

**DANO MORAL E MERO ABORRECIMENTO DA VIDA COTIDIANA: UMA ANÁLISE DOS CRITÉRIOS DE DISTINÇÃO APLICÁVEIS PELA JURISPRUDÊNCIA BRASILEIRA**

MORAL DAMAGE AND MERE ANNOYANCE IN DAILY LIFE: AN ANALYSIS OF THE CRITERIA OF DISTINCTION APPLICABLE BY BRAZILIAN JURISPRUDENCE

**Fabricio Germano Alves<sup>1</sup>**  
**Kallyna Emmanuela Medeiros de Oliveira<sup>2</sup>**

Data de submissão: 07/03/2024

Data de aceite: 17/02/2025

**RESUMO**

O presente trabalho versa sobre matéria inserida no direito do consumidor, tema de grande relevância jurídica e social, principalmente dentro de uma sociedade de consumo em massa como é a brasileira. O estudo analisa a não caracterização do dano moral sob o argumento do ato ilícito praticado ser considerado mero aborrecimento. Ocorre que diante dessa questão, os tribunais rejeitam os pleitos indenizatórios por danos morais que tratam de relações de consumo alegando a tese de mero aborrecimento. Será examinado o cabimento do dano moral nas ações de consumo com ênfase no entendimento jurisprudencial, onde se delimitará uma linha tênue para aquilo que pode ser aceito como dano moral e para aquilo que venha a ser mero aborrecimento. O desenvolvimento do trabalho consiste em pesquisa aplicada, hipotético-dedutiva e qualitativa, com objetivo descritivo. Foi utilizada a pesquisa bibliográfica a partir de material já publicado, constituído principalmente de livros e jurisprudência. Por fim, verificou-se que não se pode restringir o conceito e a aplicabilidade do mero aborrecimento na vida cotidiana das pessoas, pois o dia a dia de cada um é diferente, ensejando proporções diferentes para cada uma dessas pessoas. Sendo assim, conclui-se que os julgadores devem examinar cada caso concreto, pois os conceitos e entendimentos jurídicos devem ser construídos em função da vida cotidiana, não podendo ser considerados fins em si mesmos.

**Palavras-chave:** Dano moral. Consumidor. Mero aborrecimento.

**ABSTRACT**

This present study talks about the consumer law subject, it is very significant social and juridical theme, mainly in a mass consumption society like the Brazilian one. It analyses the moral damage non-characterisation under the illicit argument practised that is considered a mere annoyance. It happens when the tribunals face this matter and reject it as moral damages for compensatory ones by moral harm those treat the consumer relation asserting this as a banal boredom. It will be examined the moral damage resource on the consume claims giving an emphasis under the claim law understanding, where it will be carefully analysed and possibly

---

<sup>1</sup> Advogado. Especialista em Direito do Consumidor e Relações de Consumo (UNP). Especialista em Direito Eletrônico (Estácio). Especialista em Docência no Ensino Superior (FMU). Mestre em Direito (UFRN). Mestre e Doutor em Sociedad Democrática, Estado y Derecho pela Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) Espanha. Professor da Graduação e Pós-Graduação da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Contato: [fabriciodireito@gmail.com](mailto:fabriciodireito@gmail.com).

<sup>2</sup> Advogada. Especialista em Direito Civil e Processual Civil pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). E-mail: [kalynakallyna@bol.com.br](mailto:kalynakallyna@bol.com.br)

accepted the real matter between moral damage and simple boredom. The development of this study consists of searching appliances, hypothetical- deductive and qualitative sight too, with a descriptive focus. It was used the bibliographical research from the already published material composed by books and jurisprudence in fact. In sum, it was verified that it cannot be restricted the conception and simple boredom practical applicability on a day life people. Therefore, it is concluded judges have to analyse each real case, because of the legal understanding and conceptions where must be built based on the lifetime, it really cannot be considered the only justification to themselves at all.

**Keywords:** Moral damage. Consumer. Mere annoyance.

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho traz como tema dano moral e mero aborrecimento da vida cotidiana: uma análise dos critérios de distinção aplicáveis pela jurisprudência brasileira. Distinguir o dano moral do mero aborrecimento tornou-se um desafio para os operadores do Direito, pois não há fórmula que responda de forma segura a tal questão. A avaliação passa de forma inevitável pelo exame do caso concreto, existe atualmente uma forte tendência do Poder Judiciário brasileiro em rebaixar danos morais evidentes a meros aborrecimentos, onde a diferença real entre eles é que o dano moral deve ser indenizado, diferentemente do mero aborrecimento.

Os tribunais têm apresentado atualmente uma solução singular, deixando de reconhecer a existência de indenização por dano moral em inúmeros casos, por meio da tese do mero aborrecimento cotidiano, isto é, a ideia de que aquela situação lesiva vivenciada, por ser comum, não ensejaria qualquer reparação. Em outras palavras, seria tão normal aquele fato que a pessoa teria de suportá-lo como inerente à vida em sociedade.

A delimitação do tema consiste em analisar a questão dos critérios usados para definição do mero aborrecimento e sua diferenciação em relação ao dano moral nas relações de consumo, partindo do questionamento do que configura o mero aborrecimento, e se esse termo utilizado com frequência nos tribunais deve ser aplicado igual para todas as pessoas. A problemática em estudo trata de uma análise da existência de um movimento jurisprudencial contrário à concessão da indenização por danos morais decorrentes de violações a direitos consumeristas, tendo em vista existir jurisprudência desfavorável ao consumidor.

O presente trabalho traz como objetivo compreender as situações cujo dano alegado configurou ou não o mero aborrecimento, onde é preciso entender a perspectiva geral da responsabilidade civil nas relações de consumo, bem como analisar os critérios que são usados para definição e caracterização do mero aborrecimento. A pesquisa partirá da análise de alguns julgados dos Tribunais pátrios, onde através dessa análise será possível perceber que o dever de indenizar vai surgir da conduta que ensejou o dano experimentado pelo ofendido, verificando se os mesmos preencheram os elementos constitutivos da responsabilidade civil como também se tal conduta foi capaz de afrontar os direitos da personalidade, direitos estes constitucionalmente protegidos e erigidos a categoria de fundamentais, pois inerentes a toda pessoa humana. Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, foi utilizada pesquisa bibliográfica a partir de material já publicado constituído de livros e jurisprudências.

A pesquisa será desenvolvida em três Capítulos. A abordagem será iniciada sob a perspectiva geral da responsabilidade civil, trazendo conceitos doutrinários, e demonstrando-se seus pressupostos: conduta do agente, dano e nexos causal que são elementos caracterizadores da responsabilidade civil e que devem estar presentes para que tenhamos configurada a responsabilidade civil.

O terceiro Capítulo, por sua vez, serão analisados os critérios usados para distinção do dano moral e do mero aborrecimento, fazendo-se inicialmente um breve esboço histórico sobre o surgimento do dano moral, trazendo conceitos, a aplicabilidade de sua quantificação, bem como sua previsão legal, onde fundamenta os direitos individuais dos cidadãos brasileiros e desta forma traz disposição acerca da reparabilidade da lesão a moral.

Por fim, o quarto Capítulo, serão analisadas algumas decisões do Superior Tribunal de Justiça sobre as ações de dano moral, analisando através dos seus julgados os requisitos que configuram o dano moral, bem como a configuração do mero aborrecimento. O tema se mostra bastante relevante para área jurídica bem como para toda sociedade, pois é preciso entender as práticas utilizadas pelas grandes empresas para se obter lucro no mercado de consumo, e por outro lado refletir quanto a inércia do poder judiciário quando acionado, gerando assim, prejuízo aos consumidores.

## **2 RESPONSABILIDADE CIVIL E CONFIGURAÇÃO DO DANO MORAL**

A responsabilidade civil é um instituto altamente dinâmico e flexível, que vive em mudanças constantes, sempre se transformando para atender às necessidades sociais que surgem. A responsabilidade é um aspecto da realidade social que pressupõe o dever de responder pelos próprios atos por meio de reparação de um dano, ao se falar em responsabilidade civil, logo se imagina que alguém sofreu uma perda, a sua importância na sociedade atual, se identifica na sua proposição de restabelecer o equilíbrio violado pelo dano, seja ele moral ou patrimonial, de forma a restituir a vítima o que lhe foi perdido.

A vida em sociedade é essencialmente dinâmica e exige, para a sua harmônica existência, a adoção de regras morais e jurídicas que limitem as vontades individuais, na busca do bem coletivo maior, assegurando, assim, o equilíbrio de interesses nas inúmeras relações observadas na complexidade da vida contemporânea.

Aqueles que vivem em sociedade e aceitaram as regras sociais, as obrigações anímicas impostas pela moral e pela ética, enquanto compromissos supral legais, e pelo regramento institucional imposto pelo tegumento social, expresso no direito positivo, assumem o dever de não ofender, nem de lesar, causar dano ou prejuízo sem que tenham justificativa expressamente prevista na legislação (STOCO, 2017, p. 117). Sendo assim, a conduta humana deve esta pautada a não ofender bem jurídico alheio, sendo-lhe atribuída a resposta pelas consequências provenientes das ações e omissões danosas.

A responsabilidade civil, como um todo, consiste em um dos institutos mais presentes nas relações sociais e que é responsável por trazer às claras a justiça, determinando que os danos causados às vítimas sejam ressarcidos. Isso decorre da sua ampliação no direito dos dias de hoje e nas atividades humanas. Em cada atividade desempenhada pelo homem surge a necessidade de responsabilizá-lo pelos atos por ele praticados. Isso se processa dos registros históricos que relatam o nascimento da responsabilidade com o próprio nascedouro da sociedade civilista.

## 2.1 CONCEITO DE RESPONSABILIDADE CIVIL

O conceito de responsabilidade civil, é pacífico na doutrina, sendo assim, cada doutrinador delinea a questão com palavras que entende devidas, partindo de um posicionamento que todo aquele que violar um dever jurídico através de um ato lícito ou ilícito,

tem o dever de reparar, pois todos temos um dever jurídico originário o de não causar danos a outrem e ao violar este dever jurídico originário, surge um dever jurídico sucessivo, o de reparar o dano que foi causado (CAVALIERI FILHO, 2008, p. 2). Ou seja, a responsabilidade civil pressupõe um dano causado a terceiros, resultado da violação ao direito, e que tem como consequência a obrigação de reparar.

O termo responsabilidade é utilizado em qualquer situação na qual alguma pessoa, natural ou jurídica, deva arcar com as consequências de um ato, fato ou negócio danoso. Sob essa noção, toda atividade humana, portanto, pode acarretar o dever de indenizar (VENOSA, 2011). Sob essa noção, toda atividade humana, portanto, pode acarretar o dever de indenizar, havendo ou não a pretensão de lesar, o que interessa é apenas a existência do prejuízo, e por isso, o causador é obrigado a repará-lo.

A Responsabilidade civil decorre da prática de um ato ilícito, ou seja, de uma violação da ordem jurídica, gerando desequilíbrio social, ressaltando-se como exceção, por rigor técnico, a possibilidade de a responsabilidade civil decorrer, também, de uma imposição legal, seja em atividades lícitas, seja em função de risco de atividade exercida (GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2016, p. 876). A responsabilidade civil pode também ser conceituada como a obrigação em que o sujeito ativo pode exigir o pagamento de indenização do passivo por ter sofrido prejuízo imputado a este último, constituindo-se assim, vínculo obrigacional em decorrência de ato ilícito do devedor ou de fato jurídico que o envolva (COELHO, 2014, p. 266).

O conceito de ato ilícito é de suma importância para a responsabilidade civil, vez que este faz nascer a obrigação de reparar o dano. O ilícito repercute na esfera do direito produzindo efeitos jurídicos não pretendidos pelo agente, mas impostos pelo ordenamento jurídico, conforme trata o artigo 186 do Código Civil, o qual dispõe que: “Aquele que por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”. Nesse passo o artigo 944 também do referido Código estabelece que sempre que o agente causar um dano ilícito a alguém, terá o dever de indenizar esse dano, recompondo ou repondo o patrimônio material ou imaterial do lesado na exata proporção do dano causado.

O ato ilícito é o praticado culposamente em desacordo com a norma jurídica, destinada a proteger interesses alheios, é o que viola direito subjetivo individual, causando prejuízo a outrem, criando o dever de reparar tal lesão (DINIZ, 2003, p. 38). Sendo assim, pode-se

entender que, o ato ilícito é o ato de vontade de um agente, contrário a ordem jurídica que viola o direito subjetivo de um terceiro causando-lhe um dano.

## 2.2 BASE LEGAL FUNDAMENTAL DOS PRESSUPOSTOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL

Os pressupostos são elementos caracterizadores da responsabilidade civil, que devem estar presentes para que tenhamos configurada a responsabilidade civil. Todavia, existem divergência entre doutrinadores em relação a tais elementos. Venosa enumera quatro pressupostos para que passe a existir o dever de indenizar, afirmando que, os requisitos para a configuração do dever de indenizar são: ação ou omissão voluntária, relação de causalidade ou nexos causal, dano e finalmente culpa (VENOSA, 2003, p. 13). Já Maria Helena Diniz entende que são três os pressupostos ação ou omissão, dano e a relação de causalidade (DINIZ, 2003, p. 32). Sílvio Rodrigues apresenta como pressupostos da responsabilidade civil a culpa do agente, ação ou omissão, relação de causalidade e dano (RODRIGUES, 2002, p. 16).

Apesar de várias visões doutrinárias acerca dos elementos caracterizadores da responsabilidade civil, pode-se afirmar que a maioria dos autores os extrai do artigo 186 do Código Civil, base fundamental da responsabilidade civil e consagra o princípio de que a ninguém é dado o direito de causar prejuízo a outrem. Sendo assim, através da análise deste artigo é possível dele extrair os elementos da responsabilidade civil, que são: a conduta humana, o dano e o nexos causal.

## 3 DISTINÇÃO ENTRE MERO ABORRECIMENTO E DANO MORAL

Existe uma grande quantidade de conflitos que vem sendo considerados meros aborrecimentos nos tribunais, fazendo com que empresas se sintam livres para praticar determinados atos que causem prejuízo ao consumidor. O tópico em estudo visa analisar o cabimento do dano moral nas relações de consumo, com ênfase no entendimento jurisprudencial, a partir da questão da indústria do dano moral. Com análise de jurisprudências será demarcado então a linha tênue para aquilo que pode ser aceito como dano moral e para aquilo que venha ser considerado mero aborrecimento, bem como o estímulo a indústria do mero aborrecimento, onde o judiciário em aparente contrassenso, tem cada vez mais rejeitado o acesso aos tribunais e os pleitos indenizatórios em sede de questões de consumo, tendo em vista a criação de jurisprudência desfavorável ao consumidor.

A utilização do termo mero aborrecimento está sendo cada dia mais utilizada nas decisões dos tribunais como fundamento para afastar o direito da reparação civil. Ocorre que, essa interpretação é subjetiva, o que deixa o Consumidor, por vezes, entregue a sorte da sensibilidade do julgador, com isso o consumidor acaba por não ter apenas que enfrentar empresas com um poderio econômico muito maior do que o seu, mas também um judiciário que se mostra cada vez mais enfadado de prestar a devida jurisdição.

### 3.1 CONCEITO E REGULAMENTAÇÃO DO DANO MORAL

A reparação do dano moral era uma preocupação das sociedades antigas, pois com o desenvolvimento, os conflitos entre os indivíduos eram uma consequência. Desta forma se algo não fosse previsto para equilibrar e sanar as desigualdades entre os fortes e os fracos, a ordem social seria comprometida. Para entender melhor a conceituação de dano moral, existe a necessidade de analisar o dano moral ao longo do tempo, pois partindo deste ponto, é possível identificar o momento histórico em que surge a necessidade da reparação do dano ao indivíduo.

A Constituição Federal de 1988, em virtude de sua proteção aos direitos fundamentais dos indivíduos, trouxe em seu texto, previsão legal para garantir os direitos individuais dos cidadãos brasileiros, desta forma o artigo 5º, incisos V e X<sup>3</sup>, traz disposição acerca da reparabilidade da lesão a moral. Sendo assim, a partir de seu reconhecimento constitucional, o dano moral passa a ser valorizado pelos aplicadores do Direito, pois a promulgação da Constituição Federal de 1988 abriu caminhos para se pleitear indenização ao dano que fosse de caráter moral.

Na mesma linha, o Código Civil consagra, em seu artigo 186<sup>4</sup>, sua autonomia, conferindo ao ofendido a possibilidade de pleitear ação de reparação exclusivamente por danos morais. Por sua vez, o Código de Defesa do Consumidor Lei Federal nº 8.078/1990, também trabalhou expressamente o dano moral, onde em seu artigo 6º, incisos VI e VII<sup>5</sup>, prescreve

---

<sup>3</sup> Art. 5º, V e X da Constituição Federal: “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: [...] V – é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem; [...] X – são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

<sup>4</sup> Artigo 186, CC: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”

<sup>5</sup> Artigo 6º, CDC: São direitos básicos do consumidor: [...] VI – A efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; VII – O acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

direitos básicos do consumidor. O referido artigo é uma síntese dos princípios gerais que norteiam o aplicador das normas de proteção do consumidor. Seguindo os ditames da Constituição Federal o legislador ordinário, ao dispor sobre a reparação dos danos morais e materiais no Código de Defesa do Consumidor, o fez de modo sistemático e abrangente, superando até mesmo o Código Civil e as leis esparsas.

O Superior Tribunal de Justiça, também contribuiu para o avançar deste entendimento, ao editar a Súmula nº 37<sup>6</sup>, a qual veio a solidificar a cumulação de danos morais e materiais oriundos do mesmo fato, bem como a Súmula nº 227<sup>7</sup> a qual reconheceu que pessoa jurídica também pode sofrer dano moral.

Diante do exposto fica claro que o ordenamento jurídico brasileiro, admite a reparação ao dano exclusivamente moral, e grande contribuição se deu com a Constituição Federal de 1988, pois, em virtude da previsão expressa da reparação ao dano moral, o instituto ganhou o devido reconhecimento, assim as vítimas de danos morais, ganharam mais elementos para fundamentar o pedido de reparação.

O dano moral estará caracterizado sempre que a agressão tiver como causa ao ataque à dignidade de alguém, aliás, no princípio da dignidade da pessoa humana, consagrado expressamente no artigo 1º, inciso III da Constituição Federal, sendo um dos fundamentos do Estado Democrático de Direito e por isso um dos alicerces da Constituição Federativa do Brasil de 1988.

A dignidade da pessoa é a base de todo o ordenamento jurídico, é demonstrada por meios dos direitos e garantias fundamentais, que incluem os direitos da personalidade. O artigo 5º da CF, incisos, V e X dispõe que, o dano moral é a lesão a um direito da personalidade, ou seja, uma lesão a moral, a honra, a imagem, a integridade física, psicológica do ser humano, sendo passível de uma indenização, além da possibilidade de haver um direito de resposta proporcional ao agravo, em relação à lesão que foi praticada.

A dignidade é um valor espiritual e moral inerente à pessoa, que se manifesta singularmente na autodeterminação consciente e responsável da própria vida e que traz consigo a pretensão ao respeito por parte das demais pessoas, constituindo-se um mínimo invulnerável

---

<sup>6</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula 37: “são cumuláveis as indenizações por dano moral e material oriundos do mesmo fato.” Disponível em: [http://www.stj.jus.br/docs\\_internet/VerbetesSTJ\\_asc.pdf](http://www.stj.jus.br/docs_internet/VerbetesSTJ_asc.pdf). Acesso em: 28 mar. 2018.

<sup>7</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula 227: “A pessoa jurídica pode sofrer dano moral.” Disponível em: [http://www.stj.jus.br/docs\\_internet/VerbetesSTJ\\_asc.pdf](http://www.stj.jus.br/docs_internet/VerbetesSTJ_asc.pdf). Acesso em: 28 mar. 2018.



que todo estatuto jurídico deve assegurar, de modo que, somente excepcionalmente, possam ser feitas limitações ao exercício dos direitos fundamentais, mas sempre sem menosprezar a necessária estima que merecem todas as pessoas enquanto seres humanos (MORAES, 2003, p. 41). Sendo assim, quando há violação da dignidade da pessoa humana por terceira pessoa atingindo o aspecto psicológico e espiritual do indivíduo, não relacionado ao patrimônio, tem-se configurados danos morais.

O dano moral é um conceito em construção, a sua dimensão é a dos denominados direitos da personalidade. Os direitos personalíssimos encontram-se sintetizados no princípio da dignidade da pessoa humana, consagrado no artigo 1º, III da Constituição Federal. Com o desenvolvimento social e a conseqüente evolução dos direitos de personalidade o conceito de dano moral tende a ser ampliado, para alcançar situações hoje ainda não consideradas. Trata-se de uma lesão que atinge valores físicos e espirituais, a honra, as ideologias, a paz íntima, a vida nos seus múltiplos aspectos, a personalidade, enfim, aquela que afeta de forma profunda não os bens patrimoniais, mas que causa fissuras no âmago do ser, perturbando-lhe a paz que todos necessitam para se conduzir de forma equilibrada nos tortuosos caminhos da existência (REIS, 1998, p. 103).

Dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade. Nesse campo, o prejuízo transita pelo imponderável, daí porque aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa pelo dano. Em muitas situações, cuida-se de indenizar o inefável (VENOSA, 2011, p. 49). O dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, o bom nome, com se infere do artigo 1º, III<sup>8</sup>, bem como do artigo 5º, V e X<sup>9</sup>, ambos da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação (GONÇALVES, 2011, p. 377).

Na doutrina brasileira prevalece a visão de que o dano moral é a lesão a direito de personalidade, e que sua reparação não requer a determinação de um preço para a dor ou o

---

<sup>8</sup> Art. 1º, III da Constituição Federal: “A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: III – a dignidade da pessoa humana;”

<sup>9</sup> Art. 5º, V e X da Constituição Federal: “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: [...] V – é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem; [...] X – são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

sofrimento, mais sim um meio para atenuar, em parte, as consequências do prejuízo imaterial, o que traz o conceito de lenitivo, derivativo ou sucedâneo. Por isso é que se utiliza a expressão reparação e não ressarcimento para danos morais (TARTUCE, 2015, p. 526).

O objetivo do dano moral é satisfativo e punitivo, por um lado, o que é pago em pecúnia deverá amenizar a dor sentida, em contrapartida, deverá também a indenização servir como castigo ao ofensor, causador do dano, inculcando-lhe um impacto tal, suficiente para dissuadi-lo de um novo atentado (GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2011, p. 97).

### 3.2 MERO ABORRECIMENTO DA VIDA COTIDIANA

Com o grande aumento da população consumidora no mercado brasileiro, projetado pelo crescimento econômico. Hoje, torna-se muito fácil perceber que todos os indivíduos da sociedade são consumidores assíduos, as mudanças sociais e econômicas são constantes e provocam reflexos inevitáveis nos direitos dos cidadãos. O final do século XX ficou marcado pela ascensão do direito do consumidor e a sua especial proteção, inclusive, no texto constitucional.

A partir daí, ocorre um forte crescimento no número de reclamações em função de práticas abusivas cometidas no âmbito das relações de consumo. Surge então, a expressão denominada mero aborrecimento da vida cotidiana, expressão essa muito utilizada nas Decisões judiciais como fundamento para negar o direito à reparação pelos danos sofridos ao consumidor. Para entender melhor esse termo, o aplicador do direito terá que delimitar critérios para sua definição.

#### 3.2.1 O que configura o mero aborrecimento

A palavra aborrecimento pode ser usada para caracterizar pessoas que criam horror ou aversão a algo, que não aguentam mais determinada coisa, pessoa ou situação. Além disso, é importante destacar que a palavra aborrecimento também pode ser usada para caracterizar quem demonstra estresse com alguém ou com alguma situação, e que essa situação causa profundo desgosto e contrariedade (FERREIRA; 2009, p. 83)

Para melhor compreensão, deve-se entender o que configura o aborrecimento, e se no dia a dia é aplicado igual para todas as pessoas. Para responder a essa indagação, se faz necessário analisar as particularidades de cada um individualmente, pode-se citar como exemplo, o tempo de espera em fila de banco, embora hoje em dia muitas transações bancárias

possam ser realizadas pela internet ou pelos aplicativos das instituições financeiras, ainda existem alguns serviços ou situações que só podem ser resolvidos na “boca do caixa”.

A espera excessiva em filas de bancos é uma situação vivenciada corriqueiramente por muitas pessoas, se não pela maioria da população brasileira que utiliza os serviços prestados pelas instituições financeiras. Percebe-se que existe um gravíssimo problema quando o assunto é a atuação dessas instituições com relação ao tempo dos serviços prestados dentro da própria agência, havendo uma demora injustificada no atendimento do cliente há casos em que a espera demasiada foge da normalidade, deixando de ser um mero aborrecimento tolerável para se transformar em algo mais sério, anormal.

Para algumas pessoas a espera demasiada na fila do banco é uma espera tranquila, normal, e que não chega a configurar um aborrecimento, outras pessoas, acham que essa espera é um aborrecimento pequeno, e até mesmo aceitável, porque se tratam de pessoas como por exemplo, que tem tempo disponível para esta na fila sem preocupação com algum compromisso obrigatório, ou até mesmo pessoas que simplesmente não se incomodam de forma alguma em ficar em uma fila esperando atendimento, seja lá por quanto tempo durar a espera por esse atendimento.

Ocorre que para outras pessoas, o tempo exagerado perdido na fila de um banco, como por exemplo, empregado, que é um trabalhador subordinado dirigido pelo empregador (MARTINS, 2001, p. 139) que tem que cumprir horário obrigatoriamente fazendo uso de ponto eletrônico, e que aproveita o seu horário de almoço, para utilizar os serviços bancários, pois o horário de almoço é o único tempo livre em dia útil para ir ao banco, esse sim será prejudicado, até mesmo correndo o risco de perder o emprego. Sendo assim, para essas pessoas, esperar um tempo excessivo na fila de um banco é um aborrecimento extremo, insuportável, onde foge da normalidade, fato esse que ultrapassa a esfera do mero aborrecimento da vida cotidiana.

### **3.2.2 Vida cotidiana**

Pode-se entender por vida cotidiana, o decorrer habitual de um dia qualquer na vida de uma pessoa. Neste sentido, um dia cotidiano costuma incluir, levanta-se em um certo horário, ir ao trabalho, ir a um curso assistir aulas, cumprir com as obrigações, regressar a casa, jantar e deitar-se em um horário que não costuma variar muito. A regra geral, é que a vida cotidiana está associada à rotina. Sendo assim, importante se faz entender a indagação: deve-se usar um padrão de vida cotidiana e aplicar o mesmo conceito para todos?

Outrossim, para se compreender esse questionamento, necessário se faz analisar os critérios de acordo com as peculiaridades da vida cotidiana de cada pessoa, usando mais uma vez o exemplo da espera exagerada na fila do banco, fato habitual para a maioria das pessoas.

Existe um grupo de pessoas, que são aquelas que não tem tantas ocupações diárias, e na maior parte do seu tempo estão livres. Para essas pessoas esperar um tempo desmoderado na fila de um banco, pode ser um aborrecimento simples e conseqüentemente, não abalaria a sua vida cotidiana.

Um outro grupo de pessoas, são aquelas muito atarefadas no seu dia a dia, com muitos afazeres diários, como: mais de um vínculo empregatício, cursar uma especialização em sua área, ter filhos menores para criar, ter animais de estimação, tarefas domésticas, ou seja, uma pessoa que não poderia em hipótese alguma ter seu tempo desperdiçado. Para esse grupo de pessoas, esperar horas em uma fila de banco para ser atendido, implicaria em sacrificar um de seus afazeres. Ou seja, causaria um aborrecimento que desestruturaria a sua vida cotidiana.

Nos dias atuais e por conta de muitos compromissos e vida atribulada de todos, vive-se em constante movimento e produção, em que o tempo consumido ao longo do dia numa tarefa deve ser apto a permitir a realização de várias outras. Mas isso muda caso uma pessoa necessite utilizar-se de quaisquer serviços dentro de uma agência bancária, e essa perda de tempo desconstruiria todo o seu dia lhe causando sérios problemas, sendo assim, não se pode restringir o conceito e a aplicabilidade do mero aborrecimento na vida cotidiana das pessoas, pois o dia a dia de cada pessoa é vivido de formas diferentes, onde um fato específico que não torna mero aborrecimento para um grupo de pessoas, pode ser um fato de tamanha proporção negativa para tantas outras pessoas, que ultrapassa a esfera de mero aborrecimento.

O crescimento considerável de ações consumeristas deve ser atribuído, em parte, pela maior conscientização do consumidor brasileiro acerca de seus direitos. Mas o fator principal para o crescimento ainda é estarrecedor, o desrespeito das empresas e a reincidência de violações aos direitos do consumidor.

O Poder Judiciário, na tentativa de evitar a chamada indústria do dano moral, passou a reduzir os valores das indenizações, tendo adotado a teoria do mero aborrecimento, na qual se entende que o problema enfrentado pelo consumidor é um mero dissabor, aborrecimento. Para os julgadores, fazem parte de situações corriqueiras em determinada relação de consumo, plausíveis de acontecerem, não cabendo, portanto, indenização. O consumidor por sua vez, além de se sentir lesado, ainda terá de enfrentar a frustração de uma decisão contrária a sua

pretensão. Portanto é de extrema importância que os julgadores se atenham a cada caso específico e não emitam decisões baseadas em casos semelhantes.

#### **4 VISÃO JURISPRUDENCIAL BRASILEIRA SOBRE O MERO ABORRECIMENTO DA VIDA COTIDIANA**

Neste Capítulo serão analisadas algumas decisões do Superior Tribunal de Justiça sobre as ações de dano moral que são recorridas a esta corte, relatando através dos seus julgados os requisitos que configuram o dano moral, quais sejam, a conduta ilícita que provocar danos aos direitos da personalidade de outrem, e as situações cujo dano alegado não afetou a dignidade do indivíduo.

Através de análises de jurisprudências do STJ, é que se pode compreender cada justificativa usada para analisar se foi caracterizado ou não o dano moral em cada caso concreto. Outrossim, será analisado o entendimento jurisprudencial baseado em que, tudo aquilo que viola a integridade moral do ofendido, ferindo a dignidade e a personalidade lhe causando sofrimento, dor e expondo a situação vexatória, cabe indenização por dano moral, seja por finalidade compensatória, seja por função punitiva-pedagógica, protegendo assim, os direitos tutelados pela Constituição Federal.

E por fim, será analisado o posicionamento do STJ, quanto às situações advindas do dia a dia, que não fogem da normalidade, se tratando de mero dissabor decorrido do convívio em sociedade, demonstrando que a pretensão do dano moral nessas situações deve ser afastada.

Com relação a função Pedagógico-Punitiva, é uma função voltada para a punição da conduta do ofensor, através da diminuição do seu patrimônio. A verba indenizatória representa uma resposta adequada à sociedade que reclama a punição do ofensor, em virtude da sua contribuição ao desequilíbrio social (REIS, 2001, p. 215).

O AgRg no Agravo de Recurso especial, os Ministros da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça acordaram por unanimidade, onde negou provimento ao agravo interposto pela Unimed de Belo Horizonte que pediu a redução do valor da condenação pelo tribunal de origem por danos morais, ao argumento de que a quantia arbitrada (R\$ 6.000,00) foi exorbitante em face da situação fática discutida<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> STJ. Agravo Regimental no Agravo em Recurso Especial nº 467.193. Terceira Turma. Rel. Sidnei Beneti. Julgado em: 18/03/2014.

Nesse caso foi pacífica a jurisprudência desta Corte, no sentido de reconhecer sim a existência do dano moral nas hipóteses de recusa pela operadora de plano de saúde, em autorizar tratamento a que estivesse legal ou contratualmente obrigada, por configurar comportamento abusivo, sem que, para tanto, seja necessário o reexame de provas. Como dito anteriormente, foi fixado danos morais no patamar de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), onde o STJ justificou manter a decisão no presente caso, entendendo que seria aplicada a função pedagógico-punitiva no intuito de desestimular o ofensor a repetir a falta, sem constituir, por outro lado, enriquecimento indevido.

Ou seja, o STJ aplica a função pedagógico-punitiva, porém com ressalvas. O entendimento dessa Corte é que o quantum indenizatório fixado deve ser o suficiente para compensar a ofensa moral sofrida, inibir a prática de novas condutas abusivas e punir o agente causador do dano pela sua conduta, contudo a concessão da indenização por dano moral não poderá causar enriquecimento sem causa ao lesado.

Em se tratando da função compensatória usada como justificativa para a concessão do dano moral, no direito do consumidor essa função é inquestionável no arbitramento do referido dano, pois faz referência aquele que o sofreu, ou seja, foi construída e desenvolvida partindo do pressuposto que, tendo sofrido um dano que conceitualmente é irreparável, cumpre à pessoa o direito de receber, via indenização, um conforto material de natureza pecuniária, de modo a permitir na impossibilidade fática da reparação, uma compensação pelo dano sofrido (MIRAGEM, 2010, p. 331).

A função compensatória, é frequentemente utilizada pelo STJ para fundamentar as indenizações por danos morais. Como é o caso do Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial<sup>11</sup>, interposto por GEAP AUTOGESTÃO EM SAÚDE, ante a necessidade de redução do quantum indenizatório, por considerar excessivo. Na hipótese o tribunal de origem reconheceu a obrigação de fazer, cumulada com a indenização por danos morais, devido a recusa pelo plano de saúde ao custeio de cirurgia com material requerido pelo médico da segurada. Porém o STJ manteve a decisão do tribunal de origem, negando a redução do quantum indenizatório.

O STJ justificou, a caracterização do dano moral, sob o argumento de que, nas hipóteses em que há recusa injustificada de cobertura por parte da operadora do plano de saúde para tratamento do segurado, como ocorrido no presente caso, não se trata apenas de mero

---

<sup>11</sup> STJ. Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial nº 966.470. Quarta Turma. Rel. Raul Araújo. Julgado em: 19/09/2017.

aborrecimento. Também assegura que é possível a revisão do montante da indenização por danos morais nas hipóteses em que o quantum fixado for exorbitante ou irrisório, o que, no entanto, também não ocorreu no caso em exame, pois o valor da indenização, arbitrado em R\$ 7.000,00 (sete mil reais), não é excessivo nem desproporcional aos danos sofridos e que estão presentes os fundamentos que caracterizam a compensação pelos danos morais suportados.

Em se tratando do mero aborrecimento, o entendimento jurisprudencial posiciona-se no sentido de que o mero aborrecimento é fato contumaz e imperceptível, que não atinge a esfera jurídica personalíssima do indivíduo, sendo um fato da vida, e portanto, não repercutindo ou alterando o aspecto psicológico ou emocional de alguém.<sup>12</sup>

Mero aborrecimento, para o Superior Tribunal de Justiça, pode ser compreendido como sinônimo de dissabor atribuível a fatos comuns e previsíveis na vida social, mesmo que indesejáveis. Para se promover mero aborrecimento a dano moral indenizável, exige-se humilhação, perigo ou abalo à honra e à dignidade do autor da ação, ou seja, da pessoa lesada<sup>13</sup>.

Distinguir o dano moral do mero aborrecimento tornou-se um desafio para os operadores do Direito, pois não há fórmula que responda de forma segura a tal questão. A avaliação passa, de forma inevitável, pelo exame do caso concreto, como demonstra Recurso Especial<sup>14</sup>, interposto pelas empresas AGRE KS EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS S.A E PDG REALTY S/A EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇÕES, a fim de reformar decisão do tribunal do origem, referente a sua condenação na ação de indenização por danos materiais e compensação por danos morais devido a atraso na entrega de unidade imobiliária adquirida na planta, onde o tribunal de origem decidiu que, na hipótese dos autos, a fixação do dano moral está justificada somente na frustração da expectativa dos recorridos em residir no imóvel próprio, sem traçar qualquer nota adicional ao mero atraso que pudesse, para além dos danos materiais, ensejar a violação de direito da personalidade a ponto de causar grave sofrimento ou angústia.

Ocorre que o STJ reformou a decisão, conhecendo parcialmente do recurso especial interposto, mantendo a condenação das recorrentes pelo pagamento dos danos materiais, porém, afastando a condenação ao pagamento de compensação por danos morais.

Nesse contexto, a jurisprudência desta Corte consolidou o entendimento de que simples frustrações ou aborrecimentos são incapazes de causar danos morais, uma vez que a

---

<sup>12</sup> STJ. AgRg NO Agravo em Recurso especial nº638.113. Terceira Turma. Rel. Moura Ribeiro. Julgado em: 06/08/2015.

<sup>13</sup> STJ. AgRg n Agravo em Recurso especial nº 489.325. Quarta Turma. Rel. Marco Buzz. Julgado em: 24/06/2014.

<sup>14</sup> STJ. Recurso Especial, nº 1639016. Terceira Turma. Rel. Nancy Andriighi. Julgado em: 28/03/2017.

vida em sociedade traduz, infelizmente, em certas ocasiões, dissabores que, embora lamentáveis, não podem justificar a reparação civil, por dano moral.

Em relação aos critérios usados para definição do mero aborrecimento, a partir da análise dos julgados dos Tribunais acima citados, é possível notar que o dever de indenizar vai surgir se a conduta que ensejou o dano experimentado pelo ofendido não só preencheu os elementos constitutivos da responsabilidade civil mas também se tal conduta foi capaz de afrontar os direitos da personalidade, direitos estes constitucionalmente protegidos e erigidos a categoria de fundamentais<sup>15</sup>, pois são inerentes a toda pessoa humana.

Tendo em vista os aspectos observados com os exemplos de julgados citados, percebe-se que, o instituto do dano moral possui três funções, compensar alguém em razão da lesão cometida por outrem na esfera personalíssima, punir o agente causador do dano, bem como prevenir nova prática do mesmo tipo de evento danoso, tanto especificamente em relação ao lesante, quanto á sociedade em geral.

O entendimento jurisprudencial do STJ admite em suas decisões as três funções básicas utilizadas como justificativa para fundamentação das suas decisões, porém com ressalvas, onde segue a razoabilidade e a proporcionalidade, para que a concessão da indenização por dano moral não cause enriquecimento sem causa ao lesado.

Um último aspecto analisado neste capítulo foi em relação a não caracterização do dano moral sob o argumento do ato ilícito praticado não passar de mero aborrecimento. Com os exemplos já citados no referido tópico, o STJ para conceder reparação por dano moral deve estar convencido da efetiva ofensa à dignidade, consubstanciada na violação às integridades física, psíquica e moral, não devendo tratar-se de mera frustração ou dissabor. É comum observar nas decisões que julgam pedidos de indenização por danos extrapatrimoniais em ação de consumidor, a fundamentação da negativa desse pedido baseada no julgamento de que o prejuízo suportado, não passou de mero aborrecimento ou dissabor cotidiano e que a procedência do pedido fomentaria a indústria do dano moral.

Desta forma, a reparação do dano material ou patrimonial deve ter o propósito de devolver a vítima ao estado em que se encontrava antes do evento danoso, porém, no que se refere ao dano moral, considerando que este não afeta o patrimônio da vítima, mas sim um direito da personalidade, ou seja, ofensa a honra, imagem, a moral, logo, a indenização assume

---

<sup>15</sup> Art. 1º, III da Constituição Federal: “A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: [...] III – a dignidade da pessoa humana;”



a natureza compensatória para o lesado e punitiva para o agente ofensor que sofre um agravo em seu patrimônio, e a pedagógica para alertar a sociedade para que não pratique atos que vão de encontro à lei.

A temática envolvendo a responsabilidade civil por danos morais decorrentes de inadimplemento contratual pelo atraso na entrega de imóveis adquiridos na planta, não é matéria pacífica nos tribunais pátrios, uma vez que é possível encontrar decisões onde decide o relator do processo nas suas razões, que considera o atraso demasiado e injustificado como motivo suficiente para autorizar tanto a rescisão contratual, como, também, para condenar a construtora inadimplente no pagamento de indenização a título de danos morais, na medida em que a conduta omissiva da vendedora acabou por atingir a esfera extrapatrimonial do comprador, causando-lhe sentimentos de angústia, ansiedade e transtornos daí decorrentes<sup>16</sup>.

Ocorre que quando essa decisão chega ao STJ, é reformada, pois é comum observar nas decisões do STJ que julgam pedidos de indenização por danos extrapatrimoniais em ação de consumidor, a fundamentação da negativa desse pedido ser baseada no julgamento de que o prejuízo suportado, não passou de mero aborrecimento ou dissabor cotidiano e que a procedência do pedido fomentaria a indústria do dano moral. em vista dos argumentos apresentados, entende-se que as decisões que caracterizam esse atraso como mero aborrecimento, fazem com que as empresas cada vez mais se enobreçam ao descaso contra os consumidores.

Portanto, diante da análise dos julgados acima, é possível perceber que as funções, compensatória, pedagógico-punitiva e a preventiva, devem ser aplicadas com maior rigor de forma a reparar o consumidor lesado e conseqüentemente proteger a própria sociedade de eventuais repetições do evento danoso. A repetição do dano para com os outros consumidores é um fator que deve ser considerado na fixação do valor indenizatório. Ora, se o valor indenizatório é fixado em um valor baixo, como vem ocorrendo nas decisões, diante do benefício obtido pela empresa, a consequência será a repetição do evento danoso, pois nessas circunstâncias a empresa se acomoda.

Por isso, as indenizações pedagógico-punitiva e compensatória do dano moral devem ser também adotadas no caso, em que o agente obtiver lucro com o ato ilícito ou incorrer em reiteração da conduta ilícita (CAVALIERI FILHO, 2005, p. 117). Para que as empresas sejam

---

<sup>16</sup> STJ. Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial nº 958.095. Quarta Turma. Rel. Antônio Carlos Ferreira. Julgado em: 07/11/2017.

forçadas a implementar um controle adequado na qualidade da produção, bem como na qualidade da prestação de serviços.

Em uma pesquisa superficial, apenas a título de ilustração, extraída de um dos *sites* de reclamação colocados à disposição do consumidor para verter sua insatisfação acerca dos péssimos serviços prestados pelas empresas atuantes no Brasil, chegou-se ao número absurdo de 582.814 reclamações dirigidas contra apenas 20 empresas, supostamente as mais negligentes e reiteradamente abusivas (RECLAME AQUI, 2018).

Tal número se torna ainda mais impactante se for levado em consideração o fato de que essas reclamações são única e exclusivamente as que foram feitas diretamente naquele site específico. Com base nesses dados, que representam uma pequena amostragem do universo possível e real de infrações perpetradas pelas empresas em detrimento dos consumidores brasileiros, é possível vislumbrar o número bilionário de ações ilícitas de tais pessoas jurídicas viciosamente cometidas dia após dia, em um círculo de completo desprezo pelas regras de conduta tão valorizadas e necessárias para toda a população.

Desses milhares de atos ilícitos cometidos diariamente e reiteradamente pelas empresas em face dos consumidores, esses cada vez mais impotentes com a desfaçatez e abusividade espelhado no comportamento daquelas, os consumidores tentam a resolução de seu problema procurando a empresa, porém na maioria das vezes não conseguem resolver, sendo assim, acabam por acorrer ao Poder Judiciário com a esperança de que a conduta desregrada e afrontosa dessas empresas será finalmente enquadrada e combatida.

Causar dano a outrem é lucrativo no ordenamento jurídico brasileiro, já que o que se deve pagar é exclusivamente a extensão do dano e por vezes é um valor ínfimo, mas que na coletividade o valor aumentaria em grande proporção. A massificação do consumo e a invariável ocorrência de práticas abusivas e desleais conduzem a um panorama de abarrotamento dos tribunais com uma infinidade de ações individuais pulverizadas semelhantes.

As empresas atuam, na perspectiva do cumprimento das determinações legais se esta medida lhes for economicamente conveniente, já que existe a reincidência na prática do ilícito. Assim se for lucrativo, segundo a lógica do custo e benefício, descumprir a legislação de defesa do consumidor, essas empresas não titubearão em assim agir.

## **5 CONCLUSÃO**

O tema desenvolvido no presente estudo o qual trata de uma análise a existência de um movimento jurisprudencial contrário á concessão da indenização por danos morais decorrente de violações a direitos consumeristas, se revelou de grande relevância jurídica, acadêmica e social, pois existe uma crescente demanda do referenciado instituto, no entanto, suscita que as relações de consumo estão cada vez mais despersonalizadas, afastadas dos valores morais e éticos em favorecimento dos interesses produtivos e patrimoniais. Dessa maneira, não se pode limitar, a priori, o instrumento protetivo do bem maior da pessoa humana, a dignidade, especialmente em uma sociedade que se mostra cada vez mais necessitada da tutela jurisdicional.

No presente trabalho foram analisadas algumas decisões do Superior Tribunal de Justiça sobre as ações de dano moral que são recorridas a esta corte, relatando através dos seus julgados os requisitos que configuram o dano moral, quais sejam, a conduta ilícita que provocar danos aos direitos da personalidade de outrem, e as situações cujo dano alegado não afetou a dignidade do indivíduo.

De forma geral, a jurisprudência brasileira tem adotado para caracterizar o reconhecimento do dano moral provocado nas relações de consumo, as funções pedagógico-punitiva e compensatória, e quando não se reconhece o dano moral, justifica que o ato ilícito praticado não passou de mero aborrecimento, contudo, essa interpretação é subjetiva, onde a avaliação depende do critério do juiz na análise do caso concreto.

Não se pode restringir o conceito e a aplicabilidade do mero aborrecimento na vida cotidiana das pessoas, pois o dia a dia de cada pessoa é vivido de formas diferentes, onde um fato específico que não torna mero aborrecimento para um grupo de pessoas, pode ser um fato de tamanha proporção negativa para tantas outras pessoas, que ultrapassa a esfera de mero aborrecimento com tamanha proporção que venha a atingir o ofendido como pessoa, lhe causando lesão que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, acarretando ao lesado dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação.

Sendo assim, os julgadores devem examinar cada caso concreto, isso porque a responsabilidade civil, por ser um instituto que transborda as fronteiras jurídicas e se conecta em especial com o fenômeno social, tem caráter extremamente dinâmico, que impulsiona constantes transformações e adaptações às novas necessidades sociais. Os conceitos e entendimentos jurídicos devem ser construídos em função da vida cotidiana, não podendo ser considerados fins em si mesmos.

Nos julgados analisados do STJ, verifica-se, que raramente decisões de reparação do dano moral são suficientemente motivadas, especialmente no que tange à sua quantificação. Os Ministros, em geral, não revelam em que medida cada critério adotado influencia a valoração do dano moral. Por vezes, as indenizações por danos morais são fixadas de acordo com precedentes jurisprudenciais relativos ao mesmo bem jurídico violado, ignorando diversas peculiaridades do caso concreto, assim, faz-se necessário, portanto, prover os julgadores de um instrumento conceitual positivado que permita, com segurança, determinar o *quantum* indenizatório que realmente dissuada aqueles que lesam.

O direito do consumidor tem por objetivo buscar o equilíbrio das relações jurídicas no mercado de consumo, propiciando a seus agentes um ambiente seguro e harmônico, atendendo assim os fundamentos constitucionais que ensejaram a criação dessa legislação. A indenização pelo dano moral deve ter a função pedagógica e punitiva ao ofensor, pois o caráter punitivo é a principal função a ser observada na imputação da responsabilidade do direito consumerista, uma vez que esse tem um cunho pedagógico e visa desestimular a reiteração da conduta, assim, a indenização proporcionará ao consumidor a sensação de que seus direitos estão sendo resguardados e o fornecedor absorverá o fundamento pelo qual está sendo responsabilizado. Verifica-se que não se trata de desvalorizar o tradicional papel traçado pela responsabilidade civil, mas de reconhecer que a função desestimuladora, tendo como consequência a prevenção do dano.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil** promulgada em 5 de outubro de 1988.

BRASIL. **Código Civil**. Lei nº 10.406 de 10 de janeiro 2002. Institui o Código Civil.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 6. ed. São Paulo: Malheiros, 2005.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

COELHO, Fabio Ulhoa. **Curso de direito civil**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

COELHO, Fabio Ulhoa. **Curso de direito civil: obrigações, responsabilidade civil**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, v. 2.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2003. v. 7.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Mini Aurélio**. O Dicionário da Língua Portuguesa. 7. ed. Curitiba: positivo, 2009.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Responsabilidade civil**. São Paulo: Saraiva, 2011. v. 3.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Manual de direito civil**. São Paulo: Saraiva, 2016.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. v. 4.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

MORAES, Alexandre de. **Direito constitucional**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MORAES, Maria Celina Bodin de. **Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais**. Rio de Janeiro: Renovar, 2003.

RECLAME AQUI. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/ranking>. Acesso em: 01 mar. 2018.

REIS, Clayton. **Avaliação do dano moral**. 2 ed. Rio de Janeiro: Forense, 1998. p. 103.

REIS, Clayton. **Os novos rumos da indenização do dano moral**. Rio de Janeiro: Forense, 2003.

RODRIGUES, Sílvio. **Direito Civil**. 19. ed. São Paulo: Saraiva. 2002.

STOCO, Rui. **Tratado de responsabilidade civil**. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2004.

STOCO, Rui. **Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência**. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

STOCO, Rui. **Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

TARTUCE, Flavio. **Manual de direito civil**. São Paulo: Método, 2015. v. único.

VENOSA, Sílvio de Sávio. **Direito civil: responsabilidade civil**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011. v. IV.

