



## O INSTITUTO DO DANO EXTRAPATRIMONIAL NAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS E SUA APLICABILIDADE DIANTE DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

Karina Sousa de Freitas<sup>1</sup>

Jefferson Costa de Souza<sup>2</sup>

**RESUMO:** Diante da hipossuficiência e vulnerabilidade do consumidor, os fornecedores, que são detentores de grande poder econômico, estão cada vez menos preocupados com as obrigações que a eles são impostas pelo Código de Defesa do Consumidor, e, dessa forma, causam lesões aos consumidores, não só no que concerne à esfera patrimonial, como também no que diz respeito às questões imateriais, como a sua paz de espírito, equilíbrio emocional e, até mesmo, a reputação deles perante a sociedade, acarretando, assim, danos de ordem moral ou extrapatrimonial. Dessa forma, os cidadãos, insatisfeitos, passam a buscar uma compensação pela ofensa sofrida, encontrando nos Juizados Especiais Cíveis, o suporte assecuratório para obtenção do direito pretendido, decorrente da seara das relações consumeristas, uma vez que, em regra, o órgão possui competência para julgar causas de valor não superior a 40 (quarenta) salários mínimos. Nesse sentido, este trabalho propõe uma reflexão acerca do instituto do dano moral, analisando a sua aplicabilidade nas relações consumeristas, delimitando a pesquisa aos processos que tramitam em sede de Juizado Especial Cível. Sendo assim, serve-se da pesquisa qualitativa, pois ela admite a compreensão e interpretação dos institutos abordados, utilizando-se, ainda, do método dedutivo, partindo da análise da Constituição Federal, chegando até o Código de Defesa do Consumidor. Ao final, é possível verificar a aplicação frequente desse instituto no Juizado Especial Cível, bem como o grau de eficácia mensurado, a partir da manutenção das decisões mediante os recorrentes entendimentos dos Tribunais pátrios.

**PALAVRAS-CHAVE:** Direito do Consumidor. Dano Moral. Juizado Especial Cível.

## THE INSTITUTE OF EXTRAPATRIMONIAL DAMAGE IN CONSUMERIST RELATIONS AND ITS APPLICABILITY IN RESPECT OF SPECIAL CIVIL COURTS

<sup>1</sup> Bacharelanda em Direito pela Faculdade de Ciências Jurídicas e Aplicadas do Araguaia – FACISA. E-mail:karina\_sf10@hotmail.com.

<sup>2</sup> Mestre em Economia pela UNB. Professor dos Cursos de Direito, Contábeis e Administração da Faculdade de Ciências Jurídicas e Aplicadas do Araguaia – FACISA. E-mail: [capjefferson@hotmail.com](mailto:capjefferson@hotmail.com).



**ABSTRACT:** Faced with consumer hyposufficiency and vulnerability, suppliers, who hold large economic power, are less and less concerned with the obligations imposed on them by the Consumer Defense Code, and thus cause injury to consumers, not only in relation to the patrimonial sphere, as well as with regard to intangible matters such as their peace of mind, emotional balance and even their reputation before society, thus resulting in moral or off-balance damages. In this way, citizens, dissatisfied, start to seek compensation for the offense suffered, finding in the Special Civil Courts, the assecutory support to obtain the intended right, arising from the area of consumer relations, since, as a rule, that body has jurisdiction to judge cases of value not exceeding forty (40) minimum wages. In this sense, this work proposes a reflection on the moral damage institute, analyzing its applicability in the consumer relations, delimiting the research to the processes that process in Special Civil Court. Thus, it uses qualitative research, since it admits the understanding and interpretation of the institutes approached, using, also, the deductive method, where part of the analysis of the Federal Constitution, arriving until the Code of Consumer Defense. At the end, it is possible to verify the frequent application of this institute in the Special Civil Court, as well as the degree of effectiveness measured from the maintenance of the decisions in the face of the recurrent understandings of the Courts.

**KEYWORDS:** Consumer Law, Moral Damage, Special Civil Court.

## 1 INTRODUÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor disciplina como devem ser as relações de consumo entre fornecedor e consumidor. Quando ocorre a violação de alguma disposição estabelecida no Código, precisamente por parte do fornecedor, haja vista o consumidor ser a parte hipossuficiente da relação, aquele deverá ressarcir os danos causados a este, ainda que, exclusivamente, o dano moral (extrapatrimonial).

O instituto do dano moral vem sendo cada vez mais utilizado por consumidores vítimas de abusos dos fornecedores, detentores de grande poder econômico, que causam atos ilícitos e geram abalo e transtorno na vida dos primeiros.

Na busca pela compensação do dano sofrido, os consumidores lesados encontram amparo nos Juizados Especiais, onde existe a facilidade de pleitear ações em causa própria, caso a extensão do dano não ultrapasse o valor de 20 (vinte) salários mínimos, ou, com defesa técnica, se for entre 20 (vinte) até 40 (quarenta) salários mínimos, além da celeridade com que os processos tramitam.

Nesse diapasão, esta pesquisa busca, como finalidade precípua, verificar a aplicação do instituto de danos imateriais, por conta da ocorrência de transgressões da legislação, correlacionando o descumprimento das disposições do Código de Defesa do Consumidor com



o reconhecimento do dano moral decorrente. Dessa forma, o trabalho tenciona responder analiticamente ao seguinte problema: “Como tem se dado a aplicação do instituto do dano moral nas violações das relações consumeristas no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis?”

Metodologicamente, este trabalho, se fundamentou, sobretudo, em pesquisa bibliográfica, servindo-se de doutrinas, leis jurisprudências, para a sua construção e, como autores fundamentais para a sua realização, foram utilizados Melo (2012), Nunes (2012), Sarmiento (2009), além de instrumentos legais, como o Código de Defesa do Consumidor e a Lei dos Juizados Especiais.

No que tange ao método de abordagem, entende-se como adequado adotar o método dedutivo, pois se pretende partir da análise de leis, com ampla abordagem, como o Código de Defesa do Consumidor e a Lei dos Juizados Especiais, para a análise das relações consumeristas que são julgadas no Juizado Especial Cível.

Dessa forma, este artigo se justifica pela necessidade de analisar a forma de aplicação do dano moral pelos Juizados Especiais Cíveis, uma vez que a violação da dignidade dos consumidores é um assunto atual e extremamente relevante para toda a sociedade, que, vez ou outra, vê-se envolvida em litígios de ordem consumerista.

## **2 O INSTITUTO DO DANO MORAL**

A Constituição Federal de 1988 foi denominada por Ulysses Guimarães Constituição Cidadã, por ser altamente democrática e abranger, de forma ampla, os direitos e garantias individuais, dentre os quais encontra-se a proteção à dignidade das pessoas em suas vidas particulares.

Logo, o instituto do dano moral surge no momento em que ocorre a violação da dignidade pessoal. Com isso, quando alguém tem exposta a sua intimidade, ou violada a sua honra, em decorrência de um ato ilícito, nasce, então, o dever de o infrator indenizar a vítima.

Assim dispõe o artigo 5º, inciso X da Constituição Federal:

Art. 5º 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:

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 (BRASIL, 2016, p. 6).

Portanto, além de deixar a salvo os direitos sobre a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem, a Constituição ainda assegurou o direito de indenização, caso ocorra violação de algum deles. Além da Constituição, o Código Civil também aborda o tema, fazendo constar, no artigo 927, que “[...] aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo” (BRASIL, 2016, p. 210).

Devido ao fato de o dano moral atingir a dignidade das pessoas e não, os seus bens materiais, é considerado dano extrapatrimonial, já que se refere a características particulares de cada ser humano. George Sarmento (2009) conceitua o dano moral da seguinte forma:

Dano moral é toda violação à dignidade humana que tenha como consequência sofrimento, exasperação, tristeza. A ilicitude atinge, ainda, todo e qualquer direito da personalidade, provocando lesões à integridade física, intelectual ou moral do indivíduo. (SARMENTO, 2009, p.24).

Assim, partindo desse conceito de dano moral e, sabendo que todo aquele que comete dano a outrem é obrigado a repará-lo, o próximo passo é destacar as funções inerentes à indenização.

Gagliano e Pamplona (2008, p. 21) ensinam que a indenização por danos morais possui três funções: “[...] compensatória do dano à vítima; punitiva do ofensor; e desmotivação social da conduta lesiva”.

Pode-se entender por compensatória a indenização que tem por finalidade suprir a falta de algo que sofreu dano e, como consequência, não satisfaz mais as necessidades da forma como era antes. Sendo assim, o agente causador do dano é o responsável por compensar a vítima, fazendo com que ela retorne ao seu *status quo ante*, indenizando, assim, o prejuízo que causou. No tocante a danos morais, tal função compensatória não objetiva compensar perdas de valores pecuniários, posto que não há como estabelecer quanto vale a moral de uma pessoa. Aqui, o que se pretende é simplesmente amenizar a dor sofrida pela vítima e compensar o abalo causado por quem cometeu o dano, indenizando com dinheiro o que não tem valor pecuniário.

Não há dinheiro que pague a moral e a dignidade de uma pessoa, porém, quando ela vem a sofrer danos em sua intimidade e vida privada, necessário se faz a prestação pecuniária, como uma forma de consolo. Intimamente ligada à função compensatória, está a função



punitiva, pois, ao mesmo tempo em que há o ganho de valor pela vítima, como forma de compensação, há também a perda desse valor por parte do causador do dano, como uma forma de puni-lo pelo prejuízo que lhe causou.

No tocante ao arbitramento do valor da indenização, a Turma Recursal do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, em voto de recurso inominado posicionou-se no seguinte sentido: “A fixação da verba indenizatória deve atentar para a condição econômica da vítima e a do ofensor, o grau de culpa, a extensão do dano e a finalidade da sanção reparatória” (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO SUL, 2014).

Para tanto, convém que, em eventual ação de indenização por danos morais, o magistrado quantifique determinado valor que seja suficiente para que a vítima consiga se reestabelecer após o dano sofrido e que iniba o agente a cometer outros danos da mesma espécie. Faz-se importante, no entanto, esclarecer que o valor da indenização não deve ser tão irrisório ao ponto de não ser capaz de amparar a vítima, e nem tão exorbitante ao ponto de levar à insolvência do causador do dano.

A derradeira função é a desmotivação social da conduta lesiva. Como o próprio nome já diz, a indenização tem a finalidade, sobretudo, de desmotivar a prática corriqueira de atos ilícitos, causando certo temor nos cidadãos, para que ajam com mais cautela quanto às atitudes do cotidiano, evitando, assim, a violação da honra das outras pessoas. Vale salientar que é impossível que se viabilize uma plena reparação a um dano extrapatrimonial, uma vez que não se pode valorar os sentimentos do ofendido, porém, pode-se mitigar tais danos, via caráter compensatório, punitivo e inibitório contidos no instituto indenizatório imaterial.

## 2.1 CARACTERIZAÇÃO DO DANO MORAL

Para se obterem os pressupostos necessários que caracterizam o dano moral, basta destrinchar o art. 186 do Código Civil, de forma a alcançar os aspectos imprescindíveis, para que fique caracterizada a responsabilidade civil extracontratual. Tal artigo 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” (BRASIL, 2016, p. 169).

Com base nisso, observa-se que o primeiro elemento caracterizador do dano moral deve ser a ação, ou omissão do agressor, sendo necessário “[...] provar que o autor praticou ato omissivo ou comissivo que causou prejuízos a outrem” (SARMENTO, 2009, p. 31).



No mesmo sentido se posiciona o Superior Tribunal de Justiça:

A jurisprudência desta Corte firmou entendimento de que não há falar em prova do dano moral, mas, sim, na prova do fato que gerou dor, o sofrimento, sentimentos íntimos que o ensejam (REsp86.271/SP, 3ª Turma, Rel. Min. MENEZES DIREITO, DJ 9.12.97) (sic) (SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 2011).

Logo, não é necessário provar o dano moral em si, ou a dor sofrida pela vítima; a prova necessária para a indenização é a da prática do ato ilícito pelo agente causador do dano.

O segundo aspecto importante para caracterizar a existência do dano moral é a avaliação da culpabilidade do agente, isto é, verificação se ele agiu com dolo ou culpa no momento em que o dano foi causado. “O dolo é a ação ou omissão voluntária, consciente e intencional dirigida a provocar o dano moral” (MELO, 2009, p. 31). Ou seja, o agente provocou o dano em outrem por sua própria vontade e consciente de sua atitude e de suas respectivas consequências no mundo real e jurídico.

Além do dolo, que é a ação, ou omissão voluntária descrita no artigo, faz-se presente, também, o elemento da culpa, abrangendo os danos decorrentes da negligência ou imprudência. O dolo e a culpa são os elementos subjetivos que integram a responsabilidade civil e precisam ser analisados, para que se proceda, de forma correta, à caracterização efetiva do dano.

Diferentemente do dolo, já abordado alhures, a culpa *stricto sensu* (que é a culpa presente nos casos de danos morais) ocorre, quando o dano foi causado, sem que o agente tivesse essa intenção e, sim, por mero descuido ou desatenção.

Pode ocorrer, em casos de negligência, quando o agente se omite de empregar cautela nas suas atitudes; imprudência, quando age de forma descuidada; e, ainda, imperícia, que é a falta de habilidade técnica, no exercício de atividade que deveria exercer com maestria. George Sarmiento (2009) explica detalhadamente essas três formas de exteriorização da conduta culposa:

A *culpa por imprudência* consiste na prática de determinado ato sem que sejam tomadas as devidas precauções no sentido de evitar lesão a bem jurídico de outrem. A *culpa por negligência* decorre da omissão do agente na escolha dos meios mais eficazes para realizar determinada ação. [...] A *culpa por imperícia* manifesta-se pela inaptidão para o exercício de ofício ou arte, ou seja, o dano moral é consequência da falta de habilitação profissional do



agente (SARMENTO, 2009, p.).

E o terceiro e último elemento que caracteriza a existência do dano moral é o nexo de causalidade. Trata-se do elo entre o agente e o dano. Por isso, para que seja possível sancionar quem deu causa ao dano, é necessário que haja relação entre a pessoa e o resultado de sua atitude lesiva. Logo, para que seja possível caracterizar a existência do dano moral é necessário que determinada ação ou omissão empregada por um agente culpável, que agiu com dolo ou culpa, cause dano a outrem.

## 2.2 A FIXAÇÃO DO *QUANTUM* INDENIZATÓRIO

Antes da Constituição de 1988, uma prática comum entre os magistrados, no momento de sentenciar as ações de indenização por danos morais, era atribuir o *quantum* indenizatório, de acordo com o que a lei estabelecia a respeito. A Lei de Imprensa prevê o pagamento de até 20 (vinte) salários mínimos por parte de jornalistas e empresas de telecomunicação que abusarem do exercício da liberdade de expressão, ferindo a dignidade particular de qualquer cidadão.

Nesse mesmo sentido, o Código Brasileiro de Aeronáutica estabelece o pagamento máximo 3.500 (três mil e quinhentas) OTN (Obrigação do Tesouro Nacional), em caso de danos decorrentes das atividades praticadas. Essa forma de quantificação do valor da indenização é chamada de sistema de indenização tarifada. Todavia, tal sistema não foi recepcionado pela Constituição Federal, tampouco pelo atual Código Civil brasileiro, o que levou à extinção da prática nas ações indenizatórias. Também disciplinou essa matéria o Superior Tribunal de Justiça, ao editar a Súmula 281, que dispõe: “A indenização por dano moral não está sujeita à tarifação prevista na Lei de Imprensa” (BRASIL, 2016, p. 2173).

Dessa forma, ao proferir a sentença, o magistrado não mais se orientará pelos valores estabelecidos na lei. Faz-se necessário, então, que ele se sirva dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade para aplicar, de forma justa, o valor da indenização que será capaz de aplacar a angústia vivida pela vítima, cumprindo a função compensatória, e, ao mesmo tempo, que discipline o agente causador do dano, fazendo valer a função punitiva da indenização. Nesse sentido, Cavalieri Filho (2008) ensina que:





Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes (CAVALIERI FILHO, 2008, p. 93).

Além dos dois princípios referidos acima, que são fundamentais para a quantificação da indenização, outros critérios devem ser avaliados, antes de se efetivar a sanção. Um deles é avaliar a extensão do dano, conforme dispõe o artigo 944 do Código Civil, atribuindo-se, assim, proporcionalmente, o valor da indenização, buscando repará-lo.

Desse modo, observa-se que é utilizado um critério subjetivo para a aplicação do *quantum* indenizatório, pelo qual “[...] o magistrado observa o fato concreto, analisa a realidade através da verificação da extensão do dano, do efetivo sofrimento causado, verifica as condições econômicas e sociais da vítima e do causador do dano, e fixa o *quantum*” (MENDES, 2000, p.171).

Por esse motivo, além de avaliar a extensão do dano, deve ser analisada também a capacidade financeira e patrimonial do réu. Da mesma forma que a indenização não serve para enriquecer a vítima, ela também não poderá empobrecer o réu. Logo, por maior que seja a valoração da extensão do dano, a indenização deve permanecer dentro de um *quantum* com o qual o causador do dano seja capaz de arcar, de modo a ser punido por sua conduta ilícita, todavia sem que venha sofrer tamanho desfalque que prejudique a sua subsistência.

Portanto, depreende-se que a indenização deve ser aplicada, com base, primeiramente, no bom-senso do magistrado, utilizando os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, para que não promova o locupletamento sem causa da vítima, tampouco cause desfalque econômico no causador do dano.

### **3 O DIREITO DO CONSUMIDOR**

O texto constitucional promulgado em 1988 prevê, expressamente, no inciso XXXII, do artigo 5º, a proteção do consumidor como um direito fundamental para a coletividade. Para tanto, em 1990, foi publicada a Lei nº 8.078, dando origem ao Código de Defesa do Consumidor, uma lei específica sobre essa área.

Tal feito pode ser considerado uma inovação no atual ordenamento jurídico brasileiro, em virtude de consistir em um subsistema autônomo regido por suas próprias





regras e tendo como limite normativo apenas a Constituição Federal, além de abordar amplamente temas inerentes às relações de consumo, conferindo total proteção aos consumidores, que são considerados vulneráveis, se comparados aos fornecedores, detentores de maior poder econômico.

Outra particularidade é que, apesar de esse Código possuir raízes civilistas, sua amplitude se estende a todos os ramos do Direito, onde quer que se faça presente um consumidor, realizando a sua proteção. Uma relação consumerista se consubstancia, basicamente, em um dado fornecedor, prestando um produto ou serviço a determinado consumidor. Aqui, os conceitos de cada parte integrante dessa relação são definidos pelo próprio Código de Defesa do Consumidor que os dispõe da seguinte forma:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração(...) (BRASIL, 2016, p.793).

Para Rizzato Nunes, o Código de Defesa do Consumidor pode ser considerado como “[...] uma lei de natureza principiológica” (NUNES, 2012, p. 114), pois aborda, em sua estrutura, vários princípios utilizados para regular as relações consumeristas e conferir a proteção de que o consumidor precisa.

Além dos princípios constitucionais que integram o instrumento legal, importante dissertar sobre os princípios próprios e características do Código de Defesa do Consumidor, que regem todas as relações de consumo, como veremos a seguir.

### 3.1 PRINCÍPIOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Três princípios, aqui abordados, são os princípios da vulnerabilidade, da boa-fé objetiva e da equidade. O primeiro princípio, essencial no âmbito das relações consumeristas é, portanto, o princípio da vulnerabilidade, estabelecido no artigo 4º, I, do Código de Defesa do Consumidor. Este princípio reconhece que todo consumidor é vulnerável, independentemente de seu conhecimento técnico sobre o produto ou serviço adquirido, ou



por, eventualmente, possuir grande poder aquisitivo, sendo maior até mesmo que o do fornecedor.

Nota-se tamanha a importância de tal princípio, no trecho da decisão abaixo, proferida pelo Superior Tribunal de Justiça:

O Código do Consumidor é norteado principalmente pelo reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e pela necessidade de que o Estado atue no mercado para minimizar essa hipossuficiência, garantindo, assim, a igualdade material entre as partes (SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 2015).

Por isso, a doutrina divide o princípio da vulnerabilidade em dois aspectos: técnico e econômico. O primeiro está ligado ao fato de o consumidor não possuir conhecimentos técnicos a respeito do produto ou serviço que adquiriu, estando este saber exclusivamente em poder do fornecedor que coloca, no mercado, aquilo que irá atender os anseios dos consumidores. Isso faz com que estes tenham que se sujeitar às condições criadas por aqueles. Rizzato Nunes (2011) explica que “[...] é o fornecedor que escolhe o que, quando e de que maneira produzir, de sorte que o consumidor está a mercê daquilo que é produzido” (NUNES, 2011, p. 194).

A segunda espécie de vulnerabilidade é a econômica, ou fática, que está ligada ao potencial econômico do consumidor. Geralmente, o fornecedor é o detentor de grande poder aquisitivo, que o leva a visar apenas a sua obtenção de lucros, sem medir as consequências que suas atitudes ilícitas podem causar aos consumidores. Ainda sobre esse princípio, Rizzato Nunes (2011) afirma que: “O importante mesmo é saber que a vulnerabilidade é constatação e afirmação legal: basta ser consumidor para ser vulnerável. E, por isso, gozar dos benefícios de proteção instituídos na lei” (NUNES, 2011, p.194).

O segundo princípio a ser apresentado é o princípio da boa-fé objetiva. Considerado pela doutrina como *standart* do Código de Defesa do Consumidor, está disposto no artigo 4º, III, e é o guia das relações contratuais de todas as espécies. Com a vigência desse princípio, o que se espera é que ambas as partes envolvidas na relação de consumo se comportem de acordo com as regras de conduta socialmente aceitáveis, agindo com honestidade e integridade, prezando sempre pela prevalência da verdade.

Um terceiro princípio, de extrema relevância para o Direito do Consumidor, é o princípio da equidade. Estabelecido no final do artigo 7º do Código, este princípio tem como



escopo garantir que as relações de consumo não causem prejuízos a nenhuma das partes envolvidas. Para tanto, é necessário que haja o equilíbrio entre os contratantes, evitando, dessa forma, qualquer irregularidade que possa vir a existir.

Portanto, para que exista equidade nas relações consumeristas, elas devem se reger, de forma harmoniosa, isto é, que ambas as partes prezem pela confiança e boa-fé uma na outra, agindo com transparência e clareza. Para concluir a ideia explanada a respeito dos princípios, Nehemias Melo (2012) brilhantemente interliga todos eles, ensinando que:

A equidade nada mais é do que o reconhecimento do princípio da vulnerabilidade, tendo em vista que as cláusulas contratuais incompatíveis com a boa-fé e a equidade serão assim consideradas todas aquelas que frustrem as legítimas expectativas do consumidor com relação à efetiva contraprestação do produto ou serviço (MELO, 2012, p.102).

Uma finalidade importante do princípio da equidade é a proteção jurídica que ele confere ao consumidor, parte vulnerável da relação. Aos lesados que não possuem condições financeiras ou emocionais de enfrentarem longas ações judiciais, um órgão foi criado para desafogar essas incontáveis demandas que sobrecarregam o judiciário e impedem a aplicação da justiça: o Juizado Especial.

#### **4 JUIZADOS ESPECIAIS**

A história dos Juizados Especiais, no Brasil, começa no ano de 1984, quando o Congresso Nacional aprovou a Lei n. 7.244, que instituiu os Juizados Especiais de Pequenas Causas. Nesses órgãos, as causas que poderiam ser intentadas não deveriam ultrapassar o limite máximo do valor de 20 (vinte) salários-mínimos.

Após quatro anos, surgiu a Constituição Federal que abordou em seu texto a criação desses órgãos, obrigatoriamente, e em todo o país, conforme se observa abaixo:

Art. 98. A União, no Distrito Federal e nos Territórios, e os Estados criarão:  
I – juizados especiais promovidos por juízes togados, ou togados e leigos, competentes para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo, mediante os procedimentos oral e sumariíssimo, permitidos nas hipóteses previstas em lei, a transação e o julgamento de recursos por turmas de juízes de primeiro grau (BRASIL, 2016, p. 37).



A Lei criada para regulamentar a disposição deste artigo foi a Lei dos Juizados Especiais n. 9.099, aprovada em 1995. Conforme se depreende do trecho acima, compete ao Distrito Federal e aos Estados a criação desses órgãos especializados da justiça comum, que tem como finalidade precípua dirimir conflitos de pequena relevância, mas que não deixam de ser injustiças.

Por esse motivo, a lei também foi criada para atender as necessidades de pessoas de menor poder aquisitivo, que não possuem condições de arcar com custas e despesas processuais, ou, até mesmo, pela demora da tramitação de um processo para resolver um problema tão ínfimo.

E foi por preocupação com essas pessoas que o Estado resolveu criar o amparo a quem se encontra à margem da sociedade, editando uma lei que os beneficia em todos os aspectos. Na tentativa de estabelecer um conceito de Juizados Especiais Cíveis, Felipe Borrying Rocha (2014) o descreve como:

O conjunto de órgãos judiciais, com assento constitucional e integrante do Sistema dos Juizados Especiais, estruturado para promover a conciliação de determinadas causas e também a conciliação, a arbitragem, o julgamento, a revisão e a execução das causas cíveis de menor complexidade e de pequeno valor, através de princípios e procedimentos específicos, previstos na Lei nº 9.099/95 (ROCHA, 2014, p. 25).

Com isso, tem-se que a Lei 9.099 trata-se de uma norma de natureza processual, cuja função precípua é reger o processamento de suas ações, sendo aplicadas secundariamente as expressas no Código de Processo Civil.

Existem vários fatores dessa lei que tornam mais fácil o acesso à justiça e, entre eles, destacam-se, como principais: os princípios e a competência, assuntos que serão abordados de forma detalhada.

#### 4.1 OS PRINCÍPIOS E A COMPETÊNCIA DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

No tocante aos princípios, a lei aborda, em seu artigo 2º, seis princípios pelos quais os processos que tramitam perante os Juizados Especiais devem se orientar. Vejamos: “Art. 2º. O processo orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a



transação” (BRASIL, 2016, p.1778).

O primeiro princípio e o mais importante da Lei é o princípio da oralidade, haja vista ser o norteador do procedimento sumaríssimo. Nele, as partes podem fazer uso da palavra falada que prevalece sobre a palavra escrita, o que possibilita o acesso daqueles que não dominam a arte da retórica. Por esse motivo, a oralidade está presente em toda a fase cognitiva, desde o pedido inicial, que poderá ser escrito ou oral e reduzido a termo pelo serventário designado para tal função, conforme disposto no artigo 14 da Lei, até a prolação da sentença, de acordo com o Enunciado 46 do FONAJE – Fórum Nacional de Juizados Especiais: “A fundamentação da sentença ou do acórdão poderá ser feita oralmente, com gravação por qualquer meio, eletrônico ou digital, consignando-se apenas o dispositivo na ata” (BRASIL, 2015, p. 316).

Explicado por Maurício Ferreira Cunha (2015) como um “[...] princípio diretamente relacionado aos demais princípios e que preconiza a ideia de que o desenvolvimento do processo deve se dar de maneira facilitada, liberto do formalismo”, o princípio da simplicidade tem o objetivo de tornar o processo que tramita perante o Juizado Especial em algo que seja compreensível àqueles que não dominam o linguajar técnico-jurídico.

Atrelado a ele tem-se o princípio da informalidade, que busca descomplicar o procedimento nesse órgão da justiça comum, visando despir-se dos padrões formais estabelecidos pelo Código de Processo Civil. Para Felipe Borring Rocha, “[...] o princípio da informalidade defende que os atos processuais devem ser praticados com o mínimo de formalidade possível” (ROCHA, 2014, p.34).

O princípio da economia processual, que também integra o rol do artigo 2º, pode ser notado em vários atos processuais, tais como as normas procedimentais para o pedido do autor e a resposta do réu, a existência de uma audiência conciliatória, e a prolação da sentença poder ocorrer oralmente. Dessa maneira, Maurício Ferreira Cunha o conceitua como o “[...] princípio que caracteriza-se pela obtenção, em juízo, do máximo resultado com o mínimo de esforço” (CUNHA, 2015, p. 13).

Por fim, encontra-se o princípio da celeridade, cuja função é reduzir a demora da tramitação dos processos, tornando menos dilatada a obtenção do direito. Para Maurício Ferreira Cunha “[...] trata-se de princípio fundamental para que o objetivo de proporcionar, aos jurisdicionados, principalmente aos hipossuficientes, a pronta tutela jurisdicional, seja plenamente alcançado” (CUNHA, 2015, p. 14).



Todos esses princípios aplicados conjuntamente conferem aos Juizados Especiais a capacidade de atuar na proteção de interesses de pequena monta. O outro fator importante já mencionado é a sua competência, estabelecida no artigo 3º da Lei. Por tratar-se de pequenas causas, os valores das ações não poderão ser superior ao valor de 40 (quarenta) salários-mínimos. Além disso, poderá também ser pleiteada a ação de despejo para uso próprio e as ações possessórias sobre os imóveis cujo valor não ultrapasse o limite supramencionado.

Por fim, o artigo 3º, §2º também faz menção às causas as quais não são de competência dos Juizados Especiais, tais como as de natureza alimentar, falimentar, fiscal, de interesse da Fazenda Pública, acidentes de trabalho e capacidade das pessoas.

## **5 A APLICAÇÃO DO DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO EM SEDE DE JUIZADO ESPECIAL**

A ocorrência de violações aos direitos dos consumidores é frequente e, em alguns casos, fez-se necessária a criação de súmulas, objetivando unificar o entendimento do Superior Tribunal de Justiça a respeito de determinados assuntos. Dentre eles, destaca-se o abordado na súmula 370 que “[...] caracteriza dano moral a apresentação antecipada de cheque pré-datado” (BRASIL, 2016, p. 2175) e também da súmula 385: “[...] da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento” (BRASIL, 2016, p. 2176).

Recentemente publicada pelo Superior Tribunal de Justiça, a súmula 532 assevera que “[...] constitui prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor, configurando-se ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa administrativa” (BRASIL, 2016 p. 2180).

Quando ocorre alguma dessas violações, surge o dever de indenizar, e quem fixa o *quantum* indenizatório é o magistrado que julga a causa. Geralmente em relações consumeristas, os danos que ocorrem pela quebra da prestação contratual, ou de qualquer outra natureza que possa existir, não são de valores exorbitantes, devido à extensão do dano e ao princípio do não enriquecimento ilícito da vítima.

Por esse motivo, é perfeitamente possível pleitear ação indenizatória por danos



morais em sede de Juizados Especiais, tendo em vista a sua competência para julgar causas cujo valor não ultrapasse 40 (quarenta) salários-mínimos. Essa opção é conferida pela própria Lei 9.099 que não impõe a tramitação de tais causas perante o Juizado. Nas palavras de Felipe Borring Rocha, “[...] a opção faz parte da sua própria essência. Aquele que, podendo demandar perante os Juizados Especiais, o faz em juízo comum, deseja, a toda evidência, um processo mais complexo e seguro”. (ROCHA, 2014, p.107).

Tanto é possível, como também de extrema eficácia a propositura de tais demandas no referido órgão, pois se verifica, a partir da análise de acórdãos proferidos por órgãos colegiados, a manutenção das decisões proferidas pelo juiz singular em sede de Juizado Especial. Insta destacar que, no tocante aos danos morais, o Superior Tribunal de Justiça processa e julga somente aqueles concernentes ao *quantum* indenizatório, caso ele seja ínfimo ou exorbitante, dada a impossibilidade da reavaliação de provas nessa instância.

É o caso da decisão proferida pelo ministro Aldir Passarinho Júnior, relator no julgamento do Agravo Regimental na Reclamação nº 5.243/MT, em que o Banco Santander pleiteia pela diminuição do valor indenizatório arbitrado pelo juiz *a quo* e turma recursal. A decisão proferida mantém o entendimento expresso nas instâncias inferiores, conforme se vê:

Ressalte-se que, a reforma do *quantum* indenizatório somente se faz em situações excepcionais, quando identificado excesso gritante ou valor ínfimo de modo incompatível ao princípio do justo ressarcimento, situação, na espécie, absolutamente ausente, porquanto o montante fixado, de R\$(vinte mil e quatrocentos reais), não se configura abusivo, tendo em vista as ofensas morais reconhecidas pelo Juizado especial. Ante o exposto, nego provimento ao agravo regimental (sic) (SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 2011).

Com isso, observa-se que o entendimento do juiz singular segue intocado pelos órgãos colegiados. Do mesmo modo, como na decisão proferida pelo ministro Raul Araújo, relator no julgamento do Agravo Regimental na Reclamação nº 4.847/SE em que G Barbosa Comercial LTDA busca a redução do *quantum* indenizatório, conforme a decisão a seguir:

[...] A intervenção desta egrégia Corte para alterar os valores fixados pelas instâncias ordinárias a título de reparação por danos morais somente se justifica nas hipóteses em que estes se mostrem ínfimos ou exorbitantes, não sendo este o caso dos autos.<sup>3</sup> Agravo regimental desprovido (SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 2010).





Dessa maneira, observa-se que as decisões proferidas no primeiro grau de jurisdição vêm sendo mantidas pelos tribunais superiores, o que confere efetividade à prestação jurisdicional e segurança jurídica aos consumidores brasileiros.

Além disso, a existência de princípios que norteiam a tramitação confere celeridade no processamento das ações, apresentando, de forma rápida e eficaz, a tutela aos direitos do consumidor lesado e a punição ao fornecedor que lhe causou dano.

Dessa forma, preenchidos os requisitos exigidos pela Lei n. 9.099, no tocante ao valor da causa, e, verificados os requisitos necessários para a comprovação do dano moral, tem-se como conveniente a propositura de ação indenizatória nos Juizados Especiais, devido a sua finalidade de atender às necessidades dos considerados hipossuficientes, nesse caso, os consumidores.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ao estudar, de forma detalhada, o instituto do dano moral, foi possível compreender, com clareza, todas as suas características e fundamentações legais, bem como as formas de aplicação em eventuais indenizações. Abordado, primeiramente, na Constituição Federal e disciplinado, minuciosamente, no Código Civil, esse instituto visa punir danos causados à moral e à dignidade de outrem, além de compensar a vítima pela dor e o abalo sofridos e evitar que tais atos ilícitos tornem a ocorrer na sociedade, cumprindo, assim, as funções doutrinárias que a indenização possui.

Além disso, ficaram demonstrados, também, os requisitos necessários para que seja caracterizado o dano moral, que são: a ação ou omissão do agressor, a culpabilidade do agressor e o nexo de causalidade entre o agente e o dano causado à vítima. Também foi possível visualizar o modo de fixação do valor da indenização, em que o magistrado orienta-se pelos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade para valorar o dano moral.

Em continuidade, a exposição dos direitos do consumidor mostrou, de forma bastante inovadora, como se dá a aplicação do Código de Defesa do Consumidor nas relações de consumo, protegendo a parte vulnerável das relações que, como o próprio Código conceitua, ocorrem entre o fornecedor e o consumidor final de produtos ou serviços. Com isso, nota-se que a lei consumerista possui natureza principiológica, de modo que prima pela condução das



relações de consumo, pautadas nos princípios da vulnerabilidade, boa-fé e equidade, impedindo a ocorrência de violações que venham causar danos, ainda que morais, aos consumidores.

Todavia, ainda com tantos princípios e normas que regem as relações entre fornecedor e consumidor, é possível a ocorrência de violações que causam prejuízos à parte vulnerável da relação. Nos casos em que essas transgressões acarretam danos morais aos consumidores, uma opção viável para requerer a compensação é a propositura da ação indenizatória junto aos órgãos da justiça comum, denominados Juizados Especiais Cíveis, que possuem competência para julgar causas de menor complexidade, cujo valor não ultrapasse o limite de 40 (quarenta) salários-mínimos.

Portanto, ao fim desta pesquisa é possível verificar que a aplicação do instituto do dano moral nas violações das relações consumeristas, no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis, não só é plenamente possível, como se mostra um instrumento jurisdicional eficaz e importante na solução dos litígios consumeristas.

A comprovação dessa eficácia se dá a partir da análise de decisões dos órgãos colegiados que mantêm o entendimento do juízo *a quo* e que se alocam conforme o posicionamento pacífico do Superior Tribunal de Justiça, que, dessa forma, tem confirmado posicionamento dessas justiças especializadas, e, mesmo, reformado posicionamentos contrários em sede dos tribunais.

Assim, tem-se observado, mesmo por força de jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, que os Tribunais pátrios vêm, reiteradamente, uniformizando e mantendo o entendimento advindo dos Juizados Especiais Cíveis, de que, pautando-se pelos princípios legais constatados nas legislações específicas, segundo o procedimento especial adotado, têm viabilizado, de forma eficaz, a boa aplicação do instituto do dano moral, conforme se pode depreender das recorrentes jurisprudências, sobretudo, as citadas neste trabalho.

## 7 REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. VadeMecum Saraiva OAB e Concursos. 9. ed. atual e ampl. São Paulo: Saraiva, 2016.

\_\_\_\_\_. **Código Civil de 2002**. VadeMecum Saraiva OAB e Concursos. 9. ed. atual e ampl. São Paulo: Saraiva, 2016.



\_\_\_\_\_. **Código de Defesa do Consumidor de 1990.** Vade Mecum Saraiva OAB e Concursos. 9. ed. atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2016.

\_\_\_\_\_. **Enunciados do FONAJE.** 7. ed. rev. ampl. e atual. Salvador: Editora Juspodvm, 2015.

\_\_\_\_\_. **Lei dos Juizados Especiais n. 9.099 de 1995.** Vade Mecum Saraiva OAB e Concursos. 9. ed. atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2016.

\_\_\_\_\_. **Súmulas do STJ.** Vade Mecum Saraiva OAB e Concursos. 9. ed. atual e ampl. São Paulo: Saraiva, 2016.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo Regimental na Reclamação:** AgRg na Rcl 4.847/SE 2010/0178294-5. Relator: Ministro Raul Araújo. J. em 09/02/2011. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/18322760/agravo-regimental-na-reclamacao-agrg-na-rcl-4847-se-2010-0178294-5/inteiro-teor-18322761?ref=juris-tabs>> Acesso em: 25 abr. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo Regimental na Reclamação:** AgRg na Rcl 5.243/MT 2011/0018685-9. Relator: Ministro Aldir Passarinho Junior. J. em 14/03/2011. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/18660576/agravo-regimental-na-reclamacao-agrg-na-rcl-5243-mt-2011-0018685-9/inteiro-teor-18660577?ref=juris-tabs>> Acesso em: 25 abr. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo Regimental no Recurso Especial.** Relator: Ministro Sidnei Beneti. J. em 28/06/2011. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/21105938/agravo-regimental-no-recurso-especial-agrg-no-resp-1181205-rs-2010-0032033-7-stj>> Acesso em: 15 mar. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial.** Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. J. em 28/04/2015. Disponível em: <<http://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/191269608/recurso-especial-resp-1365609-sp-2011-0105689-3>>. Acesso em 20 jan. 2017.

CAVALIRERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil.** 8. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

CUNHA, Maurício Ferreira. **Juizados Especiais Cíveis e Criminais.** 7. Ed. rev. ampl. e atual. Salvador : Editora Juspodvm, 2015.

GAGLIANO, Pablos Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil, volume III:** responsabilidade civil. 6. ed. rev e atual. São Paulo: Saraiva, 2008.

MENDES, Robinson Bogue. **Dano moral e obrigação de indenizar:** critérios de fixação do *quantum*. Campo Grande : UCDB, 2000.

MELO, Nehemias Domingos de. **Danos morais nas relações de consumo:** doutrina e jurisprudência. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2012.



Revista FACISA *ON-LINE*. Barra do Garças – MT, vol.7, n.1, p. 47- 65, jan. - jul. 2018.  
(ISSN 2238-8524)

NUNES, Luiz Antônio Rizzato. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 6. ed. rev. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2011.

\_\_\_\_\_, Luiz Antônio Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

PORTO ALEGRE. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. **Recurso Inominado. Indenizatória. Atendimento desrespeitoso. Danos morais. Quantum indenizatório minorado**. Relator: Juiz Pedro Luiz Pozza. J. em 11/11/2014. Disponível em: <<https://tj-rs.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/151549115/recurso-civel-71005194337-rs/inteiro-teor-151549125?ref=juris-tabs>> Acesso em: 17 mar. 2017.

ROCHA, Felipe Borring. **Manual dos juizados especiais cíveis estatuais: teoria e prática**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

SARMENTO, George. **Danos Morais**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.