



Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro

A fixação do *quantum* indenizatório nas ações compensatórias por dano moral nas  
relações de consumo

Ivan Bussade dos Santos

Rio de Janeiro

2012

IVAN BUSSADE DOS SANTOS

A FIXAÇÃO DO *QUANTUM* INDENIZATÓRIO NAS AÇÕES COMPENSATÓRIAS  
POR DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Artigo Científico apresentado  
como exigência de conclusão de  
Pós Graduação *lato sensu* da  
Escola de Magistratura do Estado  
do Rio de Janeiro em Direito do  
Consumidor e Responsabilidade  
Civil.

Professores orientadores:

Maria de Fátima Alves São Pedro

Rio de Janeiro

2012

## **A FIXAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO NAS AÇÕES COMPENSATÓRIAS POR DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

Ivan Bussade dos Santos

Graduado pela Universidade Salgado de Oliveira.

**Resumo:** O crescente número de relações consumeiristas, fruto da disponibilização em massa de meios céleres de aquisição de produtos e serviços, traz consigo uma necessidade cada vez mais abrangente de proteção dessas relações. Dentro desse contexto, a fixação do valor compensatório por dano moral ocorrido no seio de uma relação consumeirista ganha especial escopo no meio jurídico, haja vista a necessidade de se dissuadir novas condutas ensejadoras de dano, em cotejo com a necessidade de proteção do consumidor, vulnerável por definição. O presente artigo possui como objetivo investigar os elementos considerados no momento do arbitramento do *quantum* compensatório. Nesse aspecto a doutrina e a jurisprudência levam em consideração critérios diversos, sendo, ao final, possível o controle do *quantum* compensatório por parte do STJ.

**Palavras chave:** Civil.Consumidor.Dano Moral. Fixação do valor da compensação.

**Sumário:** Introdução. 1. O Dano Moral . 2. A dignidade humana da pessoa protegida constitucionalmente na qualidade de consumidora. 3. Critérios gerais adotados para a Fixação do Valor da Compensação por dano moral. 4. A composição do valor compensatório por dano moral e sua importância nas relações de consumo. 5. Considerações acerca da “razoabilidade, da Prudência e da Equidade na fixação do valor da compensação nas relações de consumo. Controle do valor pelo STJ: RESP nº 248.764-MG. Conclusão. Referências.

### **INTRODUÇÃO**

O tema a ser abordado é a composição do justo valor para a compensação por dano moral nas relações de consumo.

O instituto dano moral foi recentemente positivado em nossa pátria legislação, sendo, ainda, um menino jurídico a se desenvolver.

Em constante evolução conceitual, o instituto do dano moral tem por característica o pagamento de um valor pecuniário à parte atingida pelo injusto, valor este que a doutrina<sup>1</sup> e a jurisprudência indicam como ideal para amenizar as consequências do dano, no foro íntimo do indivíduo abalado<sup>2</sup>.

Muito embora quase unânime o caráter compensatório do arbitramento por dano moral, a doutrina e a jurisprudência divergem acerca da composição de seu *quantum*, haja vista a ausência de critérios objetivos positivados.

Para que se atinja o foco de se proceder com uma análise do tema abordado, mister se faz uma caminhada pelo instituto do dano moral, para, após sua distinção e reconhecimento, abeirar-se ao interesse principal do presente trabalho, qual seja, a fixação do valor compensatório quando constatado sua ocorrência nas relações consumeiristas.

Galgando da inexistência jurídica para sua positivação, o instituto do dano moral passou por longo percurso. Entretanto, sua inserção na legislação pátria não esgotou suas nuances, restando ainda trecho longo a ser percorrido no campo conceitual.

São diversos os apontamentos da doutrina no sentido de que a redação dada ao comando legal não foi a mais adequada, uma vez tratada como verba indenizatória enquanto mais apropriado seria nominá-la verba compensatória, eis que na esfera do dano moral não se pretende restabelecer uma situação, o que incompatível com o instituto, haja vista a impossibilidade de se tornar indene a vítima.

---

1 SANTANA, Héctor Valverde. *Dano Moral no Direito do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009, p. 211.

2 Nesse sentido respalda o REsp 28865/ SP, disponível no sítio <<http://www.stj.jus.br/webstj/processo/Justica/detalhe.asp?numreg=199200274013&pv=000000000000>> Acessado em: 22/05/2013.

É o que ensina Silvio de Salvo Venosa, ao aduzir que “não se possui meios de se tornar indene a vítima (levá-la à situação *a quo*), mas somente de compensá-la pela repercussão do evento danoso, seja em relação aos seus efeitos no foro íntimo, seja em relação aos seus efeitos na esfera social.”<sup>3</sup>

No mesmo sentido Silvio Rodrigues afirma que “indenizar significa ressarcir o prejuízo, ou seja, tornar indene a vítima, cobrindo todo dano por ela experimentado”.<sup>4</sup>

Distante das divergências acerca da terminologia legislativa utilizada, certo é que, uma vez configurado, surgem divergências jurídicas acerca da composição do que seria o justo valor compensatório.

O problema na fixação do *quantum* compensatório para a compensação do dano moral reside em sua quantificação pecuniária, uma vez que subjetivas as razões utilizadas em seu arbitramento.

Partindo-se da premissa de que não existem critérios objetivos para sua fixação, tem-se que o julgador deve deliberar o valor, utilizando-se de prudência, equidade e do equilíbrio, além de se embrenhar no caso em concreto, limitando sua deliberação no horizonte do razoável.<sup>5</sup>

Por ser controvertido, objetiva-se suscitar uma reflexão jurídica acerca dos critérios da fixação do justo valor para a compensação do dano moral.

Tal reflexão se demonstra relevante no mundo jurídico uma vez que repercute diretamente no objetivo da compensação por dano moral, que, ao final, estará intrinsecamente embasando o *quantum* arbitrado.

---

<sup>3</sup> VENOSA, Sílvio de Salvo. *Direito Civil*. vol 4. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2007, p. 274.

<sup>4</sup> RODRIGUES, Silvio. *Responsabilidade Civil*. Vol. 4. 20 ed. São Paulo: Saraiva, 2003, p.186.

<sup>5</sup> MORAES, Maria Cecília Bodin de. *Dano à Pessoa Humana*. Rio de Janeiro: Renovar, 2009, p.270.

Para tanto se enveredará pela doutrina e pela jurisprudência de forma a investigar os critérios atualmente mais utilizados pelo Judiciário para a fixação pecuniária da compensação.

## **1. O DANO MORAL**

A principal distinção entre os danos moral e material não está contida no fato gerador da lesão, e sim em seus efeitos.

No caso de ocorrência de dano moral, os efeitos do dano dificilmente podem ser revertidos, eis que atingem normalmente o foro íntimo da vítima. Já no dano material, a reversão dos efeitos do dano é exatamente o que se objetiva, uma vez que a reconstituição do patrimônio perdido e o que se deixou de obter são objeto do ressarcimento material.

A especial proteção dos bens não materiais intimamente ligados à condição de pessoa humana acabou por elevar evolucionalmente a sociedade, haja vista que até pouco tempo atrás o objeto de proteção nos ordenamentos jurídicos democráticos eram somente os bens materiais.

Ultrapassado o período de completa ausência de proteção jurídica dos bens imateriais, resta ainda evidenciar que o instituto carece de uma definição única, sendo grande o número de conceitos doutrinariamente admitidos, o que se evidencia ao ponto de quase todos os doutrinadores trazerem uma interpretação própria, com ensinamentos, apesar de convergentes, diferentes.

Para ilustrar, há que se destacarem algumas definições dadas por célebres doutrinadores ao instituto do dano moral.

Segundo ensina Sérgio Cavalieri Filho<sup>6</sup>, “o dano moral não ocorre apenas quando está presente a dor, vexame, sofrimento, tristeza e humilhação, são também tutelados os bens personalíssimos, em que há uma violação à dignidade da pessoa humana”.

Já consoante os ensinamentos de Antônio Jeová Santos<sup>7</sup>, o dano moral é “aquele que afeta a paz interior de uma pessoa, atingindo-lhe o sentimento, o decoro, o ego, a honra, enfim, tudo o que não tem valor econômico, mas que lhe causa dor e sofrimento. É, pois, a dor física e ou psicológica sentida pelo indivíduo.”

Carlos Alberto Bittar<sup>8</sup> aduz que o dano é “qualquer lesão experimentada pela vítima em seu complexo de bens jurídicos, materiais ou morais.”

Tantos são os conceitos encontrados na doutrina que não caberia neste artigo a citação de todos os pesquisados, porém, para finalizar, para Maria Helena Diniz<sup>9</sup> o dano moral “é uma lesão a interesses não patrimoniais provocada pelo fato lesivo, que visa à satisfação de um bem jurídico extrapatrimonial inserido nos direitos da personalidade”.

Como se vê, existe uma ampla gama de definições do instituto dano moral dentre os doutrinadores, muito embora as definições sejam tracejadas sobre o mesmo escopo, diferenciando-se apenas em poucos aspectos.

Outrossim, grande é a divergência quanto ao seu âmbito de incidência, uma vez que, por não absorver situações delimitadas, sua incidência se torna muito abrangente, o que, à luz da cognição do julgador, pode ou não caracterizar o referido dano.

---

<sup>6</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 7 ed.. São Paulo: Malheiros, 2005, p. 102.

<sup>7</sup> SANTOS, Antônio Jeová. *Dano moral Indenizável*. 4 ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003, p. 94.

<sup>8</sup> BITTAR, Carlos Alberto. *Reparação Civil por Danos Morais*. 3 ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999, p.17.

<sup>9</sup> DINIZ, Maria Helena. *Curso de Direito Civil Brasileiro*. São Paulo: Saraiva, 2004, v. 7, p. 81.

No momento em que vivemos, aguçada está a valoração do juízo de cognição, vez que através do mesmo que se procede com a verificação acerca das consequências negativas do dano moral no foro íntimo do ofendido.

Já quanto à compensação pelo dano moral, tem ampla aceitação o conceito de que o *quantum* arbitrado possui caráter dúplice, eis que além de visar à compensação da vítima, visa também à punição do ofensor.

Nesse sentido, “ao mesmo tempo em que serve de lenitivo, de consolo, de uma espécie de compensação para atenuação do sofrimento havido, atua como sanção ao lesante, como fator de desestímulo, a fim de que não volte a praticar atos lesivos à personalidade de outrem”, afirma Carlos Roberto Gonçalves<sup>10</sup>

Entretanto, como observa Maria Celina Bodin de Moraes<sup>11</sup>, “o caráter punitivo, ao qual nem sempre se faz referência expressa, aparece quando o arbitramento se baseia, essencialmente, na relação entre a culpa do agente e sua capacidade econômica”.

## **2. A DIGNIDADE DO SER HUMANO PROTEGIDO CONSTITUCIONALMENTE EM SUA QUALIDADE DE CONSUMIDOR**

No momento histórico em que vivemos não somente os países capitalistas se servem do mercado de consumo, principal meio de aquisição da atualidade, porém, dadas suas características, os Estados Democráticos de Direito passaram por transformações tais que, nestes, o mercado de consumo se transformou em um de seus pilares, levando-os a se movimentarem no sentido de regulamentar as relações derivadas desse mercado.

---

<sup>10</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. *Responsabilidade civil*. 8. ed., São Paulo: Saraiva, 2003, p. 567.

<sup>11</sup> MORAES, Maria Celina Bodin de. *Dano à Pessoa Humana*. Rio de Janeiro: Renovar, 2009, p.276.



No ordenamento jurídico pátrio não foi diferente, passando o consumidor a contar com tutelas protetivas de “status” constitucional, o que ocorreu com a promulgação da Constituição Federal de 1988.<sup>12</sup>

No bojo da tutela protetiva do consumidor não se objetivou apenas a tutela das relações patrimoniais ocorridas nas relações consumeiristas, mas também a tutela do patrimônio moral, que, embora não esteja adstrita às relações de consumo, nelas se encontra o maior número de ocorrência.

Quer seja tomando como base que o dano moral é consubstanciado com a ocorrência de lesão a um dos atributos da personalidade merecedores de proteção jurídica, consoante ensina a doutrina de Anderson Schreiber<sup>13</sup>, quer seja tomado como lesão ao direito à dignidade humana, consoante ensina Maria Celina Bodin de Moraes<sup>14</sup>, certo que a qualidade de consumidor da pessoa física que se encontra nas condições elencadas no art. 2º e seu parágrafo do Código de Defesa do Consumidor, é, *per si*, inserido em condição de vulnerabilidade na relação jurídica de consumo, portanto, merecedora de proteção especial.

### **3. CRITÉRIOS GERAIS ADOTADOS PARA A FIXAÇÃO DO VALOR DA COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL**

Questão nada pacífica entre doutrinadores, julgadores e demais operadores do Direito é a referente à quantificação do valor a ser fixado para compensação do dano moral sofrido, até porque os critérios adotados pelo Judiciário ainda não são uniformizados, como se verá.

---

<sup>12</sup> Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, artigo 5º, inciso XXXII, disponível no sítio <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm)>. Acesso em: 04 mai. 2013

<sup>13</sup> SCHREIBER, Anderson. *Direitos da Personalidade*. São Paulo: Atlas, 2011. p. 13.

<sup>14</sup> MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos a Pessoa Humana*. Rio de Janeiro: Renovar, 2009, p.129.

È comum o entendimento de que a compensação por dano moral objetiva não só compensar a vítima, mas também punir o causador do dano e inibi-lo ou desestimulá-lo a cometer novos injustos da natureza. Entretanto, forte é a corrente de doutrinadores defensores da tese de que, diante da ausência de previsão legal, o caráter punitivo e o inibitório não estão presentes na composição da quantificação da compensação por dano moral, motivo pelo qual não podem ser utilizados na fundamentação para majorar o *quantum* compensatório.

Como se vê, a apontada divergência doutrinária possui grande relevância na medida em que interfere exatamente no valor final da compensação.

De forma majoritária, a doutrina tem se manifestado no sentido de que, ao arbitrar o valor compensatório por dano moral, o magistrado deve ter em mente o caráter punitivo/pedagógico/desestimulante, o caráter compensatório e a condição econômica das partes, além da necessidade de observância dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, estes últimos aceitos como limitadores do arbítrio do julgador.

Muito embora amplamente citados nos julgados, o caráter punitivo e inibitório, os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, assim como a condição econômica das partes, não é de praxe a análise judicial aprofundada e pormenorizada de tais elementos e princípios, sendo comum julgados omissos que se limitam a afirmar atendidas tais balizas.

Assim, os critérios gerais adotados para a fixação do *quantum* compensatório por dano moral variam de acordo com o entendimento do magistrado quanto sua composição e não só quanto ao arbítrio do “justo valor”, uma vez que o “justo valor” pode ou não considerar o caráter punitivo e inibitório/pedagógico.

De se salientar que a discricionariiedade conferida ao julgador em relação ao arbítrio do justo valor da compensação não é total, pois deverá atender aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, como também quanto à observância das condições econômicas das partes, eis que a atenção a tais elementos derivam de imposição legal expressa, não podendo ser desconsiderados no montante arbitrado.

#### **4. A COMPOSIÇÃO DO VALOR COMPENSATÓRIO POR DANO MORAL E SUA IMPORTÂNCIA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO.**

Mister se faz explanar que nas relações consumeiristas não eventualmente se postam de um lado uma parte vulnerável e hipossuficiente, e, de outro, uma parte profissional no fornecimento de produto ou serviço.

Nessa perspectiva, os elementos levados em consideração quando do arbítrio do valor da compensação nos casos de ocorrência de dano moral no seio de relação consumeirista passam a possuir maior relevância na medida em que contribuem para a contenção de excessos por parte dos que se inserem no mercado para desenvolver uma das atividades contidas no art. 3º do Código de Defesa do Consumidor.

No intento restritivo do poderio dominante e em prestígio à solidariedade social, a doutrina aborda a composição aberta do valor compensatório por dano moral, eis que a legislação não estabeleceu parâmetros mínimos, máximos ou mesmo tabelamento, deixando o justo valor ao arbítrio do julgador.

Entretanto o arbítrio do julgador deve obedecer a critérios, evitando-se, com isso, valores distem da realidade, quer seja por irrisórios, quer seja por estratosféricos.

A doutrina aponta diversos critérios que devem servir de parâmetros para a fixação do quantum indenizatório por arbitramento judicial, entretanto, em razão da diversidade desses critérios, não existe uma uniformização dos mesmos.

Só para ilustrar, Maria Cecília Bodin de Moraes<sup>15</sup> cita os critérios do caráter punitivo, da razoabilidade, e do equilíbrio, entretanto mostra que a doutrina baliza também os critérios da dimensão da culpa, da situação econômica do causador do dano e da amplitude do dano, sendo que tais critérios ainda se subdividem, no caso da dimensão da culpa, na intensidade do dolo do ofensor, e no caso da amplitude do dano, na natureza, na gravidade e na repercussão da ofensa, na posição social, política e econômica da vítima e na intensidade do sofrimento causado à mesma

Assim, verifica-se que a composição do valor da indenização dependerá do entendimento adotado pelo julgador ao arbitrá-lo.

Nas relações de consumo a composição do valor arbitrado ganha relevância especial na medida em que os critérios adotados pelo Judiciário podem ou não dissuadir condutas análogas.

Nessa esteira, particular atenção clama o caráter punitivo, que possui o código de majorar o valor da indenização com o fito de demover o causador do dano a práticas danosas.

##### **5. CONSIDERAÇÕES ACERCA DA “RAZOABILIDADE, DA PRUDÊNCIA E DA EQUIDADE NA FIXAÇÃO DO VALOR DA COMPENSAÇÃO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO. CONTROLE DO VALOR PELO STJ: RESP Nº 248.764-MG.**

A razoabilidade, a prudência e a equidade devem servir de lastro para o arbítrio do valor da compensação por dano moral. Tais elementos se manifestam no arbítrio em conformidade com a razão, a moderação e a harmonia.

Note-se que a razoabilidade se manifesta no bom senso e na proporcionalidade, a prudência se manifesta na cautela e a equidade na aplicação da razoabilidade e da prudência no caso em concreto.

---

<sup>15</sup> MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos a Pessoa Humana*: Rio de Janeiro, 2009. p.295.

A respeito da razoabilidade, Hely Lopes Meireles<sup>16</sup> aduz que: “sem dúvida, pode ser chamado de princípio da proibição de excesso, que, em última análise, objetiva aferir a compatibilidade entre os meios e os fins, de modo a evitar restrições desnecessárias ou abusivas por parte da Administração Pública. Como se percebe, parece-nos que a razoabilidade envolve a proporcionalidade, e vice-versa. Registre-se, ainda, que a razoabilidade não pode ser lançada como instrumento de substituição da vontade da lei pela vontade do julgador ou do intérprete, mesmo porque ‘cada norma tem uma razão de ser.’”

A respeito da equidade, salienta Maria Helena Diniz<sup>17</sup> que “na reparação do dano moral o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o *quantum* da indenização devida, que deverá corresponder à lesão, e não ser equivalente, por ser impossível a equivalência”.

Para ilidir que o arbítrio do *quantum* indenizatório se proceda de forma com que o valor da indenização reste manifestamente desproporcional, não equânime ou não razoável, fundamental é o controle do montante por superior instância.

Nesse sentido, de grande importância é a consolidação do entendimento de que o valor arbitrado a título de dano moral se sujeita ao controle pelo Tribunal da Cidadania, assim como, no mesmo *decisum*, que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalidade ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autora e, ainda, ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e

---

<sup>16</sup> MEIRELES, Hely Lopes. *Direito Administrativo Brasileiro*. 29. ed. São Paulo. Editora Malheiros, 2004, p. 92.

<sup>17</sup> DINIZ, Maria Helena. *Curso de Direito Civil Brasileiro*. 28ª ed. Saraiva, 2002, p.55.

do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, manifestado no RESP 248.764-MG.<sup>18</sup>

Assim, verifica-se que embora exista determinada discricionariedade no arbítrio do valor da indenização por dano moral, tal discricionariedade não é absoluta, eis que o arbítrio do valor compensatório deve-se pautar nos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, sendo que, uma vez verificado excesso ou escassez no *quantum*, o mesmo poderá ser objeto de alteração por instância superior, para que se atenda aos critérios sugeridos.

#### CONCLUSÃO:

A inserção da proteção de bens inerentes à personalidade humana em nossa Constituição marca uma mudança de paradigmas no campo da responsabilidade civil, guinando a sociedade como um todo na valoração do indivíduo e suas premissas na qualidade de ser humano.

Nessa esteira, no seio das relações consumeiristas, o dano moral ganhou especial relevância na medida em que nelas está contido o maior número de ocorrências do instituto, o que torna necessário prezar pela efetiva tutela protetiva do consumidor, para que se minimize a imponência do poderio econômico dos grupos dominantes na cadeia de produtos e serviços.

Nesse contexto, apesar de o ordenamento jurídico brasileiro não prestigiar critério fixo para a quantificação da compensação, deixando-se a cargo do livre arbítrio do magistrado essa mensuração, aponta-se, em doutrina e jurisprudência, parâmetros a servirem de baliza para tanto.

---

<sup>18</sup> Disponível no sítio: <<http://www.stj.jus.br/webstj/processo/justica/detalhe.asp?numreg=199200274013&pv=000000000000>>. Acesso em 26 mar. 2013.

Como o dano moral é uma espécie de dano que não comporta condenação em restituição ao estado *a quo*, o valor arbitrado a título de dano moral é compensatório pelo sofrido, mas não só, haja vista que o *quantum* deve objetivar igualmente a dissuasão do causador do dano mensuração.

Por sua vez, os parâmetros apontados em doutrina e jurisprudência servem para o controle do valor arbitrado por superior instância, uma vez que, ainda que sua composição leve em consideração elementos de ordem subjetiva, o montante não deve ser levianamente díspare dos patamares fixados pelo STJ, sob pena de ensejar sua revisão, quer por possibilidade de enriquecimento sem causa, quer porque insuficiente para compensar a vítima.

Conclui-se que ao arbitrar o valor da compensação por dano moral, o julgador deve ser atencioso ao analisar o caso em concreto de forma que não se distancie de uma compensação justa, equânime e razoável, consoante indicado pela doutrina e pela jurisprudência.

## REFERÊNCIAS

- BITTAR, Carlos Alberto. *Reparação Civil por Danos Morais*. 3 ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999.
- BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm).> Acesso em: 12 abr. 2013.
- CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 7 ed., São Paulo: Malheiros, 2005.
- DINIZ, Maria Helena. *Curso de Direito Civil Brasileiro*. 28ª ed. Saraiva, 2002
- GONÇALVES, Carlos Roberto. *Responsabilidade civil*. 8. ed., São Paulo: Saraiva, 2003.
- MORAES, Maria Cecília Bodin de. *Dano à Pessoa Humana*. Rio de Janeiro: Renovar. 2009.
- MEIRELES, Herly Lopes. *Direito Administrativo Brasileiro*. 29. ed. São Paulo. Editora Malheiros, 2004.

- RODRIGUES, Silvio. *Responsabilidade Civil*. Vol. 4. 20 ed. São Paulo: Saraiva, 2003.
- SANTANA, Héctor Valverde. Dano moral no direito do consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.
- SANTOS, Antônio Jeová. *Dano moral Indenizável*. 4 ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.
- SCHREIBER, Anderson. *Direitos da Personalidade*. São Paulo: Atlas, 2011. p. 13.
- VENOSA, Sílvio de Salvo. Direito civil. vol 4. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2007. p. 274.