



Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro

Lívia Tavares Bezerra

A “indústria do dano moral” à luz dos critérios punitivo e pedagógico das indenizações

Rio de Janeiro
2012

LÍVIA TAVARES BEZERRA

A “indústria do dano moral” à luz dos critérios punitivo e pedagógico das indenizações

Projeto de Pesquisa (matriz 1) apresentado como exigência de conclusão de Curso de Pós-Graduação *Latu Sensu* da Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro em Direito do Consumidor e Responsabilidade Civil.

Professores Orientadores:

Guilherme Sandoval

Néli Luiza C. Fetzner

Nelson C. Tavares Junior

Rafael Iorio

Rio de Janeiro
2012

A “INDÚSTRIA DO DANO MORAL” À LUZ DOS CRITÉRIOS PUNITIVO E PEDAGÓGICO DAS INDENIZAÇÕES

Graduada pela Faculdade de Direito de Campos (2004), e técnica judiciária do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro desde 2002, lotada no Núcleo Especial de Secretários de Juiz desde 2010.

Resumo: A reparação do dano moral nada repara, mas sim compensa, servindo para reprimir a ilicitude da lesão causada e proporcionar à vítima uma sensação de bem-estar. Por um lado, a falta de parâmetros limitadores e norteadores, para a aplicação do *quantum* faz surgir uma verdadeira avalanche de processos, mas, por outro, não se pode negar que muitas das grandes empresas prestadoras de serviços deixam a desejar no cumprimento de suas obrigações.

Palavras- chave: Dano Moral. Indenização. Critérios.

Sumário: Introdução. 1. Dano Moral – evolução histórica no Brasil. 2. Dano Moral: conceito e quantificação. 3. Os critérios punitivo e pedagógico das indenizações. 4. “A indústria do Dano Moral” e a A qualidade nas prestações de serviços. Conclusão. Referências.

INTRODUÇÃO

O trabalho apresentado aborda o tema da chamada “indústria do dano moral”, bem como as questões acerca da aplicação dos critérios punitivo e pedagógico no arbitramento das indenizações.

Dano moral é aquele que afeta a paz interior de uma pessoa, atingindo-lhe o sentimento, decoro, honra, bem como, tudo o que não tem um valor econômico, mas é capaz de causar dor, sofrimento, angústia. A indenização por danos morais serve para compensar a vítima do dano sofrido e não reparar. A lesão provocada permanece, considerando que a indenização traz à vítima uma sensação de bem-estar em relação ao dano que foi sofrido.

Com intuito de estabelecer a mensuração da indenização, o juiz deverá agir com equidade, a fim de chegar a uma justa quantificação. O mesmo deverá considerar a hipossuficiência técnica da vítima, se os atos praticados pelo autor são reiterados, bem como a intensidade e repercussão perpetradas pela ofensa.

Deve-se entender que não é qualquer aborrecimento que levará a conformação do dano moral. A indenização tem como escopo atenuar a “dor” sofrida. Se por um lado, a falta de parâmetros limitadores e norteadores, para a aplicação do *quantum*, faz surgir uma verdadeira avalanche de processos, entre os quais, muitos, não contêm em si a configuração do efetivo dano moral, não passando de um mero aborrecimento.

Por outro, não se pode negar que muitas das grandes empresas prestadoras de serviços deixam a desejar no cumprimento de suas obrigações, fato visível nas estatísticas dos principais Tribunais de Justiça do País, que trazem o *ranking* das mais acionadas.

Assim, é fácil concluir a seguinte questão: a chamada avalanche de ações em busca de indenização por danos morais cresce tão somente pela falta de parâmetros para aplicação do quantum indenizatório, ou porque as referidas indenizações não são grandes o suficiente para inibir o erro ou até provocar mudanças positivas no trato empresa – consumidor, pelo simples fato de ser mais “barato” pagar as indenizações fixadas pelo Poder Judiciário, do que promover mudanças estruturais e significativas nas mesmas?

1. DANO MORAL: EVOLUÇÃO HISTÓRICA NO BRASIL

No Brasil, a possibilidade de reparar o dano imaterial veio com o Código Civil de 1916¹, elaborado pelo ilustre jurista Clóvis Beviláqua. Observa-se que o referido código plantou a semente da reparação do dano moral.

No Código Brasileiro de Telecomunicações (Lei n. 4117/62), na Lei n. 4961/66 que alterou o Código Eleitoral para permitir que o ofendido por calúnia, difamação ou injúria possa demandar, no Juízo Cível, a reparação por dano moral (CE, art. 243 §§ 1º e 2º), e na Lei de Imprensa (Lei n.5.250/67) já havia a possibilidade de tal reparação. No entanto, até 1988, existia brava resistência dos Tribunais em permitir e estabelecer essa espécie de reparação.

Contra essa resistência foi imprescindível, no Supremo Tribunal Federal, a posição do relator, Ministro Aliomar Baleeiro em ação proposta por pais em razão do falecimento de filhos menores, vítimas de um acidente, provocado por uma empresa de ônibus. A referida culpa foi reconhecida por outras Instâncias, como sendo da referida empresa. No entanto, essas Instâncias não reconheceram a existência de danos passíveis de reparação, devido ao fato de as crianças não trabalharem, ou seja, se não houvesse dano material acompanhando o dano moral, não havia indenização. Dessa forma, a referida Súmula significou uma profunda e verdadeira mudança no cenário jurídico nacional, a considerar que a partir daí, o dano moral, de modo acanhado, passou a se desvencilhar do dano material.

Posição consolidada com o advento da Súmula 491² do STF, “É indenizável o acidente que cause a morte de filho menor, ainda que não exerça trabalho remunerado”.

¹BRASIL. Lei nº 3.071/1916, de 01 de janeiro de 1916. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L3071.htm. Acesso em: 01dez.2012.

²BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Súmula nº 491, de 03 de dezembro de 1969. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br>>. Acesso em: 01dez.2012.

O conceito do dano moral firmou-se com a promulgação da Constituição Federal do Brasil de 1988, na qual adveio a previsão legal para garantir os direitos individuais dos cidadãos brasileiros, desta forma o artigo 5º, incisos V e X, trazem a seguinte disposição:

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, assegurando o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente da sua violação.

O Código Civil de 2002³ ratificou a consolidação da reparação ao dano moral, trazendo a expressão “exclusivamente moral”, admitindo a possibilidade de reparação pelos danos, mesmo que imateriais não venham a ser sofridos.

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.

O Código de Defesa do Consumidor - CDC⁴ nasceu de uma determinação expressa da Constituição que veio com o intuito de preencher a lacuna legislativa existente em nossa legislação.

O CDC foi promulgado em 1990, impondo mudanças e gerando aumento na qualidade dos produtos e serviços prestados.

Ainda restaram controvérsias sobre a indenização pelo dano moral puro ou sua absorção pelo dano material, até que a orientação da Súmula 37 do STJ: “São cumuláveis as indenizações por dano material e moral oriundos do mesmo fato”.

³BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm>. Acesso em: 13 jun.2012.

⁴BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm> Acesso em: 13 jun.2012.

No entanto, ao contrário do que está expresso na lei, exhaustivamente demonstrado pelas avalanches processuais dos Juizados Especiais Cíveis⁵ de todo o país, essa maior qualidade na fabricação de produtos e no próprio atendimento das empresas, está longe de ser o que podemos chamar de verdadeiro respeito ao consumidor.

2- DANO MORAL: CONCEITO E QUANTIFICAÇÃO

De acordo com o ensinamento de Caio Mário da Silva Pereira⁶, o dano moral é: “qualquer sofrimento humano que não é causado por uma perda pecuniária e abrange todo o atentado à sua segurança e tranquilidade, ao seu amor-próprio estético, à integridade de sua inteligência, à suas afeições”.

A Constituição de 1988 estabeleceu em nosso ordenamento a possibilidade de buscar junto ao Poder Judiciário, por meio de indenizações, a compensação a quem foi lesado, considerando que a dor, angústia, insegurança ou qualquer outra consequência negativa que afete a personalidade não são passíveis de mensuração. Desta forma, como indicado por Wilson Melo da Silva: “o arbitramento é critério por excelência para indenizar o dano moral”⁷.

De acordo com o artigo 84 da Lei 4.117/1962 – Código Nacional das Telecomunicações, revogado pelo Decreto-Lei nº236/1967: “Na estimação do dano moral, o juiz terá em conta notadamente a posição social ou política do ofensor, intensidade do ânimo de ofender, a gravidade e a repercussão da ofensa.”

Já o artigo 53 da Lei n.5.250/1967, que regula a liberdade de manifestação do pensamento e de informação:

⁵BRASIL. Lei nº 9.099/1995, de 26 de setembro de 1995. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm. Acesso em 13 jun.2012.

⁶ SILVA, Caio Mário Pereira da. *Responsabilidade Civil*. 8ª ed., Rio de Janeiro: Forense, 1998.

⁷ SILVA, Wilson Melo da. *O dano moral e sua reparação*.3.ed. Rio de Janeiro:Forense,1983.

Artigo.53. No arbitramento da indenização em reparação do dano moral, o juiz terá em conta, notadamente: I - a intensidade do sofrimento do ofendido, a gravidade, a natureza e repercussão da ofensa e a posição social e política do ofendido; II - A intensidade do dolo ou o grau da culpa do responsável, sua situação econômica e sua condenação anterior em ação criminal ou cível fundada em abuso no exercício da liberdade de manifestação do pensamento e informação; III - a retratação espontânea e cabal, antes da propositura da ação penal ou cível, a publicação ou transmissão da resposta ou pedido de retificação, nos prazos previstos na lei e independentemente de intervenção judicial, e a extensão da reparação por esse meio obtida pelo ofendido.

Na atualidade, são considerados para fixação do valor da reparação ao ofendido, nas ações de indenização por danos morais, os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade.

De acordo com o Ministro Herman Benjamin, no REsp 866.450, da 2ª Turma do STJ⁸:

O valor da indenização por danos morais é objeto de amplos debates na doutrina e na jurisprudência, dada a inexistência de critérios objetivos de fixação. Como regra, a jurisprudência se atém à necessidade de dupla função da indenização: servir como um caráter punitivo ao infrator e também como meio compensatório à vítima, levando-se em consideração, dentre outros critérios, a capacidade econômica das partes, a extensão do dano, a relevância jurídico-social do bem ofendido, a intensidade da culpa, a razoabilidade, as regras ordinárias de experiência.

Ao ser fixado um valor indenizatório, deve-se procurar não apenas reparar o sofrimento causado, como também servir de desestímulo a novas agressões por parte do ofensor. O viés sócio-educativo ostentado pela indenização por dano moral deve prevalecer em relação ao viés pecuniário presente neste tipo de reparação.

O Projeto de Lei n. 150/1999, apresentado em 18/03/1999, no Senado Federal⁹, de autoria do Senador Antônio Carlos Valadares (arquivado desde fevereiro de 2007), estabelecia limites quantitativos para as indenizações por danos não patrimoniais, uma

⁸STJ, REsp 866450/RS de 24.04.2007, 2ª Turma, Rel. Min. Herman Benjamin.

⁹BRASIL, Senado Federal. Projeto de Lei n.150/1999. Disponível em: <http://www.senado.gov.br/atividades.asp?p_cod_mate=77859>. Acesso em: 14 ago. 2012.

vez que fixou tetos de indenizações, de acordo com a gravidade do sofrimento, numa espécie de tabelamento. Discutia-se limite, e não o caráter da indenização.

Considerando que o dano moral possui repercussões de foro íntimo, que certamente variam de pessoa para pessoa, bem como que os comportamentos e reações entre os seres humanos não são passíveis de padronização, o estabelecimento do *quantum* deve se dar de acordo com o caso em questão, levando-se em conta as características próprias do ofendido e do ofensor.

Na árdua tarefa de quantificar o *quantum* indenizatório, as funções compensatória, punitiva e preventiva das indenizações devem se fazer presentes, de modo a compensar o ofendido pelos danos sofridos, punir o ofensor pelas agressões praticadas, bem como prevenir novas ou reiteradas práticas abusivas.

3 – OS CRITÉRIOS PUNITIVO E PEDAGÓGICO DAS INDENIZAÇÕES

O dano moral é configurado quando uma ação gera angústia, aborrecimento, constrangimento, humilhação ou perda no padrão de conforto de alguém. Desta forma, por sua própria natureza, o mesmo não é suscetível de apreciação pecuniária. A extensão do dano, ao contrário do material, não pode ser medida por critérios matemáticos, configurando assim, sua maior complexidade.

Assim a indenização se traduz de compensação, uma vez que é impossível retornar ao *status quo ante* após a consumação do dano moral. Três são as teorias que assumem a responsabilidade de conceituar a natureza jurídica do dano moral, quais sejam: a teoria de que a indenização tem caráter meramente compensatório; a de que a indenização tem caráter punitivo ou disciplinar e a que assevera que a referida tem caráter reparador e pedagógico.

Hodiernamente, prevalece no Superior Tribunal de Justiça, o entendimento de que a indenização por danos morais tem uma função dupla, ou seja, a função compensatória e punitiva. No entanto, não há como negar a importância do caráter pedagógico da referida indenização, considerando, sobretudo, a impossibilidade de retorno ao *status quo ante* do sujeito passivo do dano.

Além de punir o ofensor, como também compensar o ofendido, a medida deve servir para desestimular novas práticas ilícitas. Diante da ausência de critérios legais e bem definidos para liquidação do dano, é admissível na doutrina a tríplice função da indenização, para que a fixação seja realizada com juízo de equidade. A indenização deve representar não apenas a compensação pelo dano e a punição do ofensor pela prática do ato ilícito, mas também como exemplo na prevenção de práticas ilícitas semelhantes.

À luz da CRFB/1988, deve ser aplicado e respeitado o princípio da razoabilidade, deve-se buscar o equilíbrio, o contentamento da vítima, como a punição do ofensor, para que a indenização não configure bagatelas ou o que alguns chamam de enriquecimento ilícito. Desta forma, entram em conflito a teoria do valor desestímulo e a teoria do enriquecimento ilícito. Se, por um lado, inspirado do direito Norte Americano, foi adotada a teoria do valor desestímulo (*punitive damages*), ou seja, foi defendida aplicação de elevadas indenizações a fim de proporcionar exemplo a sociedade e ao mesmo tempo, desestímulo à reincidência, por outro aplica-se a razoabilidade extrema, sob o receio do enriquecimento sem causa. Assim, estamos diante de uma importante contradição: classificar como ilícita uma verba gerada da compensação por um ato ilícito praticado.

Até mesmo porque, se aplicado literalmente a razoabilidade, devem ser não apenas observados, mas também comparados o faturamento mensal da empresa

fornecedora de energia elétrica e o do consumidor que teve a energia elétrica de sua residência indevidamente interrompida, ou da empresa aérea e do passageiro que passou seis horas sentado no chão do aeroporto a espera de uma informação sobre como e quando voltaria para casa; para que se chegue ao um valor justo e acima de tudo razoável de indenização, mesmo que isso signifique condenar uma dessas empresas a pagar à vítima uma indenização com cinco ou seis dígitos.

O Superior Tribunal de Justiça tem chamado para si o controle do valor fixado a título de indenização por danos morais:

Cabe ao STJ o controle do valor fixado a título de compensação por danos morais, que não pode ser ínfimo ou abusivo, diante das peculiaridades de cada caso, mas sim proporcional à dúplici função deste instituto: reparação do dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punição do ofensor, para que não volte a reincidir.¹⁰

Dois objetivos, muitas vezes olvidados, devem ser bem definidos no momento da fixação das indenizações por danos morais: a punição e a prevenção. Mesmo para aqueles que vislumbram um caráter apenas dúplici da indenização, não se pode negar que a punição tende a prevenir. Desta forma, a distinção que se perfaz entre a sanção pecuniária como punição e a sanção pecuniária como compensação, é que a punição apenas considerando a importância do ato praticado pelo ofensor e a compensação considera a repercussão gerada pelo dano na esfera íntima da vítima do dano moral. Para se punir e, sobretudo, prevenir novas agressões, o agente deve sofrer um abalo significativo, sua capacidade econômica deve ser considerada. Certamente, a compensação não pode configurar fonte de lucro, mas também não pode apenas compensar, sem punir ou reprimir.

¹⁰ STJ, REsp 487749/RS de 02.04.2003, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon.

4 - “A INDÚSTRIA DO DANO MORAL” E A QUALIDADE NAS PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS

De acordo com informações do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, mais de cinquenta por cento das ações atualmente em trâmite pertencem ao âmbito dos Juizados Especiais¹¹, criados em 1995 e baseados nos “novos” princípios da oralidade, informalidade e celeridade, com objetivo de proporcionar efetivamente o acesso à Justiça, não abandonando, contudo, as regras do devido processo legal.

O grande “vilão” da referida estatística é o instituto do dano moral. Se por um lado, a efetivação do acesso à Justiça permitiu aos consumidores fazer valer seus “direitos”, por outro, alguns conceitos se misturaram, a trazer à tona o que se chama de “indústria do dano moral”. Os conceitos de mero aborrecimento e de dano moral, muitas vezes, não restaram claros, seja para o polo ativo, seja para o polo passivo das demandas.

O REsp n.993.234/GO,¹² traz a linha tênue que distingue os referidos institutos. De acordo com o julgado, aqueles que se envolvem em relações estão suscetíveis a contrariedades, e esses meros dissabores não são capazes de caracterizar um abalo psíquico, uma dor ou sofrimento íntimos, ou seja, dano moral.

Dessa forma, para aqueles que defendem a existência da chamada “indústria do dano moral”, meros aborrecimentos são constantemente “confundidos” com o referido abalo psíquico, gerando uma avalanche de ações que têm por consequência a fixação de indenizações que causam prejuízo às empresas e até o já mencionado enriquecimento por parte daqueles que não sofreram danos, mas sim meros aborrecimentos.

¹¹ REVISTA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO INTERAÇÃO, Rio de Janeiro: TJRJ, n.43, p. 07, 2012.

¹²BRASIL. Superior Tribunal de Justiça, REsp n. 993234/GO de 27.03.2008, 3ª Turma, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/revistaelectronica/ita.asp?registro=200600977630&dt_publicacao=19/05/2008>. Acesso em: 20 set.2012.

É válido consignar que, na prática, ultrapassam a esfera do mero aborrecimento casos simples em que é negada uma solução administrativa. De acordo com estatísticas¹³, 80% (oitenta por cento) das audiências realizadas no Centro de Conciliação do TJRJ, no ano de 2011, foram realizadas com acordo. Periodicamente, o Centro identifica as empresas mais acionadas, na esfera dos Juizados Especiais e seleciona processos em que é legítima a possibilidade de acordo entre as partes. Assim, se soluções administrativas eficazes fossem oferecidas aos consumidores; se as falhas nas prestações de serviço estivessem respeitando um determinado “padrão” de normalidade¹⁴ e se as empresas investissem mais no treinamento do pessoal responsável pelo contato com o consumidor, geralmente no SAC, os meros aborrecimentos seriam resolvidos em sede administrativa.

Se uma Agência Nacional chega ao ato extremo de proibir as vendas de três das quatro maiores operadoras de telefonia móvel do país, é porque os sucessivos aborrecimentos não significavam mais meros dissabores para a sociedade como um todo, principalmente se exigiu um detalhado plano de melhoria na prestação de seus serviços para uma futura liberação¹⁵.

¹³ Revista do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro interação, Rio de Janeiro: TJRJ, n.43, p. 05, 2012.

¹⁴ “A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) tomou nesta quarta-feira (18) uma dura medida contra as operadoras de telefonia celular, Claro, a TIM e a Oi, e as proibiu de vender novas linhas. A partir de segunda-feira (23), a TIM não pode vender novos chips em 18 estados e no Distrito Federal. A Oi, em cinco estados, e a Claro, em três estados, inclusive no maior mercado do país: São Paulo. A operadora que não respeitar a proibição vai pagar multa de R\$ 200 mil por dia. Para tomar a decisão de proibir as vendas, a Anatel levou em conta três critérios: o número de chamadas que a operadora completa; em quantas a linha cai; e a quantidade de reclamações dos consumidores que não são resolvidas, e já nesta quinta-feira (19) começam as reuniões entre representantes das empresas e da agência. (...)”. Disponível em: < <http://g1.globo.com/jornal-da-globo/noticia/2012/07/anatel-proibe-claro-oi-e-tim-de-vender-chips-de-celular.html>>. Acesso em : 14ago.12.

¹⁵ A Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) decidiu liberar a venda das operadoras TIM, Claro e Oi. A medida começa a valer a partir de sexta-feira (3). A punição começou a vigorar há 11 dias e proibiu a comercialização de novos chips por uma das três maiores empresas do setor em cada estado. A escolhida para sofrer a sanção foi a companhia com pior índice de qualidade da região. Os critérios usados, segundo a Anatel, foram: os números de reclamações dos usuários, o percentual de chamadas em curso que foram interrompidas e de ligações que nem chegam a ser completadas. Disponível em:

Deve ser amplamente combatido pelo Poder Judiciário o significativo índice de demandas, cujos pedidos são infundados e desprovidos de verossimilhança. Contatos administrativos prévios devem ser realizados e comprovados, protocolos devem ser salvos e gravações devem ser requisitadas, se necessário. No entanto, se uma empresa promete entregar um produto em cinco dias e após tentativas frustradas de solução administrativa, não o faz em vinte dias, parece absurdo crer que esperar quatro vezes mais do que o prazo previamente acordado, signifique apenas um mero aborrecimento.

Os simples dissabores devem ser encarados como base para um plano de melhoria ou aprimoramento no atendimento e não como escudo para camuflar o aumento no número de demandas do Judiciário nacional. Se as milhares de reclamações diárias servissem de alerta, muitas empresas não seriam punidas por suas Agências Reguladoras.

O bom atendimento ao cliente é fundamental para o sucesso de qualquer empresa, que deve sempre buscar por uma melhor interação com o consumidor. Qualidade na prestação do serviço é essencial e a busca pela satisfação do consumidor deve ser meta de qualquer prestadora de serviços.

Permite-se admitir que o aumento no número de demandas se deve não apenas à busca por indenizações, mas à crescente divulgação de leis publicadas há anos e muitas vezes, ainda desconhecidas por grande parte da população que, de fato, desconhecia sua situação de hipossuficiente e seus direitos reconhecidos pelo Código de Defesa do Consumidor.

CONCLUSÃO

Conforme preceitua seu Código de Defesa, o consumidor tem direito a respeito. De fato, tem crescido o índice de ações, nas quais a causa de pedir não passa de um mero aborrecimento.

Nessa seara, é válido consignar que o conceito de mero aborrecimento deve ser minuciosamente analisado. Uma vez que, cinco ou seis ligações de um mesmo consumidor ao serviço de atendimento de uma empresa, a repetir por inúmeras vezes a mesma história, a esperar exaustivamente pela boa vontade dos atendentes, sem, muitas vezes, obter uma solução administrativa para seu problema, pode significar um aborrecimento casual para muitos. No entanto, cinco ou seis ligações frustradas de milhares de consumidores pode significar o desrespeito a regras consolidadas no CDC, uma vez que, ao frustrar essas milhares de ligações, os fornecedores e prestadores de serviço podem contar com a impunidade gerada pelo mero aborrecimento.

Dessa forma, muitas empresas se resguardam no escudo criado pelo estigma das “avalanches” processuais geradas por consumidores em busca do dano moral, para justificarem suas falhas.

Assim, antes de punir o consumidor, na medida em que se generaliza o grupo dos que fazem do dano moral uma “profissão” e daqueles que se exaurem em busca de um serviço ou produto pelos quais pagam; deve-se punir, de modo exemplar, as empresas, de maneira a reeduca-las no trato com o consumidor.

O consumidor não pode perder sua posição legal de hipossuficiente para as empresas, sob a justificativa de que, como seus direitos se tornaram amplamente conhecidos e divulgados, o número de ações em busca de indenizações cresce a cada estatística dos tribunais.

As faltas, por menores que sejam, devem ser exemplarmente punidas, pois somente a partir de boas punições em cada caso de reincidência, a solução administrativa será mais valorizada por parte das empresas. Enquanto as indenizações-bagatelas estiveram no “target” dos prestadores e fornecedores de produtos e serviços, no risco de seu empreendimento, e não representarem significativa diminuição no lucro líquido de seus sócios, os problemas enfrentados pelos consumidores tendem a não diminuir.

Como forma de respeito ao CDC, significativas indenizações não devem representar enriquecimento ilícito, mas sim uma exemplar punição, à luz dos critérios punitivo e pedagógico das indenizações, para que as faltas, de uma vez por todas, não sejam reiteradas.

REFERÊNCIAS

ANATEL libera vendas da TIM, Claro e Oi. Disponível em: <<http://www.gazetadopovo.com.br/economia/conteudo.phtml?id=1282173&tit=Anatel-libera-vendas-da-TIM-Claro-e-Oi>>. Acesso em: 14 ago.12.

ANATEL proíbe Claro, Oi e Tim de vender chips de celular. Disponível em: <<http://g1.globo.com/jornal-da-globo/noticia/2012/07/anatel-proibe-claro-oi-e-tim-de-vender-chips-de-celular.html>>. Acesso em : 14 ago.12.

BRASIL. Senado Federal. Projeto de Lei n.150/1999. Disponível em www.senadofederal.jus.br. Acesso em: 14 ago. 2012.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp n. 993234. Relator Ministro Humberto Gomes de Barros. Disponível em <www.stj.jus.br>. Acesso em: 13 ago. 2012.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp n. 487749. Relatora Ministra Eliana Calmon. Disponível em <www.stj.jus.br>. Acesso em: 24 jun. 2012.

BERNARDO, Wesley de Oliveira Louzada. *Dano Moral: Critérios de Fixação do Valor*. Rio de Janeiro: Renovar, 2005.

BARROS, Lorena, BORGHOLM, Danielle. *O princípio da razoabilidade como parâmetro de mensuração do dano moral*. Disponível em: <http://www.lfg.com.br/artigo/20090505153557272_direito-civil_o-principio-da>

razoabilidade - como-parametro-de-mensuracao-do-dano-moral-lorena-pinheiro-barros-e-danielle-borgholm.html>. Acesso em: 13 mai.2012.

CAMILO NETO, José. *Evolução Histórica do Dano Moral: uma revisão bibliográfica*. Disponível em: <http://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=7053>. Acesso em: 13 mai.2012.

KAUFFMANN, Boris Padron. O Dano Moral e a Fixação do Valor Indenizatório. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, ano 10, n. 39, julh. – set. 2001.

MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais* – 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

MENEZES, Luciana Duarte Sobral. Influência do Caráter Punitivo do Dano Moral na Fixação do *Quantum Debeatur*. *Revista Jurídica Consulex*. São Paulo, ano XIV, n. 330, p.62-63, out.2010.

Revista de Direito Privado, São Paulo: Revista dos Tribunais, ano 7, n.25, jan-mar.2006.

Revista Jurídica Consulex, Brasília: Editora Consulex, ano 14, n. 330, out.2010.

Revista do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro Interação, Rio de Janeiro: TJRJ, n.43, 2012.

SILVA, Caio Mário Pereira da. *Responsabilidade Civil*. 8. ed., Rio de Janeiro: Forense, 1998.

SILVA, Nepomuceno. (*Dano Moral: conceito, evolução histórica, demasias e conflitos.*) Disponível em: <http://www.rkladvocacia.com/arquivos/artigos/art_srt_arquivo20080731135935.pdf> Acesso em: 13 mai.2012.

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