



Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro

Dano Moral: a relevância prática de sua conceituação e incidência nas relações de consumo.

Marcos Cunha Orofino Junior

Rio de Janeiro
2015

MARCOS CUNHA OROFINO JUNIOR

Dano Moral: a relevância prática de sua conceituação e incidência nas relações de consumo.

Artigo Científico apresentado como exigência de conclusão do Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Direito do Consumidor e Responsabilidade Civil da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro. Professora Orientadora: Maria de Fátima Alves São Pedro.

Rio de Janeiro
2015

DANO MORAL: A RELEVÂNCIA PRÁTICA DE SUA CONCEITUAÇÃO E INCIDÊNCIA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO.

Marcos Cunha Orofino Junior

Graduado em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio). Advogado.

Resumo: a reparabilidade do dano moral nem sempre foi tema pacífico. Se houve o tempo em que se entendia como imoral quantificar a dor, hoje, a questão está nitidamente superada, embora ainda existam discussões no que diz respeito à definição precisa do que vem a ser essa espécie de dano e aos critérios a serem utilizados para fixação do valor compensatório. Grande parte da discussão se concentra, também, na possibilidade de fixação de verba moral punitiva, entendendo-se, por vezes, que a condenação sob esse título se trata de verdadeira pena e, desta forma, depende de previsão legal. O debate possui inegável relevância prática, pois se faz premente um tratamento mais efetivo dos danos causados ao consumidor. Imprescindível, hoje, atentar aos meios de prevenção de danos e, ainda, às formas extrajudiciais de solução de controvérsias.

Palavras-chave: Direito do Consumidor. Responsabilidade Civil. Dano Moral. Conceito. Reparação. Definição do *quantum debeatur*. Dano Moral Punitivo. Novos Danos.

Sumário: Introdução. 1. Dano moral: a discussão acerca de sua reparabilidade. 1.1. Fase da irreparabilidade. 1.2. Não acumulação com o dano material. 2. Conceituação atual. 2.1. A superação do dano moral como dor, vexame e humilhação. 2.2. Dano moral como violação à dignidade da pessoa humana. 3. Definição do *quantum debeatur* e a verba moral punitiva. Conclusão. Referências.

INTRODUÇÃO

O presente artigo tem o propósito de discutir a relevância prática da conceituação do dano moral e de perquirir a solução de algumas controvérsias que ainda gravitam ao redor desse instituto. Será abordada a problemática sobre a definição desse dano, as nuances concretas da adoção de uma ou outra teoria e a incidência do instituto nas relações de consumo.

Ora, o direito já entendeu como inconcebível o ressarcimento da vítima do fato danoso a esse título. Tinha-se que a dor, integrante, em tese, do dano moral, era de valor inestimável, chegando-se à conclusão de que imoral seria, na verdade, tentar quantificá-la.

Essa discussão, entretanto, passou a ser esvaziada quando esclarecido que a verba paga a título de danos morais não teria natureza indenizatória, mas *compensatória*. Os termos são claramente distintos e se mostram aptos, por si sós, a colocar em xeque as críticas levantadas até então.

No estado atual do ordenamento jurídico, percebe-se, ainda, que a ideia de que a compensação visa proporcionar felicidade à vítima do dano está ultrapassada em pontos chave. Corrobora esta afirmação a possibilidade, defendida pela doutrina majoritária, de reparação do dano moral sofrido pela pessoa jurídica, esse, causado pela afronta à honra objetiva. Esses aspectos serão abordados no primeiro capítulo do presente trabalho.

Em seguida, superada o que se chama de segunda fase da reparabilidade do dano moral, a ser tratada também em item próprio, passou-se à fase que se pode chamar de contemporânea. Hoje, este dano é tido como plenamente compensável, não sendo mais discutida, também, a possibilidade da cumulação dessa verba compensatória com a indenização por danos materiais. A matéria, por outro lado, ainda é passível de inúmeros questionamentos, como se disse, acerca da definição desse dano, o que pode influir, como será demonstrado, no surgimento de novas espécies de danos. Esse será o tema do segundo capítulo.

O objetivo do terceiro capítulo da presente obra, por fim, será o de tratar a polêmica que gira em torno da fixação do adequado *quantum debeatur*, ponto extremamente sensível no assunto. Busca-se, no digerir das polêmicas que hoje circundam o tema, oferecer tratamento mais uniforme ao instituto e, com isso, conferir maior eficácia à prevenção e repressão dos danos, nunca tão recorrentes como na atual sociedade do consumo.

A pesquisa utilizará a metodologia do tipo bibliográfica, parcialmente exploratória e qualitativa.

1. DANO MORAL: A DISCUSSÃO ACERCA DE SUA REPARABILIDADE

Em que pese a atual difusão de demandas ajuizadas em razão da possível ofensa de natureza extrapatrimonial, um estudo histórico nos mostra que a reparabilidade do dano moral sofreu grande resistência entre os estudiosos do direito. Necessário, portanto, discorrer, ainda que de forma breve, sobre a evolução doutrinária e jurisprudencial acerca do tema para que se possa, assim, chegar ao estado atual da questão.

1.1. FASE DA IRREPARABILIDADE

No primeiro momento em que se enxergaram danos cujo tratamento não se subsumia à pura matemática, bastante para a solução de controvérsias baseadas em danos de natureza patrimonial, entendeu-se como impossível precificar a dor. Essa tentativa de patrimonializar o sentimento humano era, por si só, tida como imoral. Negavam a reparação dos danos morais autores como Savigny. Neste sentido, veja-se o esclarecimento feito por Wilson Melo da Silva¹:

Para uns, o fundamento da irreparabilidade estaria em que o dano, em direito, sempre se deve entender como se referindo a uma diminuição do patrimônio econômico-material, enquanto que, para outros muitos, a irreparabilidade dessa espécie de danos reside na natureza mesma deles e, sobretudo, na sua inconversibilidade em valor econômico. Faltaria, assim, nos danos morais, embora existentes, o meio de se promover o ressarcimento da lesão e, por isso, o problema seria considerado mais da moral que do direito propriamente dito.

Esse era o posicionamento majoritário tanto da doutrina, quanto da jurisprudência, o qual só começou a ser desconstruído quando se atentou para a necessária distinção de dois termos, utilizados, ainda hoje, de forma indiscriminada por número considerável de aplicadores do direito. Deve-se ter em mente que a verba reparatória, no caso de danos morais, tem natureza *compensatória*, não *indenizatória*.

¹ SILVA, Wilson Melo da. *O dano moral e a sua reparação*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1969. p. 16-17.

Busca-se, na fixação de verba reparatória de dano patrimonial, retornar a vítima ao *status quo ante*, ou seja, retorná-la ao estado patrimonial no qual se encontrava antes de sofrer o referido dano. Por outro lado, no que diz respeito à fixação de verba reparatória de danos de natureza extrapatrimonial, a intenção é claramente distinta: o objetivo não é de retorno ao *status quo ante*, mas somente de atenuar as consequências daquela violação ao direito de não sofrer dano.

Em que pese este grande autor, cujo nome é obrigatoriamente citado em trabalhos sobre responsabilidade civil, prefira uma definição de dano moral com a qual não se concorda na íntegra, a seguinte lição de Sérgio Cavalieri Filho ² é absolutamente esclarecedora sobre a distinção que se fez:

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 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.

Essa diferenciação, é claro que com constante apreciação doutrinária e jurisprudencial, bastou para que se superasse esta fase. Certo é, entretanto, que a polêmica sobre a reparação do dano moral ainda não se mostrava finda, como se vê a seguir.

1.2. NÃO ACUMULAÇÃO COM O DANO MATERIAL

O Superior Tribunal de Justiça, tendo pacificado há muito a questão, aplica de forma recorrente o enunciado n. 37 de sua súmula, definindo que “são cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato”. Nem sempre foi assim, sendo certo que depois de admitida a compensação de danos morais, doutrina e jurisprudência passaram a

² CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 10. ed. São Paulo: editora Atlas, 2012. p. 91.

entendê-lo como abrangido pela condenação por danos materiais, de forma que só poderia ser pleiteado de forma autônoma.

É evidente que a edição deste enunciado teve como função superar as dificuldades trazidas pela doutrina defensora da irreparabilidade do dano moral, mas, antes disso, se fazia mesmo imprescindível, tendo em vista a necessidade de respeito à Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, em especial ao seu art. 5º, V e X.

Como não podia ser diferente, a CRFB/88 foi acompanhada pela legislação infraconstitucional, inclusive pelo Código de Defesa do Consumidor, Lei n. 8.078/90, que, em seu art. 6º, VI e VII, impõe a *reparação integral do dano, seja ele material ou moral*. Seguindo seu objetivo de equilibrar a relação jurídica de consumo, o CDC demonstra, mais uma vez, sua forte feição protetora do vulnerável.

A respeito disso, deve-se acrescentar a lição de José Geraldo Brito Filomeno, quem frisa que “no âmbito da reparação, o que o Código se prontifica a fazer é dotar o consumidor, sobretudo organizado, de instrumentos processuais dos mais modernos e eficazes para que se dê a prevenção de danos (...), bem como sua reparação.”³

2. CONCEITUAÇÃO ATUAL

A doutrina contemporânea é uníssona ao afirmar que dano é a subtração ou diminuição de um bem jurídico, sendo irrelevante se tal ofensa atinge um bem material, imaterial ou ambos.

Conceitua-se, então, o dano como sendo a subtração ou diminuição de um bem jurídico, qualquer que seja a sua natureza, quer se trate de um bem patrimonial, quer se trate de um bem integrante da própria personalidade da vítima, como a sua honra, a imagem, a liberdade etc.⁴

³ FILOMENO, José Geraldo de Brito. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto*. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 157.

⁴ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Ob. Cit. p. 88.

Como dito, a reparabilidade do dano moral é inquestionável no momento jurídico atual. Entretanto, em que pese essa significativa evolução, ainda são encontradas inúmeras dificuldades quanto à sua conceituação. A partir deste momento, portanto, procura-se esclarecer essa questão.

2.1. A SUPERACÃO DO DANO MORAL COMO DOR, VEXAME E HUMILHAÇÃO

Parte da doutrina atual, na qual se insere Sérgio Cavalieri Filho, já citado no decorrer deste trabalho, entende só haver dano moral quando da violação à dignidade da pessoa humana (dano moral em sentido estrito) ou de algum direito da personalidade (dano moral em sentido amplo e menos grave que o primeiro) resultar dor, vexame ou humilhação.

Ora, em que pese esteja correta a premissa de que dano moral é violação à dignidade da pessoa humana, não é de todo saudável vincular o reconhecimento do dever de compensar à ideia de sofrimento. Embora o sofrimento seja uma consequência, em regra, natural do fato danoso, esse sentimento não ocupa o lugar de pressuposto do dano.

Percebe-se que a carga de subjetivismo presente nessa corrente de pensamento é enorme e dificulta a atuação do julgador, que deverá auferir o que sentiria, naquela mesma situação, o indefinível homem médio.

2.2. DANO MORAL COMO VIOLAÇÃO A DIREITO DA PERSONALIDADE

A definição de dano moral como sendo violação a direito da personalidade pode, sob um olhar raso, parecer reduzir de forma significativa as hipóteses onde se enxerga a necessidade de compensação. Essa ideia, entretanto, se mostra indubitavelmente falsa.

Dano moral é a lesão a qualquer dos direitos da personalidade, como a honra, o nome e a imagem. Da violação do princípio milenar do *neminem laedere*, surge o dever de compensar. Feita a investigação dos demais elementos da responsabilidade civil, bastará, quanto ao dano, a demonstração de violação a direito, sem que se faça necessária aquela carga de subjetivismo na análise do efetivo sofrimento da vítima.

Nesse sentido, caso sempre citado é o do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, no qual se entendeu não causar dano moral a divulgação não autorizada de imagens de uma atriz nua. As fotos particulares foram divulgadas em veículo de alta circulação, tendo entendido o TJRJ que, como se tratava de uma mulher bonita, a veiculação de sua imagem não causava qualquer incômodo, qualquer vergonha, não merecendo o caso a atenção do poder judiciário.

O Superior Tribunal de Justiça, como não podia deixar de ser, reformou tal decisão, reconhecendo a evidente violação à honra e à imagem da atriz. Veja-se, portanto, que, embora pareça mais ampliativa, a ideia de dano moral como sofrimento pode gerar decisões totalmente incompatíveis com a finalidade do instituto.⁵ Importante observar, ainda, que o julgamento desse caso foi um dos precedentes à edição da súmula n. 403 do STJ.⁶

Ocorre que, principalmente naquilo que diz respeito às relações de consumo, a jurisprudência demonstra certa tendência a diminuir as hipóteses de reparação, utilizando-se da já conhecida máxima “*o mero descumprimento contratual não gera dano moral*”. Conforme bem retrata Bruno Miragem, a jurisprudência tem forçado uma distinção entre mero dissabor e a afetação da personalidade do consumidor.

Aqui, entretanto, se faz indispensável ressaltar um relevantíssimo aspecto do Código de Defesa do Consumidor. Sendo norma principiológica, de ordem pública, editada por mandamento Constitucional (CRFB/88, art. 5º, XXXII e 170, §4º), a Lei n. 8.078/90 tem o

⁵ RESP n. 270.730/RJ

⁶ STJ, súmula n. 403: Indepe de prova do prejuízo a indenização pela publicação não autorizada de imagem de pessoa com fins econômicos ou comerciais.

fim de igualar as partes da relação de consumo, protegendo o consumidor, inerentemente vulnerável, das práticas danosas perpetradas pelos fornecedores no mercado. Sendo assim, no que diz respeito a esse diploma de regramento específico, deve-se considerar como dano moral “qualquer ato que atente igualmente contra a credibilidade do consumidor, em face de práticas abusivas ou falhas no fornecimento de produtos ou serviços”⁷, alargando-se o conceito de dano moral nesses casos.

Sabe-se que a realidade brasileira, em que pese a notável evolução legislativa na matéria, paradigma para outros ordenamentos jurídicos, ainda é de clara imaturidade. O mercado, embora regulado por um diploma tão avançado, age com despreocupada desídia.

Nesse ponto, o surgimento de novas espécies de dano é outro avanço apto a modificar o estado atual do mercado de consumo. Os danos morais coletivos, os danos sociais e o dano pela perda de tempo útil são apenas alguns exemplos de novas categorias que hoje florescem. Nem se fale em industrialização da reparação, crítica descabida feita de forma incontestante por aqueles que não enxergam que a vulnerabilidade, mais que o princípio mestre do Código de Defesa do Consumidor, é uma situação fática que atinge a todos, do mais pobre ao mais rico, do menos ao mais informado.

Exemplo inegável dessa situação é a formação de bancos de dados na internet, prática extremamente comum por parte de redes sociais, por exemplo. Organizando e cruzando informações sensíveis dos usuários da rede (*big data*), possuem esses fornecedores um forte instrumento de persuasão ao consumo, fazendo dessa prática, cuja legalidade se mostra duvidosa a depender do grau de afetação da privacidade, gigantesca fonte de lucro⁸. A manipulação do desejo de consumir não é oculta somente na internet, atuando em diversos

⁷ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do Consumidor*. 5. ed. São Paulo: RT, 2014. p. 547.

⁸ Nesse ponto, interessantíssimas as lições de Danilo Doneda sobre o direito fundamental à proteção de dados pessoais. Ver MARTINS, Guilherme Magalhães (coord.); Doneda, Danilo. *O direito fundamental à proteção de dados pessoais*. São Paulo: Atlas, 2014. p. 61.

setores da vida privada e atingindo mesmo aqueles que se acham blindados perante essa influência.⁹

3. A DEFINIÇÃO DO *QUANTUM DEBEATUR* E A VERBA MORAL PUNITIVA

Sabe-se que, antes da CRFB/88, algumas leis esparsas procuravam limitar o poder discricionário do julgador na fixação do valor da compensação por danos morais. São exemplos desta tentativa a Lei de Imprensa e a Lei Brasileira de Telecomunicações.

Hoje, os mandamentos constitucionais e infraconstitucionais sobre a matéria apenas dispõem sobre a existência e reparabilidade dos danos de natureza extrapatrimonial, sem, entretanto, se preocuparem com a atribuição de qualquer margem para a atuação do Juiz. Essa característica do nosso ordenamento, entretanto, não é de todo negativa.

O Juiz deve ter certa dose de liberdade para, segundo suas regras de experiência, arrazoar a quantia a ser fixada. Não obstante, alguns critérios devem gravitar em torno dessa escolha do magistrado.

José Roberto de Castro Neves¹⁰ afirma, com total acerto, que o valor da compensação deve aproximar-se da situação econômica do lesado. Veja-se:

Cumpra, então, reconhecer que a apuração do dano moral atende a outro paradigma, distinto da análise do dano material. A rigor, não se repara um dano moral. Busca-se, apenas, condenar o autor da lesão a pagar um valor que traga algum conforto ao lesado. Daí porque, na quantificação da indenização do dano moral, deve-se colocar mais próxima da situação econômica do lesado, a quem se busca idealmente trazer um consolo, um lenitivo.

Este ponto tem estreitíssima relação com o chamado dano moral punitivo, hoje majoritariamente aceito na jurisprudência brasileira, mas ainda muito discutido pela doutrina, que procura sua previsão legal.

¹⁰ NEVES, José Roberto de Castro. *Direito das Obrigações*. 2. ed. Rio de Janeiro: GZ, 2009. p. 350.

De fato, não há dispositivo expresso que nos traga alguma espécie de multa, de imposição de pena ao ofensor, o que leva parcela da doutrina a entender o instituto como inconstitucional.

Por outro lado, note-se que, presando pela aplicação direta de dispositivos Constitucionais, é facilmente extraído do texto da CRFB/88 a possibilidade de fixação de um valor punitivo, em especial com base no art. 5º, XXXV do mesmo diploma, ao estabelecer, este, a garantia da tutela jurisdicional contra qualquer lesão ou ameaça de lesão a direito.

No campo de incidência do Código de Defesa do Consumidor, percebe-se a perfeita adequação do dano moral punitivo para regular os fatos danosos mais recorrentes nas relações de consumo. Importante notar que o art. 6º, VI deste diploma se refere expressamente à função preventiva da responsabilidade civil. Esta é a linha seguida por Guilherme Couto de Castro¹¹:

A função clássica da responsabilidade civil é ressarcir; o ato de punir tem finalidade preventiva (evitar repetição) e repressiva (evitar que a conduta indevida compense). Mas as duas formas estão previstas na lei brasileira: o Código de Defesa do Consumidor, no mesmíssimo preceito que assegura à vítima a reparação do dano moral, assinala a atuação preventiva (art. 6º,VI), e, de outro lado, a segunda ideia fica assente quando leis especiais determinam sejam levados em consideração, para fixar o *quantum*, a intensidade de dolo e o grau de culpa do agente.

Hoje, em que pese o forte dirigismo contratual no que toca a esse tipo de relação, ainda é muito comum a reiteração exacerbada de condutas danosas por parte dos mesmos fornecedores de produtos e serviços. É sabido que alguns preferem sujeitar-se à determinação judicial a adequar sua conduta aos ditames legais, negando-se a voltar sua atuação à criação de uma atividade pautada pela boa-fé objetiva.

A utilização da via judicial não é, nem deve ser a primeira opção no tratamento dos conflitos existentes no mercado de consumo. De fato, o dano moral punitivo atua subsidiariamente, sendo certo que o fornecedor, para que se justifique a aplicação, terá renegado mecanismos extrajudiciais extremamente relevantes, como o *recall*, por exemplo, ou

¹¹ CASTRO, Guilherme Couto de. *Direito Civil – Lições*. 3. ed. Rio de Janeiro: Impetus, 2009. p. 181.

mesmo a celebração de um Termo de Ajustamento de Conduta, de atribuição de alguns legitimados coletivos.

Corroborando essas afirmações, Filomeno esclarece que “Quando se fala em *prevenção* de danos, fala-se certamente, em primeiro lugar, nas atitudes que as próprias empresas fornecedoras de produtos e serviços devem ter para que não venham a ocorrer danos ao consumidor ou a terceiros [...]”.¹²

Desta forma, a incidência do dano moral punitivo serve para amenizar a sensação de que a condenação vale a pena, o que a médio prazo poderá repercutir de forma positiva, diminuindo o número de ações repetitivas e facilitando, portanto, a efetividade da justiça.

Dito isso, cabe evidenciar que, caso não fosse aceito o instituto no direito brasileiro, inúmeras violações de direito careceriam de adequado tratamento. Neste sentido, Cavaliere Filho, citando o Min. Moreira Alves, tem lição extremamente clara.

Ressaltando a importância de se atentar à situação econômica do ofendido, observou o Eminentíssimo Ministro que um valor compensatório que se mostre bastante para uma pessoa humilde pode ser até mesmo causa de novo dano a uma pessoa de maiores posses, que se sentirá ridicularizada pelo Poder Judiciário.¹³ O mesmo autor cita casos bastante comuns.

[...] em muitos casos o que se busca com a indenização pelo dano moral é a punição do ofensor. Pessoas famosas, atingidas moralmente por noticiários de televisão ou jornais, constantemente declaram na petição inicial da ação indenizatória que o valor de eventual condenação será destinado a alguma instituição de caridade.¹⁴

Por fim, é importante comentar sobre o veto ao art. 16 do CDC, que, ao tratar de um valor punitivo na fixação do *quantum* indenizatório, foi rejeitado. O dispositivo possuía a seguinte redação:

Se comprovada a alta periculosidade do produto ou serviço que provocou o dano, ou grave imprudência, negligência ou imperícia do fornecedor, será devida multa civil de até um milhão de vezes o Bônus do Tesouro Nacional – BTN, ou índice equivalente que venha substituí-lo, na ação proposta por qualquer dos legitimados à defesa do consumidor em juízo, a critério do juiz, de acordo com a gravidade e proporção do dano, bem como a situação econômica do responsável.

¹² FILOMENO, José Geraldo Brito. Op. Cit. p.156.

¹³ CAVALIERI FILHO, Op. Cit. p. 107.

¹⁴ Ibid. p. 107.

As razões do veto, que serão questionadas a seguir, foram assim redigidas:

O art. 12 e outras normas já dispõem de modo cabal sobre a reparação do dano sofrido pelo consumidor. Os dispositivos ora vetados criam a figura da “multa civil”, sempre de valor expressivo, sem que sejam definidas sua destinação e a finalidade.

Como já se ressaltou, o dano moral punitivo não há de ser considerado multa civil, pois, como *critério para fixação do quantum compensatório* pelo Juiz, apenas atende ao ditame Constitucional de não excluir do Poder Judiciário a apreciação de lesão ou ameaça de lesão a direito.

Ora, para que não se crie contradição entre o dito sobre a situação econômica do ofendido e a defesa da verba moral punitiva, resta esclarecer que este autor entende como tecnicamente correto e socialmente mais relevante a destinação dessa verba, na verdade, a um fundo, semelhante àquele criado pela Lei de Ação Civil Pública em seu art. 13.

Sendo assim, o aqui defendido amolda-se perfeitamente à finalidade de coibir práticas abusivas, sobretudo no mercado de consumo, presando-se pelo bem estar social e pela prestação adequada de serviços à sociedade, prevenindo, portanto, a violação a bem jurídico metaindividual. Tanto é assim que se admite, também, a existência de um dano moral coletivo, a ser reparado mediante ações de natureza transindividual.

Assunto que exemplifica a ineficácia dos atuais institutos não punitivos e a extrema vulnerabilidade do consumidor é muito bem exposto por Renato Porto¹⁵. Trata o autor da publicidade, cuja má utilização tem estreita relação com os direitos coletivos em sentido lato.

Especialmente no caso do público infante-juvenil, a publicidade tem extrema força persuasiva, atuando na formação da identidade da criança e preparando-a para o consumo no presente, mas, sobretudo, no futuro. Constrói-se verdadeira fidelidade perante as mais diversas marcas, o que influencia, inegavelmente, o consumo de toda a família.

¹⁵ MARTINS, Guilherme Magalhães (coord.); PORTO, Renato. *Direito Civil e Internet: pequenos navegantes: a influência da mídia nos hábitos de consumo do público infante-juvenil*. p. 374.

É extremamente saudável que se reconheça de forma pacífica a possibilidade de fixação do *quantum* compensatório levando em conta seu caráter punitivo. Da forma exposta neste capítulo, percebe-se não ser necessária a atuação positiva do legislador de forma a prever tal instituto, sendo insustentável a doutrina que opina no sentido de que se tenta estabelecer, na verdade, uma multa civil, que dependeria de previsão legal.

CONCLUSÃO

Este trabalho construiu um panorama das fases da reparabilidade do dano moral, observando o tempo no qual tal dano era entendido como irreparável e, quanto a este assunto, finalizando com a demonstração do quadro atual do instituto. Fixou-se ser o dano moral plenamente *compensável*, seja cumulado ou não com a *indenização* por danos materiais.

Quanto à definição de seu conceito, optou o presente trabalho pela definição do dano moral como sendo violação a direito da personalidade, estando desvinculado de alguns critérios ainda utilizados pela doutrina e jurisprudência atuais, como a dor, vexame e humilhação. Uma vez percebido o atentado contra a dignidade da pessoa humana (e à credibilidade do consumidor), surge o dever de compensar os danos morais causados, independentemente do reflexo psicológico do fato danoso na vítima, devendo o julgador, a partir de então, seguir critérios econômicos, adequando a compensação à situação econômica do ofensor e do ofendido e preservando, assim, tanto a efetividade da compensação quanto o mínimo existencial do ofensor.

Uma vez estabelecida sua conceituação, foi exposta a problemática na fixação do *quantum* compensatório, defendendo-se o instituto do dano moral punitivo como critério pertinente, sendo desnecessária atuação legislativa neste sentido. Como dito, a condenação do autor do dano a reparar e a fixação do valor reparatório com base em critérios punitivos

atende a um dos objetivos da responsabilidade civil, o da prevenção de danos. Não há que se falar, portanto, em multa civil.

A realidade imatura do mercado de consumo brasileiro justifica essa atuação mais densa do poder judiciário, o que funcionará, ainda, como filtro de demandas ajuizadas e servirá para conferir maior efetividade à justiça.

Os fornecedores que atuam no mercado de consumo brasileiro precisam, ainda, atentar para a existência de diversos mecanismos de resolução extrajudicial de controvérsias, do qual fazem parte o instituto do *recall*, a celebração de TAC's e a participação cada vez mais positiva dos PROCONS.

O acesso às reclamações dos consumidores nunca foi tão fácil, devendo as atenções do mercado se voltarem aos dados agora tão rapidamente obtidos. Nesta oportunidade e como meio de finalizar o presente trabalho, se faz necessário, sendo assim, citar o Consumidor Vencedor, projeto do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro que hoje possui abrangência quase que nacional, bem como o *consumidor.org*, criado pelo Ministério da Justiça, verdadeiro meio de materializar políticas públicas com o condão de aproximar fornecedores e consumidores e dar aos primeiros a possibilidade de adequar sua conduta aos ditames da boa-fé objetiva.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 07 de Julho de 2015.

_____. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/leis/L8078.htm. Acesso em: 07 de Julho de 2015.

_____. Superior Tribunal de Justiça. RESP n. 270730/RJ. Relator: Ministro Carlos Alberto Menezes Direito. Disponível em: <www.stj.jus.br> acesso em: 07 de Julho de 2015.

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

CASTRO, Guilherme Couto de. *Direito Civil: lições*. 3. ed. Rio de Janeiro: Impetus, 2009.

FILOMENO, José Geraldo Brito. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto*. v. 1. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

MARTINS, Guilherme Magalhães (coord.); Porto, Renato. *Direito Civil e Internet: pequenos navegantes: a influência da mídia nos hábitos de consumo do público infanto-juvenil*. São Paulo: Atlas, 2014.

_____. Doneda, Danilo. *O direito fundamental à proteção de dados pessoais*. São Paulo: Atlas, 2014.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 5. ed. São Paulo: RT, 2014.

NEVES, José Roberto de Castro. *Direito das Obrigações*. 2. ed. Rio de Janeiro: GZ, 2009.

SILVA, Wilson Melo da. *O dano moral e a sua reparação*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1969.