



Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro

A Valoração do Dano Moral nas Relações de Consumo

Helena Rodrigues Augusto de Souza

Rio de Janeiro  
2014

HELENA RODRIGUES AUGUSTO DE SOUZA

**A Valoração do Dano Moral nas Relações de Consumo**

Artigo Científico apresentado como exigência de conclusão do curso de Pós-graduação *Lato Sensu* da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro em Direito do Consumidor e Responsabilidade Civil.

Professores Orientadores:

Maria de Fátima Alves São Pedro

Ana Paula Teixeira Delgado

Nelson Tavares Junior

Rio de Janeiro  
2014

## A VALORAÇÃO DO DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Helena Rodrigues Augusto de Souza

Graduada em Direito pela Universidade Gama Filho, advogada.

**Resumo:** O presente artigo versa sobre a dificuldade do magistrado em quantificar o dano moral nas relações de consumo, demonstrando a falta de dispositivo legal, perpassando pelos critérios basilares para caracterização e valoração do respectivo dano, na tentativa de reparar o sofrimento experimentado pelo lesado, versando ainda sobre a natureza jurídica e a finalidade da compensação do dano moral. Finalizando com a análise e possíveis consequências em tarifar ou tabelar as indenizações do dano moral, e ainda de forma sucinta o questionamento do aumento das demandas judiciais na busca da tutela jurisdicional, se é por maior consciência do consumidor ou por compensar cometer ato ilícito.

**Palavras-chave:** Direito do Consumidor. Dano Moral. Arbitramento. Indenização.

**Sumário:** Introdução. 1. A Falta de Dispositivo Legal para Quantificar as Indenizações Judiciais por Dano Moral nas Relações de Consumo. 2. Critérios Relevantes para a Valoração do Dano Moral nas Relações de Consumo. 3. A Natureza Jurídica e a Finalidade da Compensação por Dano Moral nas Relações Consumeristas. 4. Análise da Pretensão de “Tarifar” o Dano Moral e suas Possíveis Consequências nas Relações entre Consumidor e Fornecedor de Produtos e Serviços. Conclusão. Referências.

### INTRODUÇÃO

O trabalho ora desenvolvido objetiva detectar as dificuldades por parte dos julgadores na quantificação das indenizações judiciais por dano moral que versam sobre as relações de consumo, em razão da ausência de dispositivo legal.

É consabido que os julgadores se utilizam de critérios relevantes para fixação do quantum indenizatório, nas ações judiciais em que se discute a condenação por dano moral.

Tais critérios encontram-se consubstanciados na caracterização do dano, na sua extensão e nas partes envolvidas.

Ainda assim, faz-se necessário um estudo aprofundado acerca da natureza jurídica e da finalidade da compensação por dano moral, em especial nas ações judiciais que tratam das relações consumeristas, à luz do Código de Defesa do Consumidor.

A fim de dinamizar a prolação de suas decisões, os magistrados vêm se utilizando de uma “tabela”, por eles criada, diante dos reiterados julgamentos de casos envolvendo consumidor e fornecedores de produtos e serviços. Há de se avaliar as consequências da aplicação desses “tarifamento”, sob o ponto de vista jurídico, legal e moral.

Com base em metodologia do tipo bibliográfica, qualitativa e parcialmente exploratória, o presente artigo presta-se a buscar respostas para o caráter intrínseco às condenações por dano moral, nas lides consumeristas, a fim de concluir se a forma como tais condenações vêm sendo aplicadas seria realmente equânime, diante da lei, da jurisprudência e da doutrina mais moderna.

O tema é bastante controverso e tortuoso para o julgador, inexistindo dispositivo legal para quantificar as indenizações. Tendo o mesmo que apreciar os critérios relevantes para a valoração do dano moral, levando em conta sua função, a natureza jurídica e a finalidade da reparação do dano moral nas relações de consumo e por fim analisar a pretensão de tarifar o dano moral e suas possíveis consequências.

E, concluindo, que a tarifação para compensar o dano é bastante temerária, pois, pode trazer benefícios para o julgador, que poderá aplicar o dispositivo discriminado em diploma legal, enquanto que ao contrário senso, poderá ocorrer injustiças em seus julgados.

## **1. A FALTA DE DISPOSITIVO LEGAL PARA QUANTIFICAR AS INDENIZAÇÕES POR DANO MORAL**

O dano moral, tutelado pela Constituição Federal, pelo Código Civil e por fim no Código de Defesa do Consumidor, tendo como objetivo precípua, resguardar, o direito da personalidade, o equilíbrio social e a segurança jurídica, porém somente o fez quanto à garantia a reparação, deixando de quantificar o valor a ser indenizado, garantindo tão somente o direito de requerer, junto ao poder judiciário, através de ação própria.

Não explicitando limitações ou valorização em nenhum dos diplomas legais, ficando a indenização por dano moral sujeitos tão somente a sensibilização dos julgadores, como verdadeiros jogos de azar, sem que haja qualquer previsão do quanto em pecúnia será prolatado a sentença, e se a mesma será satisfatória para compensar o dano sofrido. Como dispõe Bittar<sup>1</sup>, “a jurisprudência vem suprindo a ausência de critérios legais, ademais, são raros, porque insuscetíveis de abarcar as diferentes situações danosas possíveis, em razão da multiplicidade de fatores que interferem na matéria”.

Por falta de dispositivo legal, acaba por ficar tão somente a critério do julgador, para analisar caso a caso, avaliando a extensão do dano bem como o grau de culpabilidade do ato ilícito, na tentativa de restabelecer a integridade do ofendido.

Na tentativa de suprir o dispositivo legal no que tange aos critérios valorativos do dano moral, os magistrados recorrem as jurisprudências como parâmetro dos seus julgadores, porém as mesmas se mostram indecisas no que refere aos aspectos utilizados para caracterizar as indenizações por danos morais.

---

<sup>1</sup> BITTAR, Carlos Alberto. *Reparação civil por danos morais*. São Paulo: ed. RT, 1994, p.222.

Nesse sentido, demonstra que há a preocupação na jurisprudência em uniformizar as sentenças, tais como o tabelamento e demais limitações no sentido de dar maior uniformidade aos julgados, porém essas atitudes em muito se aproxima de incorrer em injustiça. Já que o dano moral é subjetivo, tendo que ser analisado no caso concreto, diferenciando-se em intensidade e proporção.

A jurisprudência pátria vem se insurgindo com o cuidado de estar em consonância com os mesmos conceitos, dando prioridade a pretensão que mais se adequar com as necessidades, na busca da isonomia para formar um núcleo de questões importantes para caracterização do dano, de forma que as decisões jurisprudenciais passam discutir dentro dos mesmos comparativos evitando desta forma que os fundamentos das decisões apresentem-se como mera adequação de opinião manifestada, conforme observa Moraes<sup>2</sup>:

No âmbito da problemática da reparação dos danos morais, muito mais relevante parece ser o fato de que os magistrados não costumam motivar com precisão como alcançaram o valor indenizatório. Utilizando, na maioria dos casos, apenas os argumentos genéricos da razoabilidade e do bom senso, e quase sempre com base apenas na intuição, a determinação do valor devido composto pela quantia compulsória somada a atribuição a título de punição não está vinculada a qualquer relação de causa e efeito, de coordenação com os fatos provocados no processo, deixando sem detalhamento o processo que levou o julgador a atribuir aquela quantia, em lugar de outro qualquer. O resultado é a notória, disparidade, lamentável consequência das arbitrariedades que surgem em lugar dos arbitramentos determinados pelos legisladores.

Para o Juiz mensurar o dano moral, necessário se faz a comprovação da extensão do dano moral sofridos, esmiuçando detalhadamente, para que o mesmo seja comovido, e compreenda a gravidade do dano, e conseqüentemente profira sentença justa com valores compatíveis, sem que haja o enriquecimento sem causa, bem como para o agressor seja uma punição no sentido de inibi-lo, em novas condutas lesivas, ou ínfima se tornando estimulador.

---

<sup>2</sup> MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos a pessoa humana: Uma leitura Civil: Constitucional dos Danos Morais*. Rio de Janeiro: ed. Renovar, 2007, p.37.

Para evitar novas transgressões a direitos alheios, deverá a punição ser substancial, atingindo o agressor de forma a desestimulá-lo a continuar obtendo lucros exorbitantes, o qual superam em muito as condenações a eles impostas, sobretudo aos que persistem em não modificar esse tipo de conduta.

## **2. CRITÉRIOS RELEVANTES PARA A VALORAÇÃO DO DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

Os critérios mais importantes a ser analisado nas ações por dano moral coloca o julgador em uma posição bastante complicado, tendo em vista, ser muito subjetivos e complexos já que terá que atuar como ponderador ao valor a condenação para que a mesma não seja irrisória e nem exorbitante, capaz de causar enriquecimento sem causa, bem como a análise da extensão da gravidade do dano, o que exige sensibilidade para compreender o real sofrimento do lesado, diferenciando do mero aborrecimento.

Ainda em sede de análise, verifica a capacidade econômica do lesado, concomitante ao grau de culpabilidade e a apreciação do real sofrimento no caso concreto aderindo do ato ilícito provocado única e exclusivamente por culpa do agressor do bem.

Embora para a caracterização, a culpa é menos importante, somente para a quantificação do dano, enquanto a extensão do dano serve de parâmetro para identificação do dano para a efetiva reparação. A doutrina busca auxiliar o julgador em sua complexa tarefa, invocando os princípios constitucionais essenciais, tais como o da razoabilidade, da proporcionalidade e da moderação, segundo Diniz<sup>3</sup>:

Na reparação do dano moral o magistrado deverá apelar para o que lhe parecer equitativo ou justo, agindo sempre com um prudente arbítrio, ouvindo às razões das

---

<sup>3</sup> DINIZ, Maria Helena. *A indenização por dano moral: a problemática do quantum*. Disponível em <[HTTP://fornecity.com/clemson/jus/m3-005.htm](http://fornecity.com/clemson/jus/m3-005.htm)> Acesso em: 20 nov. 2013.

partes, verificando os elementos probatórios, fixando moderadamente uma indenização. O valor do dano moral deve ser estabelecido com base em parâmetros razoáveis, não podendo ensejar uma fonte de enriquecimento, nem mesmo ser irrisório ou simbólico. A reparação deve ser justa e digna. Portanto, ao fixar o quantum da indenização, o juiz não procederá ao bel bel-prazer, mas como um homem de responsabilidade, examinando as circunstâncias de cada caso, decidindo com fundamento e moderação.

Para vários doutrinadores, muito embora não haja unanimidade, não há de se falar em quantificação do dano moral se não houver a observância de vários aspectos pontuais da ocorrência pelo magistrado, tais como: a ponderação do valor, para que a mesma não seja irrisória e nem cause aumento desproporcional ao patrimônio do lesado; análise da extensão da gravidade do dano; as circunstâncias fáticas, a repercussão pública e a natureza da lesão; a capacidade econômica do lesante; apreciação do real sofrimento no caso concreto.

Na jurisprudência, são constantes as fundamentações quanto à extensão do dano, como: a culpa do ofensor se houve culpa concorrente da vítima, condições econômica do ofensor, as condições financeiras e sociais da vítima bem como a do ofensor, o caráter punitivo e pedagógico das indenizações, observando o princípio da razoabilidade e proporcionalidade.

Notadamente percebe-se que em sede do Tribunal Superior os critérios são semelhantes ao do juízo de origem, porém adotam uma gama de critérios para a efetiva reparação.

Conforme pode se observado, a posição dominante explicado pelo Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, com as seguintes palavras<sup>4</sup>:

Na situação econômica do ofensor, manifestam-se as funções preventiva e punitiva da indenização por dano moral, pois, ao mesmo tempo em que se busca desestimular o autor do dano para a prática de novos fatos semelhantes, pune-se o

---

<sup>4</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. RESP. 959.780. Relator Ministro Paulo de Tarso Sanserino.. Disponível em: <[HTTP://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&livre\\_Acor&thesairis-juridico](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&livre_Acor&thesairis-juridico)> Acessado em: 20 nov. 2013.

responsável com maior ou menor vigor, conforme sua condição financeiro. Assim se o agente é uma grande empresa que pratica reiteradamente o mesmo tipo de evento danoso, eleva-se o valor da indenização para que sejam tomadas providências no sentido de evitar a reiteração do fato. Em sentido oposto, se o ofensor é uma pequena empresa, a indenização deve ser reduzida para evitar a quebra.

A jurisprudência pátria vem atuando nas sentenças por dano moral, com dupla finalidade, reprimindo o autor do dano em novas práticas delituosas, impondo uma pena civil, e assegurando ao agredido com uma compensação em pecúnia, levando sempre em consideração as condições financeiras e sociais dos envolvidos Devendo ser observado se o responsável pela prática delituosa é reincidente, para quantificar o montante compensatório, desestimulando-o neste tipo de conduta, bem como imprimindo o caráter punitivo da condenação.

Assegurando, desta forma, o equilíbrio social tão importante para as práticas de consumo, bem como a segurança jurídica, sendo o ofensor atingido em seu patrimônio, repensará sua conduta no sentido de respeitar os direitos inerentes à personalidade, o qual está inserido a integridade física e mental de todo ser humano, tutelado na Constituição Federal Brasileira.

Muito embora, as penalidades nas sentenças de dano moral não têm surtido os efeitos esperados, já que nos últimos tempos as demandas neste sentido aumentaram significativamente, devendo ser repensado formas mais eficazes na aplicação das condenações, para inibir as condutas delituosas contumazes.

### **3. A NATUREZA JURÍDICA E A FINALIDADE DA COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL NAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS**

Não há consenso na doutrina e nem jurisprudencial, quanto a natureza jurídica do dano moral, para alguns doutrinadores, tem natureza compensatória, já que a vítima busca

ressarcimento pelos danos sofridos, no entanto, para outros doutrinadores, o dano tem natureza punitiva, sendo que o ofensor, responderá na justa medida de sua transgressão. Porém, a maioria defende ser a natureza jurídica mista, tendo como certo, atender as duas finalidades, a de compensar e reprimir.

Embora haja divergência quanto à natureza jurídica do dano moral, tem-se como verdadeiro, que o mesmo é uma reparação, uma compensação, uma recomposição do ofendido, que tendo sido atingido, com sofrimento, dor, angústia, que são direitos personalíssimo, garantidos pela Constituição Federal do Brasil. No que tange a natureza jurídica da reparação, vale ressaltar o que descreve Rodrigues<sup>5</sup>, “O dinheiro provocará na vítima uma sensação de prazer, de desafogo, que visa compensar a dor provocada pelo ato ilícito”.

O bem atingido, não poderá ser recomposto, porém, será amenizado, provocando no lesado a satisfação em ver seu ofensor punido, em contrapartida, receberá uma indenização, na proporção do dano sofrido, embora seja impossível a mensuração do valor atribuído na justa medida, já que os sentimentos arcados pelo lesado, não sendo possível quantificar, tais sentimentos, existindo somente uma tentativa de minimizar com pecúnia.

Em, sendo misto, o entendimento se alicerça no caráter compensatório ou ressarcitório, tendo como finalidade amenizar o sofrimento e satisfação do lesado, trazendo para o mesmo a sensação de justiça, já o caráter punitivo, visa reprimir o ofensor, afetando-o diretamente em seus bens, no sentido de compelir novas condutas.

Seguindo essa corrente, esclarece Morais<sup>6</sup> que:

---

<sup>5</sup> RODRIGUES, Silvio. *Responsabilidade Civil*. 18 ed. São Paulo: Saraiva. 2000, p. 191.

<sup>6</sup> MORAIS, Maria Celina Bodin de. *Danos à pessoa humana: Uma leitura Civil: Constitucional dos Danos* Morais. Rio de Janeiro: ed. Renovar, 2007, p. 31-32.

[...] tais critérios, embora gerais, indicam claramente que se vem atribuindo à reparação do dano moral duas funções muito diversas. De um lado, deve, como qualquer ressarcimento, compensar a vítima através da indenização pelos danos (rectius, dores) sofridos. É a chamada função compensatória. De outro lado, ao se propor que as condições econômicas das partes sejam consideradas, assim como o grau de culpa do ofensor, é estabelecida uma outra causa de ressarcimento desta vez visando punir o ofensor, ou, como diz o Ministro Sálvio, desestimulá-lo a repetir o ato danoso. É a chamada função punitiva, que alguns chamam de preventiva, pedagógica ou exemplar.

Contudo, o embate envolvendo as teorias da natureza jurídica, no tocante a reparação por danos morais, afirmam os doutrinadores não ser de grande importância, sendo somente para melhor entendimento do instituto, e sua aplicação, só se faz necessário quando se apresenta nos casos concretos, em que se verifica que o julgador analisou os aspectos punitivo e pedagógico da condenação do dano moral nas relações de consumo, ficando claro a corrente adotada pelo julgador.

Denota-se que a reparação em pecúnia do dano moral, apresenta-se como um misto de pena, satisfatória ou compensatória, bem como a função penal, impingindo ao ofensor punição, atingindo-o financeiramente, e que ao ser penalizado, se sinta desmotivado a reincidir, e com isso, trazer mais harmonização nas relações de consumo, proporcionando mais confiança e segurança jurídica para o consumidor de produtos e/ou serviços, como também para a sociedade em geral.

E ainda, entre os doutrinadores que preceituam a teoria da dúlice da finalidade precípua, do dano moral, encontra-se Diniz<sup>7</sup>:

[...] a reparação em pecuniária do dano moral é um misto de pena e satisfação compensatória, tendo função: a) penal, ou punitiva, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de seu patrimônio pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa – integridade física, moral e intelectual – não poderá ser violado

---

<sup>7</sup> DINIZ, Maria Helena, apud GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito Civil Brasileiro. Responsabilidade Civil*. v. 4. São Paulo: Saraiva. 8 ed. 2013, p. 384.

impunemente, subtraindo-se o seu ofensor às consequências de seu ato por não serem reparáveis; e b) satisfatória ou compensatória pois, como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não tem preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenua a ofensa causada.

Desta forma, o pagamento em pecúnia, a título satisfatório, conquista um lugar intermediário entre a pena e a indenização. Com a indenização, busca-se o fim essencial com uma pretensão impositiva favorável e em consideração ao lesado, enquanto que a pena acarretará em mal para o ofensor.

Unge destacar, que a finalidade primordial e essencial do ressarcimento é a compensação do lesado, na tentativa de estabelecer o “status quo ante”, em contra senso subsistirá a punição como acessória, servindo para o agressor como uma sanção civil. Isso porque toda compensação pecuniária, repercutira como penalidade a quem for imposto à obrigação.

Essa duplicidade da indenização do dano moral e a finalidade satisfatória tem uma função punitiva na responsabilidade civil, mas precisamente nas relações de consumo de produtos e serviços, pode ser observado com bastante propriedade nas palavras de Cavaliere Filho.<sup>8</sup>

Com efeito, o ressarcimento do dano moral não tende à *restitutio in integrum* do dano causado, tendo mais uma genérica função satisfatória, com a qual se procura um bem que recompense, de certo modo, o sofrimento ou a humilhação sofrida. Substitui-se o conceito de equivalência, próprio do dano material, pelo de compensação, que se obtém atenuando, de maneira indireta, as consequências do sofrimento. Em suma, a composição do dano moral realiza-se através desse conceito – compensação –, que, além de diverso do ressarcimento, baseia-se naquilo que Ripert chamava “substituição do prazer, que desaparece, por um novo”. Por outro lado, não se pode ignorar a necessidade de se impor uma pena ao causador do dano moral, para não passar a infração e, assim, estimular novas agressões. A indenização funcionará também como um a espécie de *pena privada* em benefício da vítima.

---

<sup>8</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 2. ed. São Paulo: Malheiros, 1998, p.96.

Conforme todo exposto observa-se que a natureza jurídica do dano moral e suas finalidades, exercem em sua essência um controle social, dando maior segurança as negociações juridicamente tuteladas, por imposição e previsão legal, impondo sanção para as condutas delituosas.

#### **4. ANÁLISE DA PRETENSÃO DE “TARIFAR” O DANO MORAL E SUAS POSSÍVEIS CONSEQUÊNCIAS NAS RELAÇÕES ENTRE CONSUMIDOR E FORNECEDOR DE PRODUTOS E SERVIÇOS.**

É cediço que os Tribunais do nosso país encontram-se abarrotados de processos postulando indenizações por dano moral, sobre tudo no ramo do Direito do Consumidor, ficando para o magistrado a tarefa de caracterizar e majorar o valor a ser atribuído pelo referido dano, exigindo sensibilidade para distinguir se realmente houve transgressão ao bem tutelado ou mero aborrecimento.

Como não há parâmetros legais para quantificar tais indenizações, insurgem certas inseguranças para o autor e para o transgressor, que ficam na expectativa do resultado, como verdadeiras loterias em decorrência dessa incerteza, acabando por haver vários julgados de lesão aos direitos de igual extensão, sendo atribuídos valores discrepantes, sem haver uniformidades, que ora são exorbitantes ora ínfimos, em consequência ocorre o aumento significativamente de recursos para corrigir eventuais injustiças.

Embora não exista tabelamento, sabe-se que o Superior Tribunal de Justiça tem aplicado esse artifício de forma sutil e reiterada, mesmo sem base legal, na tentativa de tornar mais justa as suas decisões na tentativa de compensar de forma uniforme os danos sofridos.

O critério de tarifação gera calorosas discussões entre os doutrinadores, tendo o entendimento majoritário que não é o melhor método para quantificar tais danos, considerando a imprevisibilidade do evento danoso. Constatando os mesmos a dificuldade de relacionar todos os danos possíveis, e antevendo com exatidão a valoração para cada caso em concreto. Nessa mesma linha de raciocínio advoga Venosa<sup>9</sup>.

Embora possam ser estabelecidos padrões ou faixas indenizatórias para algumas classes de danos, a indenização por dano moral representa um estudo particular de cada vítima e de cada ofensor envolvidos, estados sociais, emocionais, culturais, psicológicos, comportamentais, trazidos por vivências as mais diversas. Os valores arbitrados deverão ser individuais, não podendo ser admitidos padrões de comportamento em pessoas diferentes, pois cada ser humano é um universo único.

Para os doutrinadores minoritários, que defendem a tarifação do dano moral, o faz sob o argumento que o mesmo seria somente parâmetros para o magistrado, tendo um piso e um teto valorativo, no sentido de afastar o subjetivismo do juízo, conservando a imparcialidade do mesmo, que é primordial a aplicação do exercício do direito.

No direito do consumidor, a posição majoritária dos doutrinadores explicita que a tarifação do dano moral não deve ser atribuída limitação na compensação do mesmo, afirmam que acabaria por tornar a reparação ineficaz, tanto para o lesado, que não ficaria satisfeito, como para o transgressor, que poderia se sentir estimulado a prosseguir com as suas práticas delituosas, já que antes de cometer o ato ilícito, saberia antecipadamente o valor a ser pago por tal ato.

Neste contexto surge a celeuma: as demandas em busca da tutela jurisdicional para reparação por dano moral têm aumentado por conta das baixas indenizações e com isso os transgressores se sentem estimulados a praticá-los ou os consumidores estão mais

---

<sup>9</sup> VENOSA, Silvio de Salvo. *Direito Civil*. 6. ed: São Paulo. Atlas. 2006, p.289.

conscientizados em relação aos seus direitos, diante da tão difundida campanha de divulgação do Código de Defesa do Consumidor que, hodiernamente, por imposição legal todo estabelecimento comercial é obrigado a tê-lo em local visível e de fácil acesso para o consumidor.

Ainda vale ressaltar, que o “tarifamento” poderia desumanizar o dano moral no direito do consumidor, já que o mesmo é uma lesão a que todo ser humano está sujeito a sofrer, inclusive o próprio julgador, ficando fácil para ele, se colocar como vítima na situação proposta no caso em análise, para dosar o quanto indenizar, serve com a observância de não gerar enriquecimento sem causa, que em todas as defesas são arguidas, acabando por ser objeto de falácias, na tão alardeada “indústria do dano moral”, de forma depreciativa.

## **CONCLUSÃO**

Após a realização do presente estudo, foi possível ressaltar que, com a falta de dispositivo legal, os magistrados devem avaliar as questões que versam o dano moral nas relações de consumo, com muita prudência e cautela, já que os mesmos deverão arbitrar os valores com critérios subjetivos, onde envolve imparcialidade, razoabilidade, proporcionalidade e ainda a extensão do dano, e suas consequências, bem como as condições do lesado e do transgressor do bem tutelado, sendo primordial a análise do caso concreto, para atribuir uma compensação satisfatória ao lesado.

Tendo a compensação do dano moral a natureza jurídica e a finalidade, função dúplice para a maioria dos doutrinadores, que entendem dever ser ela punitiva para o ofensor, e compensatório para o ofendido, e sobre tudo para a sociedade em geral dando segurança jurídica ao consumidor, transmitindo aos mesmos, garantias de que terão seus direitos tutelados pelo judiciário.

Posteriormente, enfocando a análise e possíveis consequências da pretensão do tarifamento das indenizações em ações que pleiteiam reparação de dano moral nas relações consumeristas, denotou-se que a corrente majoritária dos doutrinadores, opõe-se quanto à regularização do tabelamento, por entenderem ser esta, uma forma de uniformizar sem individualizar o caso concreto, e ainda por acharem que poderá haver maiores injustiças, inclusive, explicitando que cada ser humano é um ser único no universo, com peculiaridades concernentes somente a ele, motivo pelo qual não devem ser uniformizadas as referidas sentenças. Muito embora o Superior Tribunal tenha adotado alguns tabelamentos, na tentativa de corrigir injustiças, quando encontram indenizações irrisórias ou exorbitantes, e somente neste sentido, sem análise do direito, por vedação da súmula n. 7 do mesmo Tribunal.

E ainda, quanto ao questionamento sobre o aumento das demandas no judiciário em busca de reparação de dano moral nas relações de consumo, poderiam ser elas atribuídas a baixas indenizações, que acabam por estimularem os infratores a reincidirem na conduta, ou os consumidores estariam mais conscientes de seus direitos, e com isso tem procurado o judiciário com maior frequência, sendo que até o momento não há nenhuma conclusão neste sentido.

Uma tentativa de minimizar, e até mesmo de diminuir as demandas das empresas contumazes, seria uma condenação compensatória para o Autor da demanda, que sofreu o dano moral, e a majoração deste dano no mesmo valor a título punitivo, para os cofres públicos, no sentido de custear os gastos com cada processo, o qual deu causa.

## **REFERÊNCIAS**

ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. *Dano Moral e Indenização Punitiva*. Rio de Janeiro: Forense. 2006.

- BITTAR, Carlos Alberto. *Reparação civil por danos morais*. São Paulo. ed. RT. 1994.
- BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: Saraiva. 2005.
- BRASIL. Constituição da República. São Paulo: Saraiva. 2005.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. RESP. 959.780. Relator Ministro Paulo de Tarso Sanserino. Disponível em: <[HTTP://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudência / toc. jsp ? tipo visualização=null&livre Acor&thesairis-juridico](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudência/toc.jsp?tipovisualização=null&livreAcor&thesairis-juridico) > Acessado em: 20 nov. 2013.
- CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 2.ed. São Paulo: Malheiros, 1998.
- DINIZ, Maria Helena. *A indenização por dano moral: a problemática do quantum*. Disponível em <[HTTP://fornecity.com/clemson/jus/m3-005.htm](http://fornecity.com/clemson/jus/m3-005.htm)> Acesso em: 20 nov. 2013.
- FABRÍCIO, Lanza Pedro (coordenador) *Direito do Consumidor esquematizado*. São Paulo: Saraiva, 2013.
- GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do Consumidor comentado*. 9. ed. Rio de Janeiro: Sermograf artes gráfica e Editora LTDA, 2013.
- GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito Civil Brasileiro, Responsabilidade Civil*, v. 4. 8.ed., São Paulo: Saraiva, 2013.
- HERMAN, Antonio V. Benjamim, LIMA, Claudia Marques; ROSCOE, Leonardo Bessa, *Manual de Direito do Consumidor*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.
- MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos a pessoa humana: Uma leitura Civil Constitucional dos Danos Morais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2007.
- NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.
- RODRIGUES, Silvio. *Responsabilidade Civil*. 18. ed. São Paulo: Saraiva, 2000.
- SCHREIBER, Anderson. *Arbitramento do dano moral no novo código civil*. v.12. Rio de Janeiro, 2002.
- VENOSA, Silvio de Salvo. *Direito Civil*. 6. ed., São Paulo: Atlas, 2006.