoas jurídicas podem sofrer à sua honra objetiva, que consiste na opinião que as outras pessoas têm dela, sem que se cogite em aferir elementos subjetivos inerentes à pessoa humana. [...] O que não se admite, e que efetivamente configurou o ilícito, é o excesso de linguagem apto a ofender indevidamente a reputação da pessoa jurídica de maneira significativa. (BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal TJ/DF. Acórdão n.882487, 20140111789662 APC, Relator: HECTOR VALVERDE 6ª TURMA CÍVEL, Data de Julgamento: 15/07/2015, publicado no DJE: 07/12/2015. Pág.: 251).

Assim, as empresas que colocam seus produtos no mercado estão sujeitas a sofrerem reclamações por parte dos consumidores, principalmente na internet, mas conforme já demonstrado e pacificado, tudo tem um limite, não podendo tais reclamações ser abusivas e ofensivas. O fato de o consumidor ser a parte hipossuficiente na relação de consumo, não lhe concede o direito de falar o que bem entender contra a parte fornecedora, devendo ser punido por isso.

O dano moral não mais se restringe somente à dor e sofrimento, mas sim quando a uma ofensa ao direito de imagem tanto de pessoa física, como jurídica, a fim de manter protegida a credibilidade perante as pessoas. Segundo Cavalieri Filho (2012 p. 109), que defende este posicionamento:

Ademais, após a Constituição de 1988 a noção de dano moral não mais se restringe à dor, sofrimento, tristeza etc., como se depreende do seu art. 5º, X, ao estender a sua abrangência a qualquer ataque ao nome ou imagem da pessoa física ou jurídica, com vistas a resguardar a sua credibilidade e respeitabilidade. Pode, então, dizer que, em sua concepção atual, honra é o conjunto de predicados ou condições de uma pessoa, física ou jurídica, que lhe conferem consideração e credibilidade social; é o valor moral e social da pessoa que a lei protege ameaçando de sanção penal e civil a quem a ofende por palavras ou atos. Fala-se, modernamente, em honra profissional como uma variante de honra objetiva, entendida como valor social da pessoa perante o meio onde exerce sua atividade.

Neste sentido, quando falamos da relação entre consumidor e fornecedor, é lícito que o consumidor demonstre o seu descontentamento publicamente, em relação à forma em que foi atendido ou por algum problema no seu produto, porém, tal ato não deve ser realizado de forma abusiva, com expressões que denigrem a imagem da pessoa jurídica perante a sociedade. Assim, prevalece o princípio da boa-fé, impondo que ambos os partícipes da relação de consumo hajam com lealdade, na medida que se busca a harmonização dos interesses dos mesmos.

Uns dos casos mais comuns são os consumidores descontentes que denegrirem a imagem das empresas fornecedoras com o uso da internet. Esta é uma estratégia arriscada, pois conforme falado acima, o consumidor pode demonstrar o seu descontentamento de forma pública, em relação à forma em que foi atendido ou por algum problema relacionado ao seu produto, porém tal ato não deve ser feito de forma abusiva, com expressões que denigrem a imagem da pessoa jurídica perante a sociedade.

Ademais, é possível citar um caso prático em que um consumidor, agindo de má-fé, postou inúmeros vídeos no YouTube, difamando a honra e a imagem de uma empresa, sem motivos aparentes, uma vez que a pessoa jurídica prestou toda a assistência ao consumidor tentando resolver o problema, agindo em observância às regras da legislação consumerista. (BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal – TJ/DF. Acórdão n.882487, 20140111789662APC, Relator: HECTOR VALVERDE SANTANNA, 6ª Turma Cível, Data de Julgamento: 15/07/2015, publicado no DJE: 28/07/2015. pág. 251).

Neste caso, é notório o abuso do direito de reclamar por parte do consumidor, merecendo o fornecedor ser indenizado por isso.

Ademais, no confronto dos preceitos constitucionais, prevalecem os que garantem a defesa dos direitos da personalidade e da dignidade da pessoa humana, podendo incluir-se a pessoa jurídica no tocante à sua personalidade.

Assim, cabe ao judiciário analisar os casos concretos para que haja uma indenização que seja justa para ambas as partes e que cumpra a sua finalidade, qual seja, compensar a vítima pelo sofrimento e abalo moral causado, não havendo exageros quando da fixação do valor e nem a fixação de um valor muito abaixo do coerente.

É compreensível que o nosso direito queira proteger o consumidor, que é a parte mais fraca da relação, mas o excesso de protecionismo por parte do Judiciário está fazendo com que as empresas “fechem as portas” devido às altas condenações aplicadas a estas empresas.

Na grande maioria das vezes o consumidor alega ter sofrido danos morais sem sequer demonstrar a relação jurídica que teria dado causa aos danos que aduz ter experimentado. Ainda, há que se ressaltar que a verba indenizatória não pode ser usada como meio de enriquecimento ilícito, mas sim para reparar danos comprovados e não meramente alegados.

No próximo capítulo isso será explanado mais a fundo, fazendo-se uma análise de algumas das decisões por danos morais tomadas pelos tribunais para compreender melhor o motivo de haver tanta disparidade entre elas.

3.2 ENTENDIMENTOS DOS TRIBUNAIS EM RELAÇÃO AOS DANOS MORAIS NO RAMO MOVELEIRO

Neste capítulo, poderemos compreender melhor, através de casos práticos, como são os entendimentos e decisões de alguns tribunais em relação às ações que possuem como causa de pedir indenização por danos morais.

Conforme já explanado acima, é fundamental que o julgador analise os processos caso a caso, observando as suas peculiaridades para que possa julgar de forma adequada as ações, ainda mais no tocante a indenização por danos morais e o entendimento dos tribunais em relação a isso.

Segundo explicação de Diniz (2016, não paginado):

A quantificação do dano moral não é tarefa simples, e o magistrado deve estar atento à realidade de vida e às peculiaridades de cada caso; fica a cargo da jurisprudência, principalmente do STJ, fixar padrões a fim de evitar injustiças. O STJ, cumprindo a importante função de uniformizar a jurisprudência no Brasil, define critérios de razoabilidade, sem prejuízo das especificidades de cada caso.

O STJ tem um papel fundamental quando da uniformização da jurisprudência, relativa à aplicação dos danos morais nas ações envolvendo relações de consumo.

Graças a estes julgados, é possível que haja a possibilidade, principalmente para que os magistrados consigam ter um auxílio para preencher algumas lacunas, podendo julgar as ações com mais convicção, bem como, colaborando para a celeridade processual, não esquecendo que o princípio da razoabilidade deve ser um dos principais pontos para auxiliar os juízes na fixação do valor em relação à indenização por danos morais.

Diniz (2016, não paginado), em seu artigo, explica que:

Por ser dinâmico e dialogar com as metamorfoses sociais, o direito do consumidor surge com novas demandas diariamente, demandas tais que, não raro, geram dúvidas e incertezas aos magistrados, doutrinadores e juristas. Para fazer face a tais mudanças sociais, o STJ tem sido primordial na tarefa de estabelecer entendimentos equilibrados, equânimes e coerentes, que façam jus à nobre tarefa que tem uniformizar a jurisprudência, mantendo como pilares os princípios e fundamentos do Direito do Consumidor.

Porém, o Brasil, ainda não possui parâmetros legais para a fixação de valores em relação às indenizações por danos morais, o que leva a condenações absurdas, conforme explica Netto (2011 apud SEIXAS, 2015, não paginado):

[...] pode levar a absurdos, como a diferença de 2000% nos montantes determinados para os familiares de duas pessoas mortas no acidente da TAM, em São Paulo, no ano de 1996. Julgados os processos em turmas distantes do mesmo Tribunal, uma família recebeu R\$ 2 milhões e a outra R\$ 75 mil. Um descompasso gritante.

Estes absurdos ocorrem frequentemente nas relações de consumo, o fornecedor sofre diversos contratemplos pelo fato de não saber nem aproximadamente qual o valor será fixado a título de danos morais.

No ramo moveleiro, normalmente o valor da causa é elevado, e na maioria das vezes os problemas alegados pelos consumidores, ou seja, autores da ação, são os mesmos.

Isso quer dizer que, muitas vezes os tribunais decidem de forma completamente diferentes, ações idênticas ou semelhantes, que possuem o pedido a título de indenização por danos morais no valor igual.

Estas decisões diversas causam uma enorme imprevisibilidade jurídica em relação às empresas que muitas vezes não conseguem programar orçamentos, pois não possuem uma previsibilidade das ações.

Por exemplo, enquanto um tribunal de determinado estado decide fixar em R\$ 5.000,00 de danos morais para uma ação relacionada ao amarelamento de móveis, outro tribunal de estado diverso, condena a empresa ao pagamento no valor de R\$ 50.000,00 em uma ação também relacionada a amarelamento dos móveis.

Vejam os alguns casos concretos e suas decisões, em que será possível perceber as absurdas indenizações e também as diferentes decisões.

O primeiro caso trata-se de uma ação indenizatória por danos morais, a qual o a parte autora adquiriu móveis planejados. Sustenta que os móveis foram entregues e instalados, porém duas das portas do armário estavam sem os puxadores. Após diversas tentativas em ter as portas montadas de forma correta, e diante do atraso, a parte autora ingressou com a ação, requerendo a condenação das réis (loja e empresa) em indenização por danos morais no montante de R\$10.000,00, argumentando que seria por conta da demora excessiva na resolução do problema e que a situação vivenciada por ele não poderia ser tratada como um mero dissabor do cotidiano, alegando ser uma relação de consumo e que a mesma estaria disciplinada nos artigos 2º e 3º do CDC.

Para ter sua pretensão julgada procedente, o mesmo discorre sobre o fato de que, desde quando o direito passou a ser codificado, o ressarcimento por danos morais esteve presente, mesmo que de forma indireta. Em sua inicial menciona os artigos 927, 186 e 187 CC, o artigo art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal alegando ter tido seu íntimo ferido e que tal situação lhe causou angústia, humilhação e dor, por culpa da conduta reprovável dos fornecedores.

A sentença de 1º grau julgou improcedente o pedido do consumidor acerca dos danos morais com os argumentos de que a parte autora não sofreu prejuízos graves por conta do erro na montagem a ponto de gerar indenização por danos morais, tampouco, o ocorrido inviabilizou ao consumidor utilizar os móveis.

O juiz de 1º grau salientou que:

O descumprimento contratual, por si só, não é capaz de ensejar indenização por danos extrapatrimoniais. Não se vislumbra violação a direitos da personalidade do autor. Não há prova nem indício de que o requerente tenha sofrido maiores consequências por causa dos fatos. Meros contratemplos e aborrecimentos cotidianos a que todos estamos sujeitos não justificam a condenação ao pagamento de indenização, sob pena de enriquecimento sem causa, o que é vedado em nosso ordenamento. (BRASIL, TJSP, Procedimento do Juizado Especial Cível: 1002577-87.2017.8.26.0405, Juiz: LUIZ GUILHERME ANGELI FEICHTENBERGER, data de julgamento: 13/03/2018, VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - FORO DE OSASCO, Data da Publicação, DJe 28/03/2018.)

Inconformado, o consumidor apresentou recurso para que a sentença fosse reformada. O acórdão teve a decisão conforme ementa abaixo colacionada:

Ante o exposto, DOU PROVIMENTO AO RECURSO para JULGAR PROCEDENTE A AÇÃO condenando as rés, solidariamente, a pagar ao autor, a título de danos morais, o valor de R\$5.000,00, devidamente atualizada a partir da presente data, e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação. (BRASIL. TJSP – RI: 1002577-87.2017.8.26.0405, Relatora: RENATA SOUBHIE NOGUEIRA BORIO, data de julgamento: 15/08/2018, 1ª TURMA CÍVEL DO COLÉGIO RECURSAL – OSASCO, Data da Publicação, DJe 23/08/2018).

Os argumentos da relatora foram de que, neste caso, não houve mero aborrecimento, pois, o autor teve por diversas vezes que cobrar a correta prestação dos serviços, e que tais fatos trouxeram inegavelmente danos morais ao autor. Argumentou o seguinte:

Relativamente aos danos morais, a indenização deve ser fixada por arbitramento pelo juiz. Para este fim, devem ser consideradas as circunstâncias pessoais do autor e das rés, a intensidade da culpa, a gravidade do fato, as consequências do dano, dentre outros fatores. Deve também o juiz pautar-se pela equidade, agindo com equilíbrio, pois a indenização não tem o objetivo de enriquecer o autor, mas não deve ser irrisória para as rés, para não perder sua função punitiva, pedagógica e profilática. A indenização tem natureza compensatória para o autor, já que o dano moral não pode ser reparado. A indenização, ao mesmo tempo, deve desestimular a ré à repetição do fato. Na espécie, arbitro os danos morais em R\$5.000,00. (BRASIL. TJSP – RI: 1002577-87.2017.8.26.0405, Relatora: RENATA SOUBHIE NOGUEIRA BORIO, data de julgamento: 15/08/2018, 1ª TURMA CÍVEL DO COLÉGIO RECURSAL – OSASCO, Data da Publicação, DJe 23/08/2018).

Neste primeiro caso, já podemos perceber a disparidade das decisões em relação ao tribunal de primeiro grau e o de segundo grau. Enquanto um juiz entende que o fato de um problema na montagem dos móveis não é capaz de gerar

indenização, outro entende totalmente ao contrário, mostrando a grande imprevisibilidade jurídica que afeta as empresas do ramo moveleiro.

Com a decisão da sentença, a empresa já estava tranquila no sentido de que não seria condenada ao pagamento. Logo após, é surpreendida por uma indenização de R\$ 5.000,00, mas que poderia ter sido, R\$10.000,00, R\$ 20.000,00 ou R\$ 80.000,00, pois os julgadores não possuem um limite mínimo tampouco máximo para arbitrar as indenizações. Julgam de forma arbitrária, sem qualquer embasamento condizente com o alto valor arbitrado, trazendo uma grande instabilidade nas decisões.

Em contrapartida, vejamos um caso igual acerca de erro de montagem dos móveis, em que a parte autora alega ter adquirido móveis planejados junto à loja que vende os móveis da marca da empresa ré, após a instalação dos móveis, alega a parte autora que ocorreram vários erros na montagem, principalmente no quarto e no banheiro do casal, na ação informa que vários foram os contatos telefônicos e que nada foi feito. Afirma que a situação ultrapassa os meros aborrecimentos do cotidiano, pois há uma demora muito grande na solução do problema, que ultrapassam dois anos. Assim, requer uma indenização por danos morais no montante de R\$ 12.000,00.

Em sentença de primeiro grau, o juiz argumentou que, via de regra, o descumprimento contratual não gera abalo moral, porém o caso é uma exceção a esta regra, pois conforme o entendimento do juiz, a situação vivenciada extrapola os meros aborrecimentos do cotidiano, gerando transtornos e estresses à parte autora o que lhe causaram danos, até porque trata-se do banheiro, que é um bem essencial, destaca-se com o julgado abaixo:

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AQUISIÇÃO DE MÓVEIS. ATRASO NA ENTREGA PLANEJADOS E MONTAGEM. PROBLEMAS NA EXECUÇÃO DO PROJETO DE COZINHA E BANHEIRO POR MAIS DE 20 DIAS, QUE CAUSOU TRANSTORNOS QUE EXTRAPOLAM O MERO ABORRECIMENTO DO COTIDIANO. MÓVEIS DE PRIMEIRA NECESSIDADE EM UMA RESIDÊNCIA. DANOS MATERIAIS COMPROVADOS. Ao contrário do que alega a parte requerida (recorrente), a entrega e montagem dos móveis planejados (cozinha e banheiro) estava prevista para o dia 02/02/2015, conforme consta expressamente à fl. 29. Todavia, o início da montagem ocorreu em 26/02/2015 e demorou mais de 15 dias para ser finalizado, tempo em que a cozinha esteve indisponibilizada para uso, conforme depoimento pessoal da testemunha arrolada pela própria requerida (fl. 200). A falha na execução do projeto do banheiro, o descontentamento da autora e a falta de solução em tempo razoável e a impossibilidade de utilizar os cômodos de primeira necessidade em uma residência podem ser comprovadas pelas fotografias de fls. 77 e conversas de fls. 83/90. Observa-se, ainda, pelo email de fl. 185 que no mês de julho de

2015, ainda não havia sido resolvido o problema e concluído o projeto de maneira satisfatória. A situação de incômodos e aborrecimentos enfrentada pela autora ao ficar mais de 20 dias sem poder utilizar a cozinha e o banheiro de sua residência de forma satisfatória, extrapolaram o mero inadimplemento contratual, configurando danos morais passíveis de indenização. Todavia, o quantum indenizatório fixado em R\$ 4.000,00 comporta redução para R\$ 2.000,00 a fim de se adequar aos parâmetros utilizados pelas Turmas Recursais em casos semelhantes, atingindo o caráter punitivo e pedagógico do instituto e evitando o enriquecimento ilícito por parte do consumidor. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (BRASIL. Recurso Cível Nº 71005967526, Quarta Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Glaucia Dipp Dreher, Julgado em 29/04/2016).

O juiz argumenta em relação ao valor a ser estipulado:

Quanto ao montante a ser estipulado, este deve proporcionar ao ofendido a satisfação do abalo sofrido sem, no entanto, ensejar obtenção de vantagem excessiva, bem como deve atender a finalidade de sanção reparatória. (BRASIL. Sentença nº 9000233-08.2016.8.21.0005, Juizado Especial Cível de Bento Gonçalves. Juiz: Luciana Bertoni Tieppo, Julgado em 04/09/2017)

Assim, a sentença de primeiro grau julgou no sentido de que, devido aos transtornos sofridos pela parte autora, condenou as rés ao pagamento a título de danos morais no montante de R\$ 3.500,00. Quando da homologação da sentença, o juiz achou conveniente alterar o valor fixado pelos danos morais, com o argumento de que o valor anteriormente fixado era irrisório, não cumprindo nenhuma das funções indenitária, dissuasória e punitiva. Alterando, assim, a condenação para a quantia de R\$ 20.000,00.

Inconformado com a sentença a parte ré ingressou com recurso, afirmando que não existem nos autos elementos que comprovam o desconforto sofrido pela parte autora, que por si só não gera ofensa aos direitos de personalidade, sendo totalmente improcedente o pedido da parte autora em relação aos danos morais. No recurso a parte ré alega que o valor da condenação de R\$ 20.000,00 está em um patamar muito elevado, demonstrado que a condenação fixada é absurda e não atende os objetivos básicos da reparação, quais sejam, a condição econômica de ambas as partes, os meios para atenuar a dor do lesado, podendo ser substituído por algum tipo de compensação, devendo, assim, ser minorada a fixação da condenação, a fim de afastar o enriquecimento ilícito. Para exemplificar o caso a parte ré demonstra com o seguinte julgado:

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. MÓVEIS SOB MEDIDA PARA DORMITÓRIO. ATRASO NA ENTREGA E PROBLEMAS COM MONTAGEM. HIPÓTESE NA QUAL EVIDENTE A DESÍDIA E O DESRESPEITO DO FORNECEDOR. A situação de incômodos e aborrecimentos enfrentada pela parte autora em virtude da falha na prestação de serviços da requerida, que mesmo após diversas solicitações no âmbito administrativo, não obteve êxito em resolver a situação, extrapolou o mero inadimplemento contratual, configurando danos morais passíveis de indenização. Quantum indenizatório mantido. APELOS DESPROVIDOS. (BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul – TJ/RS. Apelação Cível Nº 70067432625, Vigésima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Glênio José Wasserstein Hekman, Julgado em 15/03/2017).

No caso, a colenda Câmara entendeu que o valor razoável para atender os gravames morais era de R\$ 3.000,00, pois com isso já atendia os fins a que se prestava, desenhando a condenação de modo a reparar a vítima e punir o infrator.

Após a análise do recurso, houve a publicação do acórdão que decidiu dar provimento ao recurso, devendo a sentença ser reformada, com os argumentos de que não se verifica nenhuma conduta por parte das rés que ensejaram abalo na esfera íntima da parte autora.

Utilizou-se os seguintes argumentos, a Relatora Vivian Cristina Angonese Spengler:

Tem-se que o caso dos autos não pode ser caracterizado como lesão extrapatrimonial haja vista não retratar lesão intangível à personalidade do demandante, mas sim mero contratempo a que estão sujeitas as pessoas nas suas relações e atividades do cotidiano. (BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul/RS. Acórdão nº 71007405178, Segunda Turma Recursal Cível dos Juizados Especiais Cíveis/RS. Relatora: Vivian Cristina Angonese Spengler, Julgado em 06/07/2018).

Desta forma, o acórdão decidiu por afastar os danos morais, julgando a demanda improcedente. Justificando sua decisão com os seguintes entendimentos adotados pelas Turmas Recursais:

AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONSUMIDOR. AQUISIÇÃO DE MÓVEIS PLANEJADOS. OBRIGAÇÃO DE FAZER. AJUSTES NO MOBILIÁRIO ENTREGUE. INDENIZAÇÃO INCABÍVEL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. INOCORRÊNCIA DE LESÃO AOS ATRIBUTOS DA PERSONALIDADE. CONTRAPEDIDO PROCEDENTE. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO. (BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul/RS. Recurso Cível Nº 71007794522, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Cleber Augusto Tonial, Julgado em 28/06/2018).

Assim, vê-se que não restou configurado um dano moral, pois em momento nenhum ocorreu alguma lesão que tenha ferido a moral ou causado sofrimento ao autor, mas sim um mero aborrecimento do cotidiano, ao que a está sujeita qualquer pessoa.

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. MÓVEIS PLANEJADOS. ATRASO NA ENTREGA E MONTAGEM DO MOBILIÁRIO. PEÇAS FALTANTES E DIVERSAS DAS PREVISTAS EM CONTRATO. DESCUMPRIMENTO DA AVENÇA PELA FORNECEDORA. FATOS INSUFICIENTES PARA A EFETIVA VIOLAÇÃO DE ATRIBUTO DA PERSONALIDADE. EXCEPCIONALIDADE NÃO VERIFICADA NO CASO CONCRETO. DANO MORAL AFASTADO. RECURSO PROVIDO. (BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul/RS. Recurso Cível Nº 71007354384, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Cleber Augusto Tonial, Julgado em 14/12/2017).

O que pode-se perceber em relação aos dois casos relatados é que os assuntos são iguais, pois ambos tratam de problema de montagem, porém com decisões completamente diferentes.

Existem tribunais onde as condenações são absurdas, um deles, onde as condenações por danos morais são mais altas, é o Estado do Paraná. Veremos um caso onde a condenação foi fixada em valor absurdo.

Trata-se de uma ação onde os autores adquiriram móveis planejados para a mobília de sua residência, elaborando todo o projeto e as formas de pagamento. Alegam os autores que a montagem dos móveis somente começou a ser feita um ano após realizados os pedidos e que mesmo após a montagem concluída, ficaram diversas pendências e também vários erros no projeto e na montagem.

Alegam na inicial que uma divisória de madeira que ficava no quarto da filha acabou se desprendendo da parede, podendo ter ocorrido um acidente se a criança estivesse no quarto, além de diversos outros erros ocorridos em outros cômodos da casa.

O principal pedido da ação é a indenização por danos morais, por conta da demora excessiva e injustificável do reparo nos móveis, bem como, pela exposição ao risco quando o painel do quarto da filha caiu.

Quanto ao pedido de danos morais, os autores requerem na inicial a condenação da parte ré do ressarcimento pelos danos morais, atendendo o caráter pedagógico e indenizatório, sem fixar um valor específico.

A parte ré apresentou defesa alegando que os autores não trouxeram aos autos qualquer prova do dano moral por eles supostamente suportados e que os problemas mencionados não impediram a utilização dos móveis, alegou também que o dano moral decorre de uma experimentação de falta grave, invadindo a dignidade da pessoa e não problemas decorrentes de erro de projeto e montagem ou descumprimento contratual, bem como, que alegações desprovidas de embasamento fático e jurídico soam como verdadeira afronta aos preceitos mais da jurisprudência pátria. Assim, requerendo que a ação seja julgada improcedente.

Publicada a sentença, restou-se favorável à condenação por danos morais, com os argumentos de que a demora em o fornecedor resolver a pendência dos móveis, configura tristeza, angústia, desgaste e frustração por parte do consumidor, fatos estes que caracterizam danos morais, não podem ser observados somente como mero aborrecimento do dia a dia, não podendo-se negar o abalo emocional, bem como, a insegurança quanto ao uso dos móveis. O Juiz alegou o seguinte:

Logo, restou evidenciado nos autos que os transtornos sofridos pelos autores, a aflição e o desequilíbrio em seu bem-estar, fugiram a normalidade e se constituíram como agressão a sua dignidade, representando verdadeira frustração de uma expectativa pelo produto adquirido, cuidando-se de consequências lesivas que merecem ser minimizadas através do pagamento da respectiva indenização. (BRASIL. Tribunal de Justiça do Paraná – TJ/PR. Sentença nº 0007243-83.2013.8.16.0174, 2ª Vara Judicial de União da Vitória/PR. Juiz: Leonor Bisolo Constantinopolos Severo, Julgado em 21.08.2017).

Argumentou também o Juiz que, diante do fato de não existir nenhum parâmetro para a valoração do dano moral, há um entendimento da doutrina e jurisprudência de que o valor deve ser fixado a fim de compensar a vítima pelo prejuízo, porém sem gerar enriquecimento ilícito, devendo o juiz observar os princípios, principalmente o da razoabilidade. O Juiz Leonor utilizou os seguintes argumentos baseados no entendimento de Cavalieri Filho (2009, p. 91/93):

Uma das objeções que se fazia à reparabilidade do dano moral era a dificuldade para se apurar o valor desse dano, ou seja, para quantificá-lo. (...) Cabe ao juiz, de acordo com o seu prudente arbítrio, atentando para a repercussão do dano e a possibilidade econômica do ofensor, estimar uma quantia a título de reparação pelo dano moral. (...) Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. A razoabilidade é o critério que permite cotejar meios e fins, causas e consequências, de modo a aferir a lógica da decisão. Para que a decisão seja razoável é necessário que

a conclusão nela estabelecida seja adequada aos motivos que a determinaram; que os meios escolhidos sejam compatíveis com os fins visados; que a sanção seja proporcional ao dano. Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes. (BRASIL. Tribunal de Justiça do Paraná – TJ/PR. Sentença nº 0007243-83.2013.8.16.0174, 2ª Vara Judicial de União da Vitória/PR. Juiz: Leonor Bisolo Constantinopolos Severo, Julgado em 21.08.2017).

O Juiz ainda argumenta que nenhum valor que for arbitrado será capaz de amenizar o dano causado, porém será visto como uma forma de compensação, arbitrando a condenação no valor de R\$ 100.00,00 (cem mil reais) a título de danos morais, vejamos o posicionamento:

Nesses termos, arbitro o valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) a serem pagos para compor os danos morais suportados pelos autores balizando-se pelos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, o qual se mostra suficiente para exercer a sua função pedagógica, visando inibir outras condutas arbitrárias e lesivas a serem eventualmente praticadas pelas réis e para evitar o enriquecimento sem causa dos autores, além de considerar as condições socioeconômicas das partes. (BRASIL. Tribunal de Justiça do Paraná – TJ/PR. Sentença nº 0007243-83.2013.8.16.0174, 2ª Vara Judicial de União da Vitória/PR. Juiz: Leonor Bisolo Constantinopolos Severo, Julgado em 21.08.2017).

Inconformada com a sentença, a parte ré apresentou recurso de apelação atacando todos os pontos da decisão. Porém, como o valor arbitrado foi muito elevado, a parte ré optou por fazer memoriais atacando o ponto dos danos morais em especial, alegando que a decisão causa espanto e preocupação não somente a esta fabricante de móveis, mas a todos os demais fornecedores de produtos do país, que se atingidos por sentenças absurdas como estas, estarão sujeitos a fechar as portas. Explicando que nunca antes um juiz de primeiro grau fixou valor tão absurdo a título de danos morais em processo de relação de consumo envolvendo entrega e montagem de móveis.

A fornecedora argumentou que a decisão proferida vai completamente em desacordo com o entendimento dos diversos Tribunais deste país, que já há muito tempo vêm se firmando o posicionamento de que o simples descumprimento contratual não é capaz de gerar danos morais. Alegações infundadas e inconsequentes, desprovidas de embasamento fático e jurídico, soam como uma verdadeira afronta aos preceitos da jurisprudência pátria.

O Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, inclusive, já sumulou entendimento neste sentido:

SÚMULA TJ Nº 75: O SIMPLES DESCUMPRIMENTO DE DEVER LEGAL OU CONTRATUAL, POR CARACTERIZAR MERO ABORRECIMENTO, EM PRINCÍPIO, NÃO CONFIGURA DANO MORAL, SALVO SE DA INFRAÇÃO ADVÉM CIRCUNSTÂNCIA QUE ATENTA CONTRA A DIGNIDADE DA PARTE. (BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro – TJ/RJ. Uniformização de Jurisprudência n.º 2004.018.00003 na Apelação Cível n.º 2004.001.01324 – Julgamento em 22/11/2004– Votação: unânime – Relator: Des. Luiz Zveiter – Registro de Acórdão em 01/03/2005 – fls. 779/798).

Nos memoriais, alega que o valor fixado (R\$ 100.000,00) é superior ao valor pago pelo produto, extrapolando todos os limites da proporcionalidade da razoabilidade, requerendo por fim, a exclusão da verba indenizatória, ou redução da mesma, a fim de se evitar o enriquecimento ilícito da parte autora.

Assim, adveio o resultado do acórdão, que no tocante ao dano moral, o entendimento foi de que seria necessário revisar o valor de R\$ 100.000,00 fixado em primeira instância, uma vez que, para que haja o ressarcimento é necessário que exista um sentimento de sofrimento e dor que cause a vítima um abalo psicológico muito forte. Aliás, a jurisprudência já pacificou que o mero descumprimento contratual não gera danos morais, conforme súmula já citada anteriormente.

O relator afirma que o juiz precisa avaliar o caso e todas as suas circunstâncias para que chegue em um valor justo e razoável, impedindo que ocorra o enriquecimento sem causa da vítima, então, o valor, que foi revisado, não pode ser tão alto que cause o enriquecimento dos consumidores e nem tão baixo a ponto de não cumprir a função reparatória e punitiva.

Desta forma, com a decisão do acórdão, a sentença foi reformada, reduzindo o valor para R\$ 50.000,00, com os seguintes argumentos:

Está, pois, a sentença a merecer reforma quanto ao tema, para reduzir a verba indenizatória para R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), quantia está adequada e suficiente para atender à finalidade de punir e prevenir, sem causar enriquecimento sem causa por parte dos indenizados, atentando-se à razoabilidade para coibir a repetição de conduta semelhante pelas apeladas e suficiência para indenizar o abalo moral suportado pelos autores. (BRASIL. Tribunal de Justiça do Paraná – TJ/PR. Apelação Cível nº 0007243-83.2013.8.16.0174, Décima Segunda Câmara Cível, Relator: Luciano Carrasco Falavinha Souza, Julgado em 25/07/2018).

Vejamos que no caso demonstrado, a fixação do valor pelo juiz de primeiro grau foi absurda, esquecendo totalmente dos princípios da razoabilidade e boa -é e sem dúvidas gerando um enriquecimento ilícito da vítima.

O valor de R\$ 100.000,00 que havia sido arbitrado era muito maior do que o valor pago pelos móveis adquiridos, extrapolando todos os limites da proporcionalidade e da razoabilidade.

Atualmente, parece que há uma “indústria” chamada dano moral, o que gera insegurança e instabilidade social, visto que não existem parâmetros e limites para as absurdas indenizações arbitradas.

Deve-se levar em conta que, dependendo do tamanho da empresa fornecedora, uma condenação de R\$ 100.000,00 ou até mesmo R\$ 50.000,00 pode ser a causa do fechamento das portas da empresa.

Com a demonstração de casos concretos, fica mais fácil a visualização da imprevisibilidade jurídica que impacta milhões de pessoas, principalmente as empresas, como é o caso do presente trabalho.

Portanto, como muito bem ensina o Excelentíssimo Desembargador do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, Doutor Jânio Machado, “é do Poder Judiciário a tarefa de desestimular a banalização do dano moral, reservando a aplicação deste instituto às situações de real interesse e que ultrapassem o simples desconforto” (BRASIL. TJSC. Apelação Cível nº 2008.068314-5, Relator: Jânio Machado. Julgada em 25/06/2012).

O poder judiciário brasileiro e principalmente o STJ tem esta função de desestimular as demandas que requerem danos morais por simples aborrecimento do cotidiano.

O STJ já julgou alguns casos em que considera a reparação por danos morais indevidas, vejamos abaixo uma tabela com decisões de segundo grau e a reforma pelo STJ, citada pelo site Consultor Jurídico (2009).

Tabela 1 – Decisões de 2º Grau e Reforma pelo STJ

Evento	2º Grau	STJ	Processo
Recusa em cobrir tratamento médico-hospitalar (sem dano à saúde)	R\$ 5 mil	R\$ 20 mil	Resp 986947
Recusa em fornecer medicamento (sem dano à saúde)	R\$ 100 mil	R\$ 4,65 mil	Resp 801181
Cancelamento injustificado de voo	R\$ 8 mil	R\$ 8 mil	Resp 740968
Compra de veículo com defeito de fabricação; resolvido pela garantia	R\$ 15 mil	não há dano	Resp 750735
Inscrição indevida em cadastro de inadimplentes	R\$ 232,5 mil	R\$ 10 mil	Resp 1105974
Revista íntima abusiva	não há dano	R\$ 23,2 mil	Resp 856360
Omissão da esposa ao marido sobre a paternidade biológica das filhas	R\$ 200 mil	R\$ 200 mil	Resp 742137
Morte após cirurgia de amígdalas	R\$ 400 mil	R\$ 200 mil	Resp 1074251
Paciente em estado vegetativo por erro médico	R\$ 360 mil	R\$ 360 mil	Resp 853854
Estupro em prédio público	R\$ 52 mil	R\$ 52 mil	Resp 1060856
Publicação de notícia inverídica	R\$ 90 mil	R\$ 22,5 mil	Resp 401358
Preso erroneamente	não há dano	R\$ 100 mil	Resp 872630

Fonte: CONJUR, 2009, não paginado.

Pelo que pode-se perceber na tabela citada acima, é que o STJ está aos poucos tentando desbanalizar a indústria do dano moral, uma vez que na maioria dos casos decide por reduzir o valor arbitrado em segunda instância.

Porém, ainda é necessário que haja um trabalho árduo dos operadores da justiça, que possuem este poder de definir os critérios para a fixação justa das indenizações por danos morais.

Para esse trabalho, faz-se importante destacar, também, algumas decisões do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, e saber como são os entendimentos a respeito do dano moral nesse tribunal, já que o Rio Grande do Sul possui um dos maiores polos do ramo moveleiro do país.

Desta forma, foi realizada uma pesquisa de jurisprudência no site do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, na data de 24 de outubro de 2018 com as seguintes palavras chaves: “danos morais atraso na entrega móveis planejados”.

Abaixo podemos verificar decisões atualizadas do ano de 2018, demonstrando que o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul possui o entendimento de que o simples descumprimento contratual e eventual vício no produto não é suficiente para gerar dano moral.

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AQUISIÇÃO DE MÓVEIS PLANEJADOS. ATRASO NA ENTREGA. PROBLEMAS NA EXECUÇÃO DO PROJETO E MONTAGEM. VÍCIO DO PRODUTO. NÃO REALIZAÇÃO DOS CONSERTOS NO PRAZO LEGAL. ABATIMENTO PROPORCIONAL DO PREÇO DEVIDO. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. 1. Não sendo atendidas as expectativas da parte autora, por falha na prestação de serviços da ré, já que não realizou os reparos no produto dentro dos prazos que lhe foram oportunizados, deve ser acolhido o pedido de abatimento do preço, formulado pela parte autora, no sentido de determinar o abatimento proporcional do preço, na razão de 25% do preço total pago pelos móveis, devendo a parte ré restituir à demandante o valor de R\$ 8.000,00(...). 2. No que toca ao pedido de indenização, as Turmas Recursais têm decidido, reiteradamente, que eventual vício no produto adquirido, por si só, não é suficiente para a configuração do dano moral, exceto situações peculiares. 3. Não obstante os argumentos da recorrente, não foi comprovada, no caso concreto, situação excepcional que pudesse caracterizar o dano extrapatrimonial pleiteado. Não houve prova de efetiva lesão a direito de personalidade da parte autora. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. UNÂNIME. (BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul – TJ/RS. Recurso Cível Nº 71007409089, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Elaine Maria Canto da Fonseca, Julgado em 05/09/2018).

O julgado acima é impositivo, quando fala que as Turmas Recursais estão decidindo de forma a afastar os danos morais pelo eventual vício no produto.

APELAÇÕES CÍVEIS. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL CUMULADA COM PEDIDO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. ATRASO NA ENTREGA DE MÓVEIS SOB MEDIDA. MÁ QUALIDADE. LEGITIMIDADE. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. I - Da prefacial de inexistência de responsabilidade solidária e ilegitimidade passiva suscitada pela ré Marel. Tendo em vista que o pedido de reconhecimento da inexistência de responsabilidade solidária e ilegitimidade passiva da ré foi indeferido ainda sob a égide do CPC/1973, e que não houve interposição do recurso cabível à época, a matéria resta preclusa, não havendo falar em sua rediscussão em sede de apelo. II. Do nexó de causalidade entre a conduta da demandada Marel e as insurgências da autora. Diretamente vinculados à questão da ilegitimidade passiva acima analisados, os argumentos expostos pela parte demandada Marel quanto ao mérito estão preclusos e foram bem analisados pelo magistrado a quo. Não fosse apenas isto, veja-se que, efetivamente, surge-se a requerente não apenas quanto à demora na montagem dos produtos adquiridos, mas também quanto à sua má qualidade, do que não se poderia, de qualquer sorte, afastar a responsabilidade da ora apelante. III Dos danos morais. Na seara do pedido indenizatório por danos morais, o simples atraso na entrega dos móveis sob medida e a má qualidade destes não gera dano de ordem extrapatrimonial. As hipóteses de indenização devem resguardar-se aos casos em que efetivamente haja dano a bem jurídico de relevância, fundamentalmente aos direitos de personalidade. Os incômodos decorrentes do inadimplemento contratual, por si só, não caracterizam o dano imaterial. Ônus sucumbenciais. Diante da parcial reforma da decisão, os ônus sucumbenciais fixados na sentença vão redimensionados. Deram parcial provimento à apelação da ré e julgaram prejudicada a apelação da autora. Unânime. (BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul – TJ/RS. Apelação Cível Nº 70077152650, Vigésima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Dilso Domingos Pereira, Julgado em 25/04/2018).

Em relação ao julgado acima, vê-se também que o atraso na entrega e a má qualidade dos móveis, por si só, não caracterizam dano moral, bem como, que as indenizações devem ser resguardadas para casos em que haja situações relevantes que ferem o direito de personalidade.

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. ATRASO NA ENTREGA DE MÓVEIS SOB MEDIDA. MULTA CONTRATUAL DEVIDA. DANO MATERIAL DEMONSTRADO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO POR NÃO COMPROVADO ABALO A ATRIBUTOS DA PERSONALIDADE E POR AUSÊNCIA DE PREVISÃO LEGAL PARA IMPOR DANOS MORAIS COM CARÁTER MERAMENTE PUNITIVO. RECURSO DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA. (BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul – TJ/RS Recurso Cível Nº 71007522816, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Luís Francisco Franco, Julgado em 29/03/2018).

Vejamos que o Egrégio Tribunal preza para que não seja caracterizado o dano moral sem que haja abalo nos direitos de personalidade, e que, para que haja uma indenização de caráter meramente punitivo, é necessário que se tenha uma previsão legal.

AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONSUMIDOR. AQUISIÇÃO DE MÓVEIS PLANEJADOS. INOCORRÊNCIA DE ATRASO NA ENTREGA. INDENIZAÇÃO INCABÍVEL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. INOCORRÊNCIA DE LESÃO AOS ATRIBUTOS DA PERSONALIDADE. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO. (BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul – TJ/RS Recurso Cível Nº 71007419377, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Cleber Augusto Tonial, Julgado em 22/02/2018).

Assim, através destas decisões julgadas neste ano, é possível observar que, em relação ao atraso na entrega e montagem dos móveis, assunto que foi abordado no presente trabalho, o Tribunal do Rio Grande do Sul entende por afastar os danos morais, por não caracterizarem abalo no direito de personalidade, mas sim meros aborrecimentos do dia a dia.

Após a análise de algumas decisões, foi possível identificar a grande disparidade entre elas, assim, para que ocorra um entendimento melhor, veremos no próximo subcapítulo o conceito e a explicação do princípio da segurança jurídica, base do presente trabalho, bem como, a importância da harmonização das decisões sobre danos morais.

3.3 PRINCÍPIO DA SEGURANÇA JURÍDICA E A NECESSIDADE DE HARMONIZAÇÃO DAS DECISÕES POR DANOS MORAIS NO RAMO MOVELEIRO

Neste subcapítulo será analisado, primeiramente, de forma mais aprofundada, o princípio basilar do presente trabalho, qual seja, o princípio da segurança jurídica, seus aspectos e sua confiabilidade frente às partes envolvidas na relação. Posteriormente, destaca-se a importância de haver uma harmonia em relação às decisões tomadas nos tribunais e a segurança jurídica que isso trará.

Podemos observar na doutrina referente às relações de consumo, diversos princípios que regem e auxiliam na interpretação para os julgadores, dentre estes podemos falar no princípio norteador deste trabalho, qual seja, o princípio da segurança jurídica, que consta descrito na Constituição Federal e que iremos voltar o mesmo para as relações de consumo, objeto desse trabalho.

O princípio da segurança jurídica encontra-se fundamentado no artigo 5º, XXXVI e diz o seguinte:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:
XXXVI - a lei não prejudicará o direito adquirido, o ato jurídico perfeito e a coisa julgada;

Tal princípio traz para as partes de determinado processo segurança em relação às decisões tomadas pelos juristas e também confiança para que as mesmas sejam tomadas de forma adequada e justa, observando a boa-fé, proporcionalidade e razoabilidade.

Vejam os entendimentos de Silva (2005, p. 16-17):

[...] garantia de estabilidade e de certeza dos negócios jurídicos, de sorte que as pessoas saibam de antemão que, uma vez envolvidas em determinada relação jurídica, está se mantendo estável, mesmo se modificar a base legal sob a qual se estabeleceu.

Este princípio é a base para a interpretação e aplicação de qualquer sistema. A CF prevê que a lei não pode prejudicar a coisa julgada, como visto no artigo citado acima. Desta forma, traz a confiabilidade e a previsibilidade das partes de que os atos por eles praticados serão garantidos, desde que previstos pela legislação.

Esta segurança é de extrema importância, para que não se tenha pelo judiciário inúmeras decisões diferentes tratando de casos iguais, fazendo com que haja a coisa julgada, ou seja, a qualidade conferida à sentença judicial a qual não cabem mais recursos, tornando-a imutável e indiscutível.

O entendimento de Souza, (1996, não paginado) é de que:

[...] a questão da segurança está atrelada ao significado de justiça, ao valor dela. Portanto, para que uma norma possa estar sendo perfeitamente aplicada em nossa legislação, mister é que ela traga segurança ao ordenamento jurídico. Portanto, esse princípio está atrelado ao Estado garantidor de direitos, porque não é possível dar-se credibilidade a um ordenamento que está sempre sofrendo modificações, sem se preocupar com o próprio povo.

Em meio a tantas ações envolvendo relação de consumo, é comum vermos inúmeros casos idênticos com decisões totalmente diferentes e absurdas, causando uma enorme imprevisibilidade jurídica para as partes envolvidas.

Na relação de consumo, principalmente para os fornecedores, a imprevisibilidade jurídica impera, ainda mais quando o assunto for indenização por danos morais, a imprevisibilidade além de ser maior, gera inúmeras discussões.

Notam-se vários casos idênticos, ou seja, com pedidos iguais em relação a valores da indenização, que resultam em decisões totalmente diversas. Alguns tribunais sentenciam com valores razoáveis as condenações, e na maioria das vezes, quando é remetido para a instância superior, os valores são revertidos a maior de forma exorbitante, ou vice e versa.

Ademais, o Novo Código de Processo Civil, sancionado em 16 de março de 2015, busca a valorização dos precedentes judiciais, bem como, a uniformização da jurisprudência, além da celeridade processual em relação ao caráter vinculante em relação às decisões tomadas nas chamadas “ações em massa”.

Conforme art. 926 do novo CPC:

Art. 926. Os tribunais devem uniformizar sua jurisprudência e mantê-la estável, íntegra e coerente.

§ 1º Na forma estabelecida e segundo os pressupostos fixados no regimento interno, os tribunais editarão enunciados de súmula correspondentes a sua jurisprudência dominante.

§ 2º Ao editar enunciados de súmula, os tribunais devem ater-se às circunstâncias fáticas dos precedentes que motivaram sua criação.

Neste sentido, importa observar que a teoria dos precedentes trará uma linha de produção de decisões que servirão como modelos para solução de casos futuros. Vejamos a explicação de Tucci (2004, não paginado):

O fundamento desta teoria impõe aos juízes o dever funcional de seguir, nos casos sucessivos, os julgados já proferidos em situações idênticas. Não é suficiente que o órgão jurisdicional encarregado de proferir a decisão examine os precedentes como subsídio persuasivo relevante, a considerar no momento de construir a sentença. Estes precedentes, na verdade, são vinculantes, mesmo que exista apenas um único pronunciamento pertinente (precedent in point) de uma corte de hierarquia superior.

O precedente judicial delimitará julgamentos em casos que tiverem situações análogas, e será aplicado somente em casos em que o juiz tiver certeza que o assunto é igual ou semelhante ao julgado.

Esta teoria dos precedentes é importante, pois limita os julgadores na hora em que vão decidir o processo, freando um pouco a liberdade que possuem quanto à tomada de decisões, amenizando a insegurança e a falta de confiança por parte da sociedade.

Esta alteração imposta pelo novo código causou diversas críticas, pois muitos acreditam ser um problema jurídico-institucional, que gera um abalo em relação à manutenção da segurança jurídica, vez que a lei, que é impessoal e abstrata, será relativizada pela jurisprudência, que é baseada no julgamento de um caso concreto. Assim, haveria um confronto entre lei e jurisprudência, causando ainda mais esta imprevisibilidade.

Porém, iremos analisar o lado benéfico que esta mudança nos trará, qual seja, uma segurança jurídica maior em relação às decisões tomadas. Os fornecedores, por exemplo, com uma simples pesquisa das decisões jurisprudenciais sobre determinado assunto, poderão tomar decisões que podem ser importantes para o dia a dia da empresa, como, por exemplo, realizar uma programação financeira ou até mesmo analisar o processo em que é parte, para verificar se é plausível ou não propor um acordo com o consumidor, entre outras questões de relevante importância. Porém, esta realidade é ainda distante na maioria dos casos.

É ressaltada por Nader (2008, p. 128) a importância da previsibilidade das decisões judiciais e da estabilidade da jurisprudência, *in verbis*:

O princípio da prévia calculabilidade da sentença, fruto dos tempos modernos, revela que, se os fatos estão claros e definidos, se a lei está ao alcance de todos, havendo, assim, a certeza jurídica, como em um silogismo, as partes poderão deduzir, antecipadamente, o conteúdo da sentença judicial.

[...]

Para que haja certeza jurídica é indispensável que a interpretação do Direito, pelos tribunais, tenha um mesmo sentido e permanência. A divergência jurisprudencial, em certo aspecto, é nociva, pois transforma a lei em Jus Incertum. A segurança que o Direito estabelecido pode oferecer fica anulada em face da ascilação e da descontinuidade jurisprudência.

Na mesma linha, Marinoni (2012, não paginado) afirma que:

Para que o cidadão possa esperar um comportamento ou se postar de determinado modo, é necessário que haja univocidade na qualificação das situações jurídicas. Além disso, há que se garantir-lhe previsibilidade em relação às consequências das suas ações. O cidadão deve saber, na medida do possível, não apenas os efeitos que as suas ações poderão produzir, mas também como os terceiros poderão reagir diante delas. Note-se, contudo, que a previsibilidade das consequências oriundas da prática de conduta ou ato pressupõe univocidade em relação à qualificação das situações jurídicas, o que torna esses elementos indissociavelmente ligados.

Ademais, é importante esclarecer que, para o bom funcionamento do Poder Judiciário, as normas não devem permanecer estáticas, é necessário e fundamental que haja modificações na legislação e na forma de interpretação das leis, justamente para afastar a falta de previsibilidade jurídica e trazer a certeza que a aplicação da lei será da forma mais justa possível.

Vejamos o entendimento de Ramos (2003, p. 43):

Reitera-se que não existe a necessidade de que as normas fiquem estáticas, até porque, havendo alteração de fatores externos, faz-se necessário a modificação na interpretação da lei. Todavia, o princípio da segurança jurídica visa que, como regra, os efeitos oriundos da legislação permanecerão os mesmos.

A falta de pacificação da jurisprudência e uniformização das decisões é um dos motivos pela qual o valor arbitrado para as indenizações por danos morais oscila tanto entre os órgãos judiciais. Neste sentido é que podemos falar nas famosas “loterias indenizatórias”, onde casos concretos parecidos ou idênticos podem gerar respostas diferentes em tribunais diferentes ou até no interior do mesmo tribunal. Vê-se, ainda, decisões que estabelecem valores altos para danos relativamente pequenos, e, no sentido contrário da balança, decisões que estabelecem valores indenizatórios baixos para danos gravíssimos.

Assim, tem-se a necessidade de haver harmonia quanto às decisões tomadas, a fim de evitar a imprevisibilidade jurídica e a desigualdade frente aos milhares de casos julgados dia a dia pelos tribunais.

A importância e necessidade da harmonização das decisões por danos morais, não pode e nem deve, entretanto, fazer com que os julgadores deixem de analisar os casos de forma única, ou seja, as suas peculiaridades, pois, da mesma forma que existem casos repetitivos que podem ser solucionados em massa, com decisões pacificadas, existem casos em que se faz necessário uma análise mais específica.

Quando o assunto for indenização por danos morais, a decisão é ainda mais complicada, vez que não é possível mensurar a dor causada à vítima e limitar um valor pelo abalo emocional gerado. Por isso é possível perceber que o dano moral vem perdendo a sua credibilidade, pois qualquer aborrecimento gerado, por menor que seja, já é motivo para o ingresso de ações pleiteando indenização por danos morais.

Não há dúvidas de que os pedidos indenizatórios por danos morais nas ações de consumo tornaram-se parte do dia a dia dos tribunais brasileiros. No entanto, a pacificação destas decisões trará tanto para o julgador, quanto para as partes envolvidas mais segurança em relação à previsibilidade das ações, bem como, poderá evitar a “indústria do dano moral”.

A previsibilidade dos resultados nas ações judiciais é um aspecto relevante para que seja aplicado o princípio da segurança jurídica. O fato de o CPC conceder ao julgador que tenha liberdade para fixar o valor que bem entender em relação aos danos morais, faz com que gere uma falta de previsibilidade jurídica.

Em contrapartida, a jurisprudência pode servir para virar o jogo, através da uniformização destas decisões, para que sejam determinados alguns critérios básicos em relação à quantificação do dano moral, limitando uma faixa de valores para cada caso específico, observado a gravidade do caso, culpabilidade e, principalmente, o grau do dano sofrido.

Considerando que as relações de consumo normalmente geram danos materiais por conta dos produtos adquiridos ou serviços contratados, e que, dificilmente geram um abalo grande a ponto de causar um transtorno emocional para o consumidor a ponto de ser indispensável o pagamento de indenização por danos morais, fica a dúvida se a forma adotada pelo nosso sistema jurídico brasileiro é acertada em relação ao livre poder dos juízes ao arbitramento das condenações por

danos morais sem que seja estabelecido um limite ou critérios básicos objetivos para tanto, fazendo com que as empresas sejam pegas de surpresa com condenações altíssimas e em muitos casos tendo que “fechar as portas”.

Os julgadores devem levar em conta que o dano moral é aquele relacionado ao conteúdo, à situação vivenciada, e não o dinheiro propriamente dito. Ou seja, dano moral não é o dinheiro nem a coisa comercial reduzida a valores, mas sim a emoção, a vergonha, a dor, a injúria física ou moral.

Para que seja arbitrado o dano moral, deve-se ter demonstrado e comprovado que houve sensação de dor experimentada pela pessoa, com reflexos na paz, tranquilidade e honra, todas no mais largo significado.

Os tribunais precisam entender que, na medida em que há repercussão econômica, o dano é material e não moral. E isso não deve ser confundido.

O grande número de teorias que são aplicadas pelos juízes e a liberdade que os mesmos têm de entender como bem quiserem e acham justo e razoável cada caso, resultam em condenações ora simbólicas, ora milionárias, cabendo ao STJ ser inserido neste cenário a fim de harmonizar os valores das condenações desiguais arbitradas pelos tribunais inferiores, pacificando-as.

Segundo o Ministro Salomão (apud CONSULTOR JURÍDICO, 2009):

[...] para um mesmo fato que afeta inúmeras vítimas, uma Câmara do Tribunal fixa um determinado valor de indenização e outra Turma julgadora arbitra, em situação envolvendo partes com situações bem assemelhadas, valor diferente. “Esse é um fator muito ruim para a credibilidade da Justiça, conspirando para a insegurança jurídica”, analisa o ministro do STJ. “A indenização não representa um bilhete premiado”.

Segundo Garcia (2015, não paginado):

As noções de integridade e coerência, por sua vez, evidenciam que casos semelhantes devem ser decididos sob o prisma da igualdade, com respeito aos princípios que foram aplicados nas decisões anteriores. Em resumo, deve existir um processo interpretativo que leve em conta a força normativa da Constituição e a ideia de unidade do direito, afastando o voluntarismo e ativismo judicial pernicioso e arbitrário.

Quando da análise dos fatos e provas para dedução do dano moral, o juiz deverá chegar a um valor que seja justo e que traga equidade às partes envolvidas na relação, agindo com prudência. Assim, certamente chegará a um valor moderado e condizente.

Além do mais, no que tange ao inadimplemento das obrigações, Fernandes (2010, p. 234) explica que, o “inadimplemento das obrigações é a ausência da prestação devida, que o credor tem direito ao seu cumprimento.” Ou seja, o juiz deve avaliar se houve a ausência da prestação que foi condicionada no contrato firmado entre as partes e, se entender que houve tal inadimplemento, qual foi o tamanho do prejuízo causado para a vítima e que seja passível de gerar uma indenização.

No que tange à função social do contrato e das obrigações, podemos citar o art. 413 do Código Civil, *in verbis*: “A penalidade deve ser reduzida equitativamente pelo juiz se a obrigação principal tiver sido cumprida em parte, ou se o montante da penalidade for manifestamente excessivo, tendo-se em vista a natureza e a finalidade do negócio”.

O referido artigo condiciona o juiz a reduzir a penalidade *ex officio*, sem a necessidade de ser provocado, caso a obrigação firmada no contrato, a exemplo da relação entre consumidor e fornecedor, tiver sido cumprida em parte ou se a penalidade foi imposta de forma exagerada, evitando um enriquecimento sem causa.

Podemos citar como exemplo uma ação em que o contrato entre consumidor e fornecedor previa a entrega e montagem dos móveis, e ocorreu o atraso na entrega, porém a montagem se deu de forma correta. Neste caso, evidencia-se que a obrigação foi cumprida em parte pelo fornecedor, motivo pelo qual a penalidade, se fixada em valor exorbitante, poderá de ofício ser reduzida pelo juiz.

Os juízes são os responsáveis em impor a ordem jurídica e manter a harmonia social. O Estado é o responsável pelo poder jurisdicional, por isso, não é permitido que haja uma justiça privada, desta forma o Estado deve, sempre que provocado, prestar a tutela jurisdicional. Portanto, é importante verificar os poderes e deveres dos juízes. Estas normas estão disciplinadas no artigo 139 do Código de Processo Civil.

O inciso I do artigo citado acima fala sobre a igualdade de tratamento entre as partes, este inciso vai de encontro ao artigo 7º do CPC que visa garantir as partes um tratamento equilibrado durante o trâmite processual. Porém, vale ressaltar que esta regra da isonomia não pode ser somente garantida no âmbito formal, isso porque, em muitas vezes não será possível buscar essa igualdade, devendo o juiz partir da premissa de uma isonomia substancial, pois isso vai depender muito das condições e necessidades de cada parte, partindo do ponto básico de tratar igual os iguais e desigual os desiguais, na medida das suas desigualdades.

Dinamarco (2001, p. 43) explica este princípio isonômico:

O tema da prática do princípio isonômico pelo juiz é muito próximo ao da imparcialidade e com ele bastante relacionado. O juiz imparcial atua de modo equilibrado, o parcial é propenso a buscar o favorecimento de uma das partes. Nem teria significado a preocupação pela imparcialidade do juiz, não fora com o fito de garantir aos sujeitos litigantes o tratamento isonômico indispensável para que, ao fim, o processo possa oferecer tutela jurisdicional a quem efetivamente tenha razão.

A isonomia é um princípio muito importante, estabelecido na Constituição Federal, que disciplina justamente o que foi colocado acima, sendo uma garantia fundamental, não podendo o juiz tratar de forma desigual pessoas que figuram em condições de igualdade em um determinado processo, bem como, não podem deixar de tratar alguém de forma diferenciada em razão de determinada condição da pessoa.

No inciso II do artigo, temos a duração razoável do processo, este visa a celeridade processual, sendo um dever do juiz, que possui algum poder processual, sejam eles, deferir ou indeferir provas e diligências, condução de testemunhas, julgar antecipadamente o processo, entre outros.

O inciso III, em sua primeira parte, fala sobre a repressão a atos contrários à dignidade da justiça, tendo o juiz o dever de punir os litigantes de má-fé, por exemplo, punir testemunhas que mentem, ou seja, qualquer ato que afronte o prestígio da justiça e da ordem. Enquanto na sua segunda parte, o inciso fala sobre o indeferimento de postulações meramente protelatórias, dando o poder ao juiz de indeferir qualquer ato que tenha finalidade de protelar, ou seja, atrasar o resultado do processo.

E, por fim, o inciso IV, que são as medidas para assegurar a efetividade da tutela jurisdicional, que permite ao juiz tomar qualquer medida, a fim de cumprir uma ordem judicial, sejam elas coercitivas, indutivas entre outras que achar cabível.

Portanto, através de todos os poderes dados por lei ao juiz, ele, ao fixar o valor da indenização, não pode simplesmente arbitrar um valor que acha correto, mas por ter responsabilidades e deveres, deve examinar todas as circunstâncias dos casos, decidindo com moderação, pois um eventual enfraquecimento do instituto do dano moral será de plena responsabilidade dos julgadores.

Neste sentido, é preciso que haja um norte, um caminho pacificado para que a indenização por danos morais não seja uma questão de “sorte”, principalmente para as empresas. Os julgadores devem seguir uma linha de pensamento e proferir decisões harmônicas, para que seja desbanalizada a famosa “indústria do dano moral”, que gera insegurança e instabilidade social, posto que, é imprescindível que

se estabeleça parâmetros e limites para as absurdas indenizações cada vez mais frequentes arbitradas, evitando o enriquecimento ilícito e, acima de tudo, respeitando os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e boa-fé.

Entretanto, diante da natureza jurídica do dano moral, é inviável que se tenha uma tabela fixa, com valores determinados para cada tipo de dano sofrido, até porque isso acabaria com a finalidade esperada no dano moral. No entanto, para que ocorra uma harmonia entre as decisões tomadas, uma possibilidade seria de que os tribunais aperfeiçoassem os alguns critérios objetivos para a fixação do quantum indenizatório, através de uma súmula pacificada pelo STJ, por exemplo, com o intuito de que todos os tribunais utilizassem os mesmos critérios objetivos e tivessem o mesmo entendimento em relação às indenizações por danos morais.

Neste sentido, quando o assunto for relação de consumo, mais precisamente do ramo moveleiro, poderiam ser analisados os seguintes critérios: quando ocorrer o atraso na entrega dos móveis, deve-se verificar, por exemplo, de quanto tempo foi este atraso, uma semana, um mês, um ano, pois o valor da indenização pelo atraso de uma semana não pode ser o mesmo daquela que ocorreu o atraso de um ano, evidentemente, ou, no caso em que houve o atraso, mas os móveis foram entregues e montados corretamente, a indenização não poderá ser a mesma do caso em que, além do atraso, os móveis nunca foram entregues, verificando-se, assim, a boa-fé do fornecedor; além disso, pode ser analisado se o atraso ou erro de montagem inviabilizou o uso dos móveis, se o dano envolve algum bem essencial ou não, conforme art. 18, §3º do CDC, ou seja, aquele necessário para suprir as necessidades básicas do consumidor, ou se também, pode ter ocorrido algum acidente de consumo.

Além disso, outro ponto importante é que, diante dos princípios da relação contratual, o julgador deve ponderar os princípios da hipossuficiência em relação ao consumidor e a função social da empresa, ou seja, se o dano causado é tão relevante a ponto de gerar uma indenização que possa levar ao fechamento das portas de uma empresa, causando diversos prejuízos até para a sociedade.

Assim, acredita-se que, ao se aperfeiçoar e harmonizar os critérios e ao se ponderar de forma razoável os princípios a serem analisados, a aplicação da indenização pelos tribunais será mais harmônica, viabilizando a segurança jurídica das decisões.

4 CONCLUSÃO

No que tange a natureza jurídica da relação de consumo e os sujeitos desta relação, quais sejam, consumidor e fornecedor, vê-se uma importância no reconhecimento da existência ou não desta, que nada mais é do que o consumidor, adquirente do produto ou serviço de um lado, e de outro, o fornecedor, que coloca no mercado o produto ou serviço.

Toda essa relação contratual é regida por princípios que servem, principalmente, como alicerces para clarear obscuridades de determinadas normas jurídicas que acabam por não serem suficientes para solucionar os problemas da sociedade de forma adequada. Dentre eles, o da vulnerabilidade, princípio importantíssimo na relação de consumo, que determina que o consumidor é a parte hipossuficiente da relação, pois o mesmo não possui o controle da produção dos produtos e serviços postos ao mercado.

Entretanto, embora o consumidor seja a parte vulnerável da relação, é possível que o fornecedor também sofra danos, inclusive moral, já que em inúmeros casos o fornecedor tem a sua imagem denegrida e afetada por conta de comentários e publicações de mau gosto por parte de alguns consumidores que pensam que, por ser a parte mais fraca da relação, podem expressar-se da forma que bem entenderem.

Assim, é necessário que os princípios norteadores da relação sejam colocados em prática, principalmente o princípio da boa-fé, a fim de que os partícipes da relação hajam com lealdade e respeito, para que possa haver harmonização e equilíbrio.

Dessa forma, no que se refere ao princípio da segurança jurídica, serve para proporcionar tanto para o consumidor quanto para o fornecedor uma satisfação frente ao mercado de consumo.

Em relação aos fornecedores do ramo moveleiro, especificamente, a segurança jurídica é essencial para que as decisões sejam tomadas de forma a trazerem garantia às empresas, evitando surpresas com os valores arbitrados a título de condenação, para não frustrar as expectativas em relação a determinados casos. A falta de previsibilidade no resultado das ações, no tocante às indenizações por danos morais, objeto desse estudo, faz com que os fornecedores do ramo moveleiro, na maioria das vezes, sejam surpreendidos com condenações altíssimas, infundadas

e sem nexos, correndo o risco de terem as portas de suas empresas fechadas por conta da alta indenização.

O dano moral visa compensar a vítima de forma pecuniária em razão de um abalo sentimental, ocasionado por um mal feito por outra pessoa. Entretanto, mensurar em valor o tamanho da dor da vítima não é uma tarefa fácil. Neste sentido, deve-se haver muito cuidado para que o valor fixado a título de indenização não gere um enriquecimento ilícito para a vítima, tendo em vista, não haver um parâmetro ou limite para tanto.

Em casos que há condenação das empresas do ramo moveleiro, na grande maioria das vezes envolvem problema de montagem e atraso na entrega dos móveis, e é muito raro alguma ação não pleitear indenização por danos morais.

Assim, esta imprevisibilidade afeta e muito nas decisões internas das empresas fornecedoras, principalmente na parte financeira, pois é necessário haver um provisionamento de valores para o desenvolvimento e crescimento, que acaba não se concretizando por conta da disparidade enorme existente entre as condenações.

Ademais, nestes processos é muito comum vermos casos idênticos com decisões totalmente desproporcionais, com decisões diferenciadas em todo o Brasil, podendo assim falar nas “loterias indenizatórias” que fragilizam as empresas causando um sentimento de injustiça.

Não existem tabelas, fórmulas, parâmetros ou critérios fixos que vinculem o magistrado na fixação do dano moral, ao contrário, o sistema adotado pelo ordenamento brasileiro é o do livre arbitramento como regra geral, atribuindo ao juiz a mais ampla liberdade para determinar o valor da indenização, ocasionando que casos parecidos ou idênticos gerem decisões diferentes em tribunais diferentes ou até no interior do mesmo tribunal.

Em razão disso, é muito comum que as decisões, muitas vezes, estabeleçam valores altos para danos relativamente pequenos, e, no sentido contrário da balança, têm-se muitas decisões que estabelecem valores indenizatórios baixos para danos gravíssimos.

Toda essa imprevisibilidade jurídica gerada nos leva a crer que é importante haver harmonização quanto às decisões tomadas, evitando surpresas, dando um papel importante ao STJ, principalmente, quando o assunto for uniformização da jurisprudência, dando os julgadores um auxílio para o preenchimento de lacunas com

segurança e justiça. Pois, enquanto não houver parâmetros determinados para a fixação das indenizações por danos morais, a imprevisibilidade jurídica permanecerá.

Para tanto, sabe-se que não é viável a estipulação de tabelas fixas, com valores determinados para cada tipo de dano, pois isso ofende a natureza jurídica do dano moral, mas deve-se ter o estabelecimento de critérios objetivos mais claros a serem analisados pelos julgadores, o que poderia harmonizar as decisões a respeito das indenizações por danos morais, trazendo a tão sonhada segurança jurídica.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor**. 4ª. Ed. Revista e atualizada. São Paulo. Editora Saraiva, 2003.

ATALIBA, Geraldo. **República e constituição**. 2ª. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2001.

BARROS, Suzana de Toledo. **O Princípio da Proporcionalidade e o Controle de Constitucionalidade das Leis Restritivas de Direitos Fundamentais**. 1ª. ed. Brasília: Brasília Jurídica, 1996.

BENJAMIN, Antônio Herman de V.; MARQUES, Claudia Lima; BRESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 3ª. ed. ver., atual. e ampl. São Paulo: RT, 2010.

BITTAR, Carlos Alberto. **Reparação Civil por Danos morais**. 3ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1999, p. 76.

BITTAR, Carlos Alberto. **Os Direitos da Personalidade**. 7ª ed. São Paulo: Forense Universitária, 2008.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292 p.

BRASIL. Código Civil (2002). **Código Civil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 2002.

BRASIL. Lei nº 8078, de 11 de novembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Brasília, DF.

BRASIL. Código de Processo Civil (2015). **Código de Processo Civil Brasileiro**. Brasília, DF: Senado, 2015.

BRASIL. Decreto-Lei 2.848, de 07 de dezembro de 1940. **Código Penal**. Diário Oficial da União, Rio de Janeiro, 31 dez. 1940.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul – TJ/RS. Sentença Mantida. Recurso Improvido. (Recurso Cível Nº 71005055751, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Vivian Cristina Angonese Spengler, Julgado em 05/11/2014). Disponível em: < <https://tj-rs.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/142623351/recurso-civel-71004942645-rs>>. Acesso em 12 set. 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro – TJ/RJ. (Apelação nº 0387935-46.2013.8.19.0001; Data de julgamento: 08/06/2016 – Relator Desembargador Dr. Fabio Uchoa Pinto de Miranda Montenegro - Vigésima Quinta Câmara Cível Consumidor). Disponível em: <http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=00041FE241DDF74ABCB0258A07FE46CE4996C50513405007>>. Acesso em 12 set. 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro – TJ/RJ. Súmula nº 330. Os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito. Referência: Processo Administrativo nº. 0053831-70.2014.8.19.0000 - Julgamento em 04/05/2015 – Relator: Desembargador Jesse Torres. Votação por maioria.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul – TJ/RS. SENTENÇA REFORMADA IMPROCEDÊNCIA DA AÇÃO RECURSO PROVIDO (Recurso Cível Nº 71005261367, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Léo Romi Pilau Júnior, Julgado em 25/02/2015). Disponível em:< <https://tj-rs.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/170586922/recurso-civel-71005285317-rs>>. Acesso em 12 set. 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul – TJ/RS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71006733471, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Fabiana Zilles, Julgado em 25/04/2017). Disponível em:< <https://tj-rs.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/517982356/recurso-civel-71007223332-rs/inteiro-teor-517982366>>. Acesso em 12 set. 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Minas Gerais – TJ/MG - AC: 10431160035108001 MG, Relator: Veiga de Oliveira, Data de Julgamento: 13/12/2016, Câmaras Cíveis / 10ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 27/01/2017. Disponível em < <https://tj-mg.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/423023787/apelacao-civel-ac-10431160035108001-mg>> Acesso em 28 set 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo – TJ/SP, Procedimento do Juizado Especial Cível: 1002577-87.2017.8.26.0405, Juiz: LUIZ GUILHERME ANGELI FEICHTENBERGER, data de julgamento: 13/03/2018, VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - FORO DE OSASCO, Data da Publicação, DJe 28/03/2018

BRASIL. STJ, AgRg no AREsp 597.814/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 18/11/2014, DJe 21/11/2014. Disponível em < <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/153378465/agravo-em-recurso-especial-arep-597814-sp-2014-0261165-9>> Acesso em 09 out 2018

BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo – TJ/SP – RI: 1002577-87.2017.8.26.0405, Relatora: RENATA SOUBHIE NOGUEIRA BORIO, data de julgamento: 15/08/2018, 1ª TURMA CÍVEL DO COLÉGIO RECURSAL – OSASCO, Data da Publicação, DJe 23/08/2018.

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho – TST, (Recurso de Revista RR 3573200662007509, 3573200-66.2007.5.09.0015, Turmas Recursais, Relator: Dora Maria da Costa, Julgado em 21/09/2011). Disponível em: <<https://tst.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/20478715/recurso-de-revista-rr-3573200662007509-3573200-6620075090015>>. Acesso em 28 set 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul – TJ/RS. Recurso Cível Nº 71005967526, Quarta Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Glaucia

Dipp Dreher, Julgado em 29/04/2016. Disponível em <<http://www.tjrs.jus.br/busca/?tb=proc>> Acesso em 02 out 2018

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul – TJ/RS. (Apelação Cível Nº 70067432625, Vigésima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Glênio José Wasserstein Hekman, Julgado em 15/03/2017). Disponível em <http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=70067432625&proxystylesheet=tjrs_index&client=tjrs_index&filter=0&getfields=&aba=juris&entsp=a__politica-site&wc=200&wc_mc=1&oe=UTF-8&ie=UTF-8&ud=1&sort=date%3AD%3AS%3Ad1&as_qj=&site=ementario&as_epq=&as_oq=&as_eq=&as_q=+#main_res_juris> Acesso em 04 out 2018

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul – TJ/RS. Recurso Cível Nº 71007794522, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Cleber Augusto Tonial, Julgado em 28/06/2018. Disponível em <http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=71007794522&proxystylesheet=tjrs_index&client=tjrs_index&filter=0&getfields=&aba=juris&entsp=a__politica-site&wc=200&wc_mc=1&oe=UTF-8&ie=UTF-8&ud=1&sort=date%3AD%3AS%3Ad1&as_qj=&site=ementario&as_epq=&as_oq=&as_eq=&as_q=+#main_res_juris> Acesso em 04 out. 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul – TJ/RS. Recurso Cível Nº 71007354384, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Cleber Augusto Tonial, Julgado em 14/12/2017. Disponível em <http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=71007354384&proxystylesheet=tjrs_index&client=tjrs_index&filter=0&getfields=&aba=juris&entsp=a__politica-site&wc=200&wc_mc=1&oe=UTF-8&ie=UTF-8&ud=1&sort=date%3AD%3AS%3Ad1&as_qj=71007794522&site=ementario&as_epq=&as_oq=&as_eq=&as_q=+#main_res_juris> Acesso em 04 out. 2018.

BRASIL. STJ. Recurso especial não conhecido RESP 403919 / MG; RECURSO ESPECIAL 2002/0002032-0. Disponível em <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/7420244/recurso-especial-resp-403919-mg-2002-0002032-0-stj>> Acesso em 04 out 2018.

BRASIL. STJ - AgRg no AREsp: 204394 SP 2012/0146802-6, Relator: Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, Data de Julgamento: 23/10/2014, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 30/10/2014. Disponível em <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/153368422/agravo-regimental-no-agravo-em-recurso-especial-agrg-no-arep-204394-sp-2012-0146802-6/certidao-de-julgamento-153368435>> Acesso em 09 out 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal – TJ/DF. Acórdão n.882487, 20140111789662 APC, Relator: HECTOR VALVERDE 6ª TURMA CÍVEL, Data de Julgamento: 15/07/2015, publicado no DJE: 07/12/2015. Pág.: 251. Disponível em <<https://tj-df.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/310452390/apelacao-civel-apc-20140111789662>>. Acesso em 11 out 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul – TJ/RS. Sentença nº 0007243-83.2013.8.16.0174, 2ª Vara Judicial de União da Vitória/PR. Juiz: Leonor Bisolo

Constantinopolos Severo, Julgado em 21.08.2017. Disponível em <https://projudi.tjpr.jus.br/projudi_consulta/arquivo.do?_tj=8a6c53f8698c7ff7e57a8effb7e2521981ea85825231aeabc913f16dd4859ed9e9dd0b0b975d50f7> Acesso em 11 out 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Paraná – TJ/PR Apelação Cível nº 0007243-83.2013.8.16.0174, Décima Segunda Câmara Cível, Relator: Luciano Carrasco Falavinha Souza, Julgado em 25/07/2018. Disponível em <https://projudi.tjpr.jus.br/projudi_consulta/arquivo.do?_tj=8a6c53f8698c7ff7e57a8effb7e2521981ea85825231aeab0222e5f9ac8e71a8e9dd0b0b975d50f7> Acesso em 13 out 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Santa Catarina – TJSC, Apelação cível n. 2008.068314-5, de Brusque. Relator: Jânio Machado. Julgada em 25/06/2012. Disponível em <<http://busca.tjsc.jus.br/jurisprudencia/buscaForm.do>> Acesso em 13 out 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul – TJ/RS. Sentença nº 9000233-08.2016.8.21.0005, Juizado Especial Cível de Bento Gonçalves. Juiz: Luciana Bertoni Tieppo, Julgado em 04/09/2017. Disponível em <[file:///C:/Users/user/Downloads/documento_%20\(56\).PDF](file:///C:/Users/user/Downloads/documento_%20(56).PDF)> Acesso em 13 out 2018.

BRASIL. STJ - REsp: 1280372 SP 2011/0193563-5, Relator: Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, Data de Julgamento: 07/10/2014, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 10/10/2014. Disponível em <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/153307241/recurso-especial-resp-1280372-sp-2011-0193563-5>> Acesso em 29 out 2018

BRASIL, Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. TJRJ - Súmula 75. Conteúdo Jurídico, Brasília-DF: 02 set. 2007. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=237.7151&seo=1>>. Acesso em: 24 out. 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul – TJ/RS. Recurso Cível Nº 71007409089, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Elaine Maria Canto da Fonseca, Julgado em 05/09/2018. Disponível em <http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=danos+morais+atraso+na+entrega+moveis+planejados&proxystylesheet=tjrs_index&getfields=*&entsp=a__politica-site&wc=200&wc_mc=1&oe=UTF-8&ie=UTF-8&ud=1&sort=date:D:S:d1&as_qj=danos+morais+rescis%C3%A3o+contrato+compra+e+venda+moveis+planejados&as_epq=&as_oq=&as_eq=&as_q=+&ulang=pt-BR&ip=10.1.1.42&access=p&entqr=3&entqrm=0&client=tjrs_index&filter=0&start=0&aba=juris&site=ementario#main_res_juris> Acesso em: 24 out. 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul – TJ/RS Apelação Cível Nº 70077152650, Vigésima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Dilso Domingos Pereira, Julgado em 25/04/2018. Disponível em <http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=danos+morais+atraso+na+entrega+moveis+planejados&proxystylesheet=tjrs_index&getfields=*&entsp=a__politica-site&wc=200&wc_mc=1&oe=UTF-8&ie=UTF-8>

8&ud=1&sort=date:D:S:d1&as_qj=danos+morais+rescis%C3%A3o+contrato+compra+e+venda+moveis+planejados&as_epq=&as_oq=&as_eq=&as_q=+&ulang=pt-BR&ip=10.1.1.42&access=p&entqr=3&entqrm=0&client=tjrs_index&filter=0&start=0&aba=juris&site=ementario#main_res_juris> Acesso em 24 out. 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul – TJ/RS Recurso Cível Nº 71007522816, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Luís Francisco Franco, Julgado em 29/03/2018. Disponível em <
http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=danos+morais+atraso+na+entrega+moveis+planejados&proxystylesheet=tjrs_index&getfields=*&entsp=a__politica-site&wc=200&wc_mc=1&oe=UTF-8&ie=UTF-8&ud=1&sort=date:D:S:d1&as_qj=danos+morais+rescis%C3%A3o+contrato+compra+e+venda+moveis+planejados&as_epq=&as_oq=&as_eq=&as_q=+&ulang=pt-BR&ip=10.1.1.42&access=p&entqr=3&entqrm=0&client=tjrs_index&filter=0&start=0&aba=juris&site=ementario#main_res_juris> Acesso em 24 out. 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul – TJ/RS Recurso Cível Nº 71007419377, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Cleber Augusto Tonial, Julgado em 22/02/2018. Disponível em <
http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=danos+morais+atraso+na+entrega+moveis+planejados&proxystylesheet=tjrs_index&getfields=*&entsp=a__politica-site&wc=200&wc_mc=1&oe=UTF-8&ie=UTF-8&ud=1&sort=date:D:S:d1&as_qj=danos+morais+rescis%C3%A3o+contrato+compra+e+venda+moveis+planejados&as_epq=&as_oq=&as_eq=&as_q=+&ulang=pt-BR&ip=10.1.1.42&access=p&entqr=3&entqrm=0&client=tjrs_index&filter=0&start=0&aba=juris&site=ementario#main_res_juris> Acesso em 24 out. 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal – TJ/DF. Acórdão n.882487, 20140111789662APC, Relator: HECTOR VALVERDE SANTANNA, 6ª Turma Cível, Data de Julgamento: 15/07/2015, publicado no DJE: 28/07/2015. Pág. 251. Disponível em <
<https://tj-df.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/310452390/apelacao-civil-apc-20140111789662>> Acesso em 08 nov. 2018.

BOLZAN, Fabrício. **Direito do Consumidor Esquematizado**. São Paulo. Ed. Saraiva, 2014

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 6ª ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2005, p. 103

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 9ª. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2010.

CONSULTOR JURÍDICO. STJ define valor de indenizações por danos morais. **Conteúdo Jurídico**, 15 set. 2009. Disponível em: <
<https://www.conjur.com.br/2009-set-15/stj-estipula-parametros-indenizacoes-danos-morais>>. Acesso em 22 jun. 2018.

CORRÊA, Luís Fernando Nigro; CORRÊA, Osiris Leite. **Código de Defesa do Consumidor**: aspectos relevantes. Belo Horizonte: Del Rey, 2007.

DIENSTMANN, Soeli Teresinha Schilling. **A Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo**. São Paulo: Lex Editora S.A, 2011.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Instituições de Direito Processual Civil: Os Fundamentos e as Instituições Fundamentais**. São Paulo: Malheiros, 2001

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil**, Editora Saraiva, SP, 1998.

DINIZ, Ana Paula Fagundes. **Os danos morais nas relações de consumo à luz da jurisprudência do STJ**. Jun. 2016. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/51700/os-danos-morais-nas-relacoes-de-consumo-a-luz-da-jurisprudencia-do-stj>>. Acesso em: 22 jun. 2018.

DONATO, Maria Antonieta Zanardo. **Proteção ao consumidor: conceito e extensão**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1993.

FERNANDES, Alexandre Cortez. **Direito Civil: obrigações**. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2010.v.4.

GARCIA, André Luis Bitar de Lima. **Sistema de precedentes do novo CPC terá impacto em empresas**. 22 ago. 2015. Disponível em <<https://www.conjur.com.br/2015-ago-22/sistema-precedentes-cpc-impacto-empresas>>. Acesso em 23 jun. 2018.

GARCIA, Leonardo Medeiros. **Direito do consumidor: código comentado e jurisprudência**. Niterói: Impetus, 2009.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro**, volume 3: contratos e atos unilaterais 9ª. Ed. Pg. 22— São Paulo: Saraiva, 2012.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Código Brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2001.

LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001.

MAGALHÃES, Simone Maria Silva. **Dano moral nas relações de consumo**. A importância da fixação de reparações efetivas, equitativas e proporcionais à lesão proferida. Mar. 2016. <<https://jus.com.br/artigos/47021/dano-moral-nas-relacoes-de-consumo>>. Acesso em: 25 jun. 2018.

MARINONI, Luiz Guilherme. **O precedente na dimensão da segurança jurídica**. In: A força dos precedentes, 2012

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código e defesa do consumidor**. 4ed. São Paulo: RT, 2002, p. 253-254.

MELO, Nehemias Domingos de. **Dano moral nas relações de consumo**. Saraiva, 2011. p. 61.

MELLO, Celso Antonio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. 25ª edição, São Paulo: Malheiros, 2008, p. 943.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 2ª.ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010. P.332-333

MOURA, Luiz Henrique Damasceno de. **Segurança jurídica e previsibilidade das decisões judiciais**. Conteúdo Jurídico, Brasília-DF: 01 ago. 2016. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.56397&seo=1>>. Acesso em: 25 jun. 2018.

NADER, Paulo. **Introdução ao Estudo do Direito**. 30ª. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

NALIN, Paulo. **Do contrato: conceito pós-moderno**. v.2. Curitiba: Juruá Editora. 2001.

NERY JUNIOR, Nelson. **Novo Código Civil e Legislação extravagante anotados**. São Paulo: RT, 2002. p. 725

NORONHA, Fernando. **Direito das Obrigações: Fundamento do direito das obrigações**. V. 1. São Paulo: Saraiva, 2003.

NUNES, Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 4ª. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

RAMOS, Elival da Silva. . **A proteção aos direitos adquiridos no direito constitucional brasileiro**. São Paulo: Saraiva, 2003. 43 p.

SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. **Responsabilidade civil no Código do Consumidor e a defesa do Fornecedor**. São Paulo: Saraiva, 2002.

SANTOS, Antônio Jeová. **Dano moral indenizável**. 4ª ed. São Paulo: RT, 2003, p. 149.

SCHUCH, Luiz Felipe Siegert. **Dano moral imoral: o abuso à luz da doutrina e jurisprudência**. Florianópolis: Conceito, 2012.

SEIXAS, Juliana. **Danos morais nas relações de consumo**. 2015. Disponível em <<https://julianaseixas83.jusbrasil.com.br/artigos/178789828/danos-morais-nas-relacoes-de-consumo>>. Acesso em 22 jun. 2018.

SILVA, José Afonso da. **Constituição e segurança jurídica: direito adquirido, ato jurídico perfeito e coisa julgada: Estudos em homenagem a José Paulo Sepúlveda Pertence**. Coord. Cármen Lúcia Antunes. 2ª. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2005. 16-17 p.

SOUZA, Carlos Aurélio Mota de – **Segurança Jurídica e Jurisprudência: um enfoque filosófico-jurídico** – São Paulo: LTr, 1996.

TARTUCE, Flávio. Direito civil: **direito das obrigações e responsabilidade civil**. 10ª. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Método, 2015. V.2.

TUCCI, José Rogério Cruz e. **Precedente Judicial como Fonte do Direito**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

ZANONNI, Eduardo A., **El Daño en la Responsabilidad Civil**. Astrea, Buenos Aires, 1993, p. 239 e 240.