



CENTRO UNIVERSITÁRIO DR. LEÃO SAMPAIO – UNILEÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO

ALICE AGOSTINHO FREIRE DA ROCHA

**OS ASPECTOS POLÊMICOS NAS CONDENAÇÕES DO DANO MORAL A LUZ
DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Juazeiro do Norte
2020

ALICE AGOSTINHO FREIRE DA ROCHA

**OS ASPECTOS POLÊMICOS NAS CONDENAÇÕES DO DANO MORAL A LUZ
DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Direito do Centro Universitário Dr. Leão Sampaio, como requisito para a obtenção do grau de bacharelado em Direito.

Juazeiro do Norte
2020

ALICE AGOSTINHO FREIRE DA ROCHA

**OS ASPECTOS POLÊMICOS NAS CONDENAÇÕES DO DANO MORAL A LUZ
DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à coordenação do curso de
Direito do Centro Universitário Dr. Leão
Sampaio, como requisito para obtenção de
grau de Bacharelado em Direito.

Aprovado em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

ANTÔNIA GABRIELLY ARAÚJO DOS SANTOS
Orientador(a)

RAWLYSON MACIEL MENDES
Avaliador(a)

CLÁUVER RENNÊ LUCIANO BARRETO
Avaliador(a)

OS ASPECTOS POLÊMICOS NAS CONDENAÇÕES DO DANO MORAL A LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Alice Agostinho F. da Rocha¹
Antônia Gabrielly Araújo dos Santos²

RESUMO

O presente trabalho busca estudar e analisar os aspectos polêmicos dos danos morais baseados no Código de Defesa do Consumidor da Lei n. 8078 de 11 de setembro de 1990, com o intuito de analisar doutrinas, jurisprudências e decisões que tratam desses aspectos polêmicos. Esse estudo está conectado com a indispensabilidade de desenredar e esclarecer o instituto do Dano Moral nas relações consumeristas, inversão do ônus da prova e a desconsideração da personalidade jurídica. A metodologia utilizada no presente trabalho é uma pesquisa bibliográfica, documental e qualitativa, será utilizado autores renomados como Maria Helena Diniz, Silvio de Salvo Venosa, Rodolfo Pamplona Filho, Sérgio Cavalieri Filho e Rodolfo Pamplona Filho. A atual pesquisa demonstrou que o dano moral é uma ferramenta de alta relevância no direito para salvaguardar os direitos do consumidor, visto que, mesmo com seus defeitos, é usado com bastante veemência no direito brasileiro.

Palavras-chave: Código de defesa do consumidor. Dano moral. Mero aborrecimento.

ABSTRACT

This paper seeks to study and analyze the controversial aspects of moral damages based on the Consumer Protection Code of Law no. 8078 of September 11, 1990, in order to analyze doctrines, jurisprudence and decisions that deal with these controversial aspects. This study is connected with the indispensability of unraveling and clarifying the Moral Harm institute in consumer relations, inversion of the burden of proof and disregard for the legal personality. The methodology used in this work is a bibliographic, documentary and qualitative research, renowned authors such as Maria Helena Diniz, Silvio de Salvo Venosa, Rodolfo Pamplona Filho, Sérgio Cavalieri Filho and Rodolfo Pamplona Filho will be used.

Keywords: Consumer protection code. Moral damage. Mere annoyance.

1 INTRODUÇÃO

¹ Discente do curso de Direito da UNILEÃO. E-mail: alice-agostinho@hotmail.com

² Docente do curso de Direito da UNILEÃO. E-mail: antoniagabrielly@leaosampaio.edu.br

De início, é necessário entender que, o processo por dano moral é bastante polêmico, pois as discussões relacionadas ao ressarcimento do dano moral são revestidas de debates sobre a relações de consumo, princípio da vulnerabilidade, responsabilidade objetiva, ônus da prova e desconsideração da personalidade jurídica, trazidas e abarcadas pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

A partir da análise sobre o histórico do Dano Moral, a titularidade do direito ao reparo, das provas, do arbitramento do Quantum Indenizatório, caráter compensatório e punitivo do quantum indenizatório, caráter dúplice da indenização, junto com a possível banalização do dano moral e seus reflexos nas relações consumeristas, será possível obter uma análise, indo de encontro com Constituição Federal de 1988, o Código Civil Lei nº 10.406/2002, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, o novo Código de Processo Civil Lei nº 13.105/2015 e jurisprudências.

Nesse sentido, cabe compreender quais os parâmetros empregados, especialmente em tribunais, para aceitar e qualificar Danos Morais nas relações de consumo. Como também apresentar o conceito e fundamento do Dano Moral; analisar as questões polêmicas, quais sejam: a determinação da efetiva lesão do direito; definição do quantum indenizatório; concretização da função punitivo-pedagógica; enriquecimento ilícito; uniformização dos julgados e identificar quais parâmetros podem garantir maior segurança para fixação do Dano Moral nas relações de consumo.

A presente pesquisa visa contribuir com uma maior compreensão acerca dos direitos do consumidor, bem como, entender os fundamentos adotados pelos julgadores no nosso sistema jurídico para estabelecer os parâmetros empregados para que seja qualificado o dano moral. Tendo como objetivo geral o apontamento na normatização atual tratar sobre aspectos polêmicos que cerceiam o instituto do dano moral no Direito brasileiro. O objetivo específico é apresentar uma análise a partir do estudo da jurisprudência brasileira, sobre questões polêmicas do dano moral no Código de Defesa do Consumidor.

Almeja-se também com este trabalho um maior entendimento acerca dos julgados, e seus reflexos na sociedade e nas relações de consumo. No âmbito pessoal, para o pesquisador, vai trazer conhecimento técnico operacional para execução de atividades na área. Os documentos que serão utilizados serão os

julgados dos tribunais, para que assim possa ser analisado quais os parâmetros usados para as condenações.

2 METODOLOGIA

Quanto a abordagem, a presente pesquisa baseia-se em uma pesquisa qualitativa, pois seu objetivo é compreender como se dá a análise e aplicação do dano moral dentro das diversas relações de consumo, através de referenciais bibliográficos e estudos de jurisprudências atuais. Quanto a natureza, trata-se de uma pesquisa básica seu objetivo é gerar conhecimento para aplicação prática, dirigidas a solução de problemas específicos.

Em relação ao objetivo da pesquisa, trata-se de uma pesquisa exploratória que tem como objetivo principal proporcionar uma melhor compreensão e familiaridade com a questão, desta forma, tornando mais explícito ou construir hipóteses. Quanto aos procedimentos, trata-se de uma pesquisa bibliográfica, visto que será feito levantamento bibliográfico e documental.

As bases de dados consultadas são o Google Acadêmico, Scielo e sites que possuem jurisprudências. Os critérios utilizados para escolha das obras são artigos científicos, livros de autores já conhecidos e que sejam entre o ano de 2015 a 2020.

Por fim, sendo uma pesquisa bibliográfica, documental e qualitativa, será utilizado autores renomados como Maria Helena Diniz, Silvio de Salvo Venosa, Rodolfo Pamplona Filho, Sérgio Cavalieri Filho e Rodolfo Pamplona Filho.

3 DEFESA DO CONSUMIDOR E A RESPONSABILIDADE CIVIL

A ferramenta de defesa do consumidor abordado pelo Código de Defesa e pela Proteção dos Consumidor são os grandes divisores de água do direito consumerista, são norma importantes concebidas a partir da necessidade de um mandamento constitucional para salvaguardar o consumidor, o que provocou um enorme desenvolvimento nessas relações e desenvolvimento contribuinte para Estado Democrático de Direito.

Nesse sentido, é necessário entender que as civilizações antigas eram tuteladas por regulamentações consumerista de maneira mais tímida. O Código de

Hamurabi foi um dos originários e mais citados pela doutrina, visto que, defendia os consumidores de uma prestação de serviços malfeita. Porém, é a época pós-industrial que abarca sobre esse amparo ao consumidor, pois as indústrias começaram uma produção em grande quantidade de serviços e produtos.

Essa produção em grande quantidade diminui custos e aumentou ofertas que atingia grande parte da população. Assim, com o desenvolvimento de tecnologias, nas esferas das telecomunicações, o que reforçou a necessidade de se repensar sobre essas questões consumeristas.

Em 1890, nos Estados Unidos, surgiu o movimento consumerista. Com isso, Rizzato Nunes (2014, p. 40) aduz que nos Estados Unidos, um país que é o maior propulsor do consumismo e capitalismo, surgiu em 1890 uma lei chamada Lei Sherman. Ou seja, em uma sociedade capitalista de massa, já havia proteção ao consumidor por lei.

Nesse seguimento, o nosso CDC é fruto de uma ordem principiológica e de proteção aos vulneráveis diante do processo de globalização e com o surgimento da Constituição Federal de 1988 e depois o nascimento do movimento americano, no artigo 5º, XXXII, demonstrou a proteção do consumidor como um direito básico a ser propagado pelo Estado. Assim, a primeira lei própria relacionada ao direito do consumidor, em 1990 a lei 8.078 foi sancionada. (ZANINI; KEMPINSKI ALBUQUERQUE, 2016).

Filomeno (2012, p. 2-3) traz que essa legislação (Lei nº 8.078/90) surgiu com o intento de regular as relações consumeristas protegendo o consumidor. A lei apresenta um corpo de normas, instituindo uma gama de princípios epistemológicos e instrumentais para defesa do consumidor.

Ou seja, a lei que rege as relações consumeristas, aborda conceitos básicos como consumidor, fornecedor, vícios e fatos do produto, como também traz regras sobre oferta, publicidade, contratos e prestação de serviços. Sendo assim, é fundamental saber que um dos institutos que são mais destacados no âmbito jurídico atualmente, são as indenizações por danos morais nesse âmbito consumerista.

3.2 Notas sobre a Responsabilidade Civil

Conforme Gonçalves (2016) tem-se que os princípios do Direito são baseados no Direito Romano, como é o caso da responsabilidade civil. Durante o tempo, tal instituto apresentou constância no dia a dia do homem, visto que, sempre foi usada para coibir as injustiças sofridas por atos dos seres humanos, a partir de penas ou indenizações.

Antigamente, essa reparação era feita por meio de punições físicas, Gonçalves (2016, p. 24) aduz que:

Nos primórdios da humanidade, entretanto, não se cogitava do fator culpa. O dano provocava a reação imediata, instintiva e brutal do ofendido. Não havia regras nem limitações. Não imperava, ainda, o direito. Dominava, então, a vingança privada, „forma primitiva, selvagem talvez, mas humana, da reação espontânea e natural contra o mal sofrido; solução comum a todos os povos nas suas origens, para a reparação do mal pelo mal “. (GONÇALVES, 2016, p.24)

Assim, conforme aduz Gagliano (2017), ao longo da história, a questão da responsabilização foi tomando outra forma. Diferentemente das indenizações pecuniárias das leis hodiernas, na sociedade antiga as penas para quem causava danos eram baseadas na Lei de Talião, Código de Hamurabi, Código de Ur-Nammu, Código de Manu, Lei das XII Tábuas e Lei de Áquila.

Porém, conforme Gagliano (2017, p. 59) as grandes transformações relativas à responsabilidade civil ocorreram com o surgimento da Lei de Áquila (Lex Aquilia), onde a questão da retaliação tornou-se obsoleta, e assim, as penalizações pecuniárias foram fixadas, atribuindo proporcionalmente a reparação do dano com a reparação pecuniária, tendo a culpa como elemento necessário para a responsabilidade civil.

Assim, a partir do desenvolvimento social e jurídico da sociedade, a definição de responsabilidade civil foi se transformando, visto que, o Estado passou a gerir essas questões da punibilidade nesses casos com base na ação de indenização, deixando os antigos hábitos de reparação por meio de violência ou vingança privada.

4 A RELAÇÃO ENTRE O DANO MORAL E O CONSUMO

A compreensão de reparação de danos acerca da responsabilidade civil implica nas violações de norma contratual ou extracontratual, nesse aspecto é possível alinhar as qualificações patrimoniais ou de ordem moral. Tratando dessa colocação, Benjamin (2013, p. 160) aponta que o dano é um pressuposto que não se afasta da responsabilidade civil. Não há sequer falar em responsabilidade civil sem que haja danos – que pode qualificar-se como patrimonial ou moral.

No decorrer histórico de desenvolvimento conceitual para a argumentação sobre dano moral o papel da doutrina e jurisprudência desenvolveram um singular papel nas discussões de formulação sobre as principais características que o descreveriam.

A fim de avançar em aspectos de doutrina e jurisprudência bem como a busca de denegações acerca de indenizações de danos morais por falta de legislação a constituição federal descreve no artigo 5º, incisos V e X, as expressões acerca dos danos morais. Neste aspecto é possível conceituar o dano moral como decorrente de uma lesão/ofensa/violação como expressado por Zanini e Albuquerque que expressam que o dano moral advém de uma lesão a direitos extrapatrimoniais de um indivíduo, ou seja, ocorre uma ofensa a direitos intrínsecos a personalidade, imagem, liberdade, entre outros. Não pode se tratar de qualquer lesão, tem que ser uma lesão causadora de sofrimento, que provoque dor, angustia, desgosto e humilhação. (2016, p. 143).

Visto a impossibilidade de restauração a situação ou estágio anterior a violação do dano moral, essa se caracteriza por natureza jurídica compensatória, especificando da compensação ao ofendido de ordem patrimonial. De forma a exemplificar o exposto, Felipe Peixoto Braga Netto (2015, p. 196) mostra que voltar a situação de antes (*status quo ante*) não é possível nos danos morais. Por exemplo, se um carro por ter problemas nos freios e o consumidor não consegue fazer a curva, ocasionando um acidente, perde em consequência disso a visão, é possível voltar e evitar tal acontecimento? Nesse caso, a indenização deverá ser compensatória, visto que, servirá para contrabalançar o ocorrido.

Além dessas colocações há a disposição entre as doutrinas de indenização por danos morais por dois aspectos, sendo eles satisfativo e punitivo. Este diz respeito ao ofendido, da satisfação/compensação do sofrimento experienciado e da dor causada ao ofendido; e o outro objetiva a punição ao causador. (NUNES, 2014).

Assim, apesar de todo o avanço, caracterizar o dano moral nas esferas de consumo divide muito os doutrinadores e a jurisprudência, assim, há muitas situações que ocorrem nesse âmbito que são bastante complicadas de defini-las, e isso é uma tarefa difícil.

Com isso, é necessário aduzir que a responsabilidade e o dever de indenização aparecem quando há um produto ou um serviço defeituoso que motive lesão a imagem, honra, integridade física do consumidor, o que promove dor, humilhação, desonra e tristeza pela perda de uma chance única.

4.1 Evolução Histórica

Nesse sentido, é essencial aduzir que o Dano Moral é um instituto bem antigo, mas não da forma que se conhece hoje, assim, desde os primórdios há a existência de leis com o intuito de regulamentar tal ferramenta.

Quando os povos começaram a surgir ocorreu o nascimento do Estado que a partir dele iniciou-se um processo de regulamentação em relação as relações pessoais, com o objetivo de resguardar o bem social e o bem estar da população (KITAMURA, 2017).

Com isso, surgiu o Código de Hamurabi feito pelo Rei da Babilônia com o intuito de regular o dano e sua reparação, permitindo a reparação pessoal por uma ofensa de mesmo tamanho para quem ofendeu ou pagando um valor pecuniário.

Sendo assim, Wilson Melo da Silva (1983, p. 15) aduz que:

Encontra-se no Código, certos preceitos que, estabelecendo uma exceção ao direito da vindita, ordenava, em favor da vítima, o pagamento de uma indenização, o que denuncia um começo da idéia de que resultou modernamente a chamada teoria da compensação econômica, satisfatória dos danos extrapatrimoniais.

Nesse sentido é possível aduzir que haviam outras leis mais antigas como o Código de Manava-Dharma-Sastra. Tal código era colocado em prática de acordo com as vontades e punições que o rei determinava. Assim, o Código de Manu é similar ao de Hamurabi em alguns aspectos, como o da questão da reparação de dano.

Com isso, Silva (2002, p. 67) trouxe que:

No Código de Manu se destacava a regra no sentido de que o compromisso oriundo de um contrato válido tinha algo de sagrado a que não podiam, impunemente, furtar-se os contratantes que empenhavam a palavra. Portanto, descumprir a palavra empenhada ou as cláusulas de um contrato equivalia, para o contratante inadimplente, além do pagamento da indenização em virtude dos prejuízos materiais a que tivesse causado à outra parte, também a sujeição à pena de desterro (expatriação, deportação, degredo ou exílio).

Sendo assim, a reparação do dano torna-se mais visível com o nascimento da Lei das XII Tábuas advindo então a “Lex Aquilia” a partir da legislação Justiniana.

Além desses, de acordo com o professor Samuel Noah Kramer, o Código de Ur-Nammu é o mais antigo, descoberto em 1952 (KITAMURA, 2017).

Silva então, faz alusão as descobertas de Samuel, aduzindo que:

É inegável que, sob um certo aspecto, o Código de Ur-Nammu se assemelha um pouco à Lei das XII Tábuas dos antigos romanos. Em ambas as codificações, a reparação pelos danos morais parecia ater-se quase que exclusivamente apenas aos danos decorrentes das puras dores físicas. Todavia, encontramos no Código dos sumerianos um sensível avanço sobre a Lei da XII Tábuas dos romanos. Isto em virtude de no Código de UrNammu, a norma de talião da lei romana já ter sido superada, por antecipação. Em tal Código sumeriano, o direito de vingança ou direito de vingança crua e simples já tinha sido substituído pela reparação compensatória, através do pagamento de multa pecuniária. (A. SILVA, 2002, p. 66)

Por fim, a Constituição Federal de 1988 do Brasil, a partir do seu artigo 5º, V e X salvaguardam a reparação do dano moral quando surge por uma ofensa ao um terceiro, sem levar em conta o motivo da lesão, com vistas a impedir que tais danos continuem sendo propagados.

5 JURISPRUDÊNCIAS

Nesse sentido, é necessário frisar a jurisprudência no seguinte contexto, dado por uma turma recursal do Rio Grande do Sul, no Recurso Inominado n. 71005417183, ocorrido em 23 de abril de 2015:

CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. INEXISTÊNCIA DE COMUNICAÇÃO AO PASSAGEIRO. REALOCAÇÃO EM VOO DIVERSO. ATRASO NO EMBARQUE E CONEXÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. IMPOSSIBILIDADE DE COMPARECIMENTO A CERIMÔNIA DE

CASAMENTO, MOTIVO DA VIAGEM. CULPA QUE NÃO PODE SER IMPUTADA A REORGANIZAÇÃO DA MALHA AÉREA. NÃO COMPROVAÇÃO DO MOTIVO DE FORÇA MAIOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA COMPANHIA AÉREA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO, PORÉM, REDUZIDO.

Assim, pode-se aduzir que ao legislador ficará a função de analisar os casos concretos e dar uma sentença favorável a receber uma indenização compensatória ou uma desfavorável, caso o problema do indivíduo seja apenas mero aborrecimento.

Nesse contexto, no REsp n. 303.396 proferido pela 4ª turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado em 05 de novembro de 2002, aduziram que a mágoa, mero aborrecimento, irritação ou sensibilidade exagerada não são danos morais, por isso, é fundamental que cada caso seja analisado de maneira minuciosa com o intuito de saber se há realmente uma ofensa aos direitos do consumidor, ou se foi apenas uma ocasião que gerou um pequeno desconforto.

A partir da jurisprudência catarinense, pode-se visualizar na Apelação n. 0500109-13.2011.8.24.0006 de 21 de julho de 2016, uma questão relativa ao mero aborrecimento:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL. AQUISIÇÃO DE APARELHO CELULAR. DEFEITO. PRODUTO ENCAMINHADO À ASSISTÊNCIA TÉCNICA. TRANSCURSO DO PRAZO DE 30 DIAS. DEVOLUÇÃO DO PRODUTO SEM O DEVIDO CONSERTO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. FATOS DESCRITOS NA INICIAL QUE NÃO EVIDENCIAM SITUAÇÃO ABUSIVA E CAUSADORA DE EXTREMA HUMILHAÇÃO OU INCÔMODO AO CONSUMIDOR. MERO ABORRECIMENTO DO COTIDIANO. CORREÇÃO MONETÁRIA DANO MATERIAL. SÚMULA 43 DO STJ. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

Sendo assim, diferenciar quando há realmente uma relação consumerista disfuncional e que acarreta na desestruturação psicológica do consumidor é uma situação bastante complexo, dependendo muito da subjetividade dessas questões.

Com isso, é possível declarar a não possibilidade de fincar critérios com características objetivas, pois apenas a lei não pode calcular o sofrimento de alguém, o que urge a fundamentalidade de atenção aos casos específicos com o objetivo de perceber se houve ou não uma lesão ao patrimônio do indivíduo e ao seu cunho moral.

Tartuce (2004, p. 412) traz que a jurisprudência começou a entender que críticas pesadas a um indivíduo público, a perda de um objeto fungível por um prestador de serviços de transporte, e a proibição de pessoas não propriamente vestidas em um ambiente não são motivações que constituam danos morais, apenas se quem estiver promovendo a ação deixar provado que houve um sofrimento ou humilhação.

Nesse sentido, a legislação civil trata sobre a vedação do enriquecimento sem justa causa, como também zela sobre várias outras legislações quando há direitos que são violados ao deferir uma indenização por danos morais quando se trata das relações consumeristas.

Com isso a figura do dano presumido surge, que é chamado de “*in re ipsa*”, sendo aquele que o prejuízo causado não precisa de provas, visto que, a situação ocorrida já pressupõe antecipadamente uma lesão aos direitos extrapatrimoniais.

De acordo com Zanini e Albuquerque (2016, p. 146) o Superior Tribunal de Justiça fixou na sua jurisprudência que a situações que cabem tal ferramenta são:

O atraso injustificado de voo, a inclusão indevida de nome de devedor em cadastro de inadimplentes, o erro administrativo de órgãos públicos, entre outras situações, são consideradas pelo Superior Tribunal de Justiça como causadoras de dano moral presumido ao consumidor.

Dessa forma, é necessário frisar que a aplicação do dano moral presumido em diversos casos foi algo de extrema relevância, pois, em tempos passados, essa relação consumerista era imbuída de práticas abusivas de fornecedores de produtos e serviços que não se atentavam para os direitos do consumidor.

A partir do exposto, a jurisprudência abarca várias dessas situações como o Recurso Especial n. 1854333 do Superior Tribunal de Justiça do Ceará no ano de 2019:

ocorrência de dano moral indenizável, em virtude da cobrança de serviços advindos da alteração do plano de franquia/plano de serviços de telefonia fixa sem a solicitação do usuário, bem como, se configurado o dano, seria aplicável o reconhecimento *in re ipsa* ou a necessidade de comprovação nos autos; prazo prescricional incidente em caso de pretensão à repetição de valores supostamente pagos a maior ou indevidamente cobrados em se tratando de serviços não contratados de telefonia fixa advindos da alteração do plano de franquia/plano de serviços sem a solicitação do usuário, se decenal (art. 205 do Código Civil), trienal (art. 206, § 3º, IV, do Código Civil) ou outro prazo, na hipótese de indevida cobrança de valores referentes à alteração do plano de franquia/plano de serviços sem a solicitação do usuário, com o conseqüente pedido de indenização por danos morais, em contrato de prestação de serviços de telefonia fixa;

abrangência da repetição de indébito - se limitada aos pagamentos documentalmente comprovados pela autora na fase instrutória ou passível de o quantum ser apurado em sede de liquidação de sentença, mediante determinação à parte ré de apresentação de documentos -, por estarem relacionados com a prestação do serviço de telefonia fixa, de competência da Primeira Seção do STJ, não atraem, em princípio, a competência da Corte Especial para julgamento, na forma do entendimento firmado no [CC 138.405/DF](#). VIII.

Dessa maneira, o presente julgado trata sobre uma cobrança indevida de serviços a partir de uma alteração do plano/franquia de serviços de telefonia que não foram solicitados pelo usuário, sendo então, considerada uma questão de dano presumido, isto é, independe de prova de prejuízo do consumidor.

Tartuce (2014, p. 414) aborda que o mero descumprimento contratual não é passível de gerar dano, salvo em casos de contratos que abarquem valores protegidos pela Constituição Federal.

Desse modo, levando em conta o princípio constitucional da dignidade da pessoa humana, a questão da indenização por dano moral presumido tem galgado seu espaço, com o objetivo de caracterizar a ofensa moral, sem depender da prova de prejuízo que normalmente o consumidor deve provar.

Em suma, o caráter indenizatório necessitará de vários fatores para ser considerado um dano moral, podendo ser concedido com base nos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da vedação do enriquecimento sem justa causa.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral do trabalho é compreender quais os parâmetros empregados, especialmente em tribunais, para aceitar e qualificar Danos Morais nas relações consumeristas, com o intuito de analisar os casos e discutir sobre as jurisprudências.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/90), é a primeira norma que regula o consumo no Brasil, sendo de grande importância para o Estado Democrático de Direito, atribui-se a tal legislação a responsabilidade por trazer inúmeros avanços, visto que, trata do consumidor como a parte mais vulnerável da relação.

A lei conseguiu ajustar diversas pendências consumeristas, trouxe o advento da responsabilidade objetiva e subjetiva dos fornecedores, como também a possibilidade de reparar os danos materiais e a indenização por danos morais que surgiram de vícios ou defeitos.

A partir do exposto ao longo da pesquisa, é perceptível que a indenização por danos morais em relações consumeristas defeituosas ou viciadas são fundamentadas, ou seja, são cabíveis, o que demonstra a importância desse instituto como defensor dos direitos do consumidor, visto que, presumidamente, é a parte hipossuficiente.

Em suma, a indenização compensatória é um instituto de extrema relevância para o direito privado e que contribui para a valorização do Estado Democrático de Direito quando são devidamente aplicados, o que irá comprovar que o ordenamento jurídico é efetivo quando se trata de tais questões.

REFERÊNCIAS

BENJAMIN, Antônio Herman V.; Claudia Lima Marques; Leonardo Roscoe Bessa. **Manual de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Manual de direito do consumidor**: à luz da jurisprudência do STJ. 10. ed. Salvador: Juspodivm, 2015.

BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Manual de direito do consumidor**: à luz da jurisprudência do STJ. 10. ed. Salvador: Juspodivm, 2015.

BRASIL. Congresso Nacional. **Lei n. 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm .

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988. Disponível em <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm>
Acesso em: 02 Nov 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp. n. 1854333**. Rel.: Ministro Moura Ribeiro. Dj: 16/04/2020. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/860046772/recurso-especial-resp-1854333-ce-2019-0378656-1>

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 9. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2010.

DINIZ, MARIA HELENA. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. Responsabilidade Civil. 26ª ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2012

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil 1 – parte geral**. 15. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil 4: responsabilidade civil**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

KITAMURA, Rodrigo Yukio; GODOY, Sandro Marcos. ASPECTOS POLÊMICOS E ATUAIS DO DANO MORAL NO CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR. **ETIC-ENCONTRO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA-ISSN 21-76-8498**, v. 13, n. 13, 2017.

NUNES, Rizzato. **Curso de direito do consumidor**. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

SILVA, Américo Luis Martins da. **O Dano moral e a sua reparação civil: teoria geral do dano moral, evolução histórica do dano moral, o dano moral no direito estrangeiro, danos morais e o direito brasileiro, reparação civil do dano moral**. Revista dos Tribunais, 2005.

SILVA, Wilson Melo da. **O dano moral e sua reparação**. Rio de Janeiro: Forense, 1999.

ZANINI, Juliano Cesar; ALBUQUERQUE, Wagner Augusto Kempinski. A INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Revista do CEJUR/TJSC: Prestação Jurisdicional**, v. 4, n. 1, p. 135-150, 2016.

ZANINI, Juliano Cesar; KEMPINSKI ALBUQUERQUE, Wagner Augusto. A INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Revista do CEJUR/TJSC: Prestação Jurisdicional**, Florianópolis, v. 4, n. 1, p. 135-150, dez. 2016. ISSN 2319-0884. Disponível em: <<https://revistadocejur.tjsc.jus.br/cejur/article/view/141>>. Acesso em: 17 set. 2020. doi:<https://doi.org/10.21902/rctjisc.v4i1.141>.

