

O DANO MORAL NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS

SOB O ENFOQUE DA JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA
E DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Joana Cardia Jardim Côrtes
Leonardo de Castro Gomes
Ledir Dias de Araújo
Admara Falante Schneider
Juízes de Direito e integrantes do CEDES –
Centro de Estudos e Debates do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

1. INTRODUÇÃO

O presente artigo tem por objetivo analisar como a jurisprudência atual vem considerando a possibilidade de reconhecimento da ocorrência de dano moral – com o conseqüente dever de indenizar e fixação de *quantum debeatur* – nas relações contratuais, tanto as firmadas na esfera consumerista, quanto aquelas pautadas no Código Civil.

Para tanto, far-se-á um estudo acerca do conceito de dano moral, cuja reparação é hoje direito garantido constitucionalmente, a teor do que dispõe o artigo 5º, incisos V e X, da Constituição da República de 1988, acompanhando sua evolução doutrinária e considerando suas peculiaridades, a fim de que se consolide um entendimento sobre o alcance do instituto, suas formas de configuração e limitações.

A partir da definição doutrinária, o texto avançará para o levantamento de como ocorre a aplicação, pelo Poder Judiciário, do referido instituto, levando em conta a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, órgão máximo no que se refere à legislação federal, e a do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, buscando compreender qual a dimensão que o dano moral realmente alcança nas relações jurídicas contratuais no contexto contemporâneo.

2. CONCEITO E EVOLUÇÃO

O dano moral surge na doutrina jurídica como aquele que se diferencia dos danos patrimoniais, no sentido de que não se configura como uma lesão essencialmente de cunho econômico. Era, em verdade, um conceito por exclusão.

Com a consagração do direito à reparação pela sua ocorrência na Constituição da República de 1988, em seu artigo 5º, dentre os direitos e garantias fundamentais, e o número cada vez maior de demandas pleiteando tal reparação, a imprecisão do conceito acabou por dificultar a aplicação do direito. Assim, doutrina e jurisprudência passaram a discutir mais amplamente o significado do dano moral, sua abrangência, bem como sua materialização no mundo dos fatos em concorrência com os danos patrimoniais.

Maria Helena Diniz pontua a insuficiência desse conceito ao apontar como o dano moral e o dano patrimonial estão entrelaçados:

Deveras, o caráter patrimonial ou moral do dano não advém da natureza do direito subjetivo danificado, mas dos efeitos da lesão jurídica, pois do prejuízo causado a um bem jurídico econômico pode resultar perda de ordem moral, e da ofensa a um bem jurídico extrapatrimonial pode originar dano material. Realmente, poderá até mesmo suceder que, da violação de determinado direito, resultem ao mesmo tempo lesões de natureza moral e patrimonial. Eis por que o dano moral suscita o problema de sua identificação, uma vez que, em regra, se entrelaça a um prejuízo material, decorrente do mesmo evento lesivo.¹

A partir dessa imprecisão, vários conceitos de dano moral foram sendo construídos na doutrina, em busca de uma definição mais precisa do tema. Por exemplo, Caio Mário da Silva Pereira associava a ideia do dano moral ao sofrimento humano não decorrente de uma perda pecuniária, mas a aspectos subjetivos e pessoais. Por sua vez, Carlos Roberto Gonçalves, assim como Orlando Gomes, entendeu dano moral como aquele do qual se originam efeitos extrapatrimoniais, sendo a eventual indenização apenas de cunho compensatório, nunca reparatório.

¹ DINIZ, Maria Helena. *Curso de direito civil brasileiro*. v 7. 21 ed. São Paulo: Saraiva, 2007. p. 89-90.

Para Sílvio Venosa, o dano moral “é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima”². No entanto, também o associa diretamente aos direitos da personalidade, exemplificativamente expostos nos artigos 11 a 21 do Código Civil de 2002.

Esses conceitos apresentados vão ao encontro da identificação feita entre o dano moral e o estado interior (psicológico, anímico, etc.) do indivíduo, conectando-o à ideia de dor, sofrimento, angústia e humilhação, e configurando o que se entende por corrente subjetiva do dano moral.

Há, no entanto, uma corrente objetiva, que surgiu em oposição à primeira³, compreendendo o sofrimento como consequência do dano – podendo, inclusive, se originar de um dano patrimonial – e classificando o dano moral como lesão a direitos da personalidade. Assim, a ofensa à imagem, à honra, ao nome, entre outros direitos inerentes à dignidade humana, configurariam dano moral, independentemente da ocorrência ou não de dor, aflição, humilhação, ou sentimentos negativos em geral. Esse é o posicionamento de Sérgio Cavalieri Filho, por exemplo.

Ambos os conceitos são utilizados frequentemente na aplicação da lei pelos tribunais em todo o país, sendo certo que, na grande parte das situações cotidianas, há uma concorrência entre eles – as lesões a direitos da personalidade costumeiramente geram sofrimentos, angústia e humilhação às suas vítimas, fomentando a confusão na conceituação.

O conceito formulado pela corrente objetiva, no entanto, se mostra mais adequado, pois a alteração no estado anímico, a dor, a angústia, são efeitos do dano e não o dano em si mesmo.

Além disso, tal teoria resolve um problema criado pela corrente subjetiva,

² VENOSA, Sílvio de Salvo. *Direito civil: responsabilidade civil*. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2009. p. 41.

³ Sobre essa primeira teoria, Anderson Schreiber afirma: “O mesmo não acontece no dano moral, em que a lesão a um interesse tutelado (por exemplo, a saúde, a privacidade) repercute de forma inteiramente diferenciada sobre cada pessoa, não havendo um critério objetivo que permita sua precisa aferição. Por esta razão, fazer depender a configuração do dano moral de um momento consequencial (dor, sofrimento etc.) equivale a lançá-lo em um limbo inacessível de sensações pessoais, íntimas e eventuais”. In: SCHREIBER, Anderson. *Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 109.

qual seja, a configuração do dano moral em relação às vítimas que não têm plena consciência desse dano e, por essa razão, não sofrem dor ou sofrimento com a violação de um direito personalíssimo. Nas palavras de Milena Donato Oliva

Embora não raras vezes o dano moral venha acompanhado de indignação, dor, revolta, angústia, fato é que esses sentimentos não podem ser reputados inerentes à ideia de dano moral. Caso contrário, chegar-se-á à conclusão de que pessoas incapazes de compreender não são suscetíveis de sofrer certos danos morais, como a violação à sua honra e imagem, por exemplo. E isso seria o mesmo que não assegurar proteção a tais direitos, uma vez que sua violação restaria irressarcida.⁴

Outra problemática acerca do dano moral consistiu em sua valoração e quantificação para fins de exercício do direito à reparação civil. No início, a jurisprudência não foi capaz de quantificá-lo, justamente por entender sua essência como completamente dissociada de caráter patrimonial. Dessa forma, embora se reconhecesse a ocorrência da lesão – seja pelo viés objetivo, seja pelo subjetivo – não se entendia cabível a indenização de cunho econômico, uma vez que tal medida não repararia a ofensa efetivada.

Conforme se conseguiu separar o dano dos seus efeitos, passou-se a admitir sua indenização por meio de valor em dinheiro a ser fixado na sentença e/ou acórdão, entendendo-se que a medida, de fato, não tinha cunho reparatório, mas compensatório, com o objetivo de reparar os efeitos concretos do dano e não a lesão em si. Nesse sentido:

(...) chegando-se no segundo plano de investigação sucessiva, quando da quantificação, o objeto da indenização não está na lesão em si, mas no dano (= efeito) que ela produziu. O que se repara é o efeito no ofendido: as perdas e danos (aspecto material); e o sofrimento, a dor sentida (aspecto moral), e não a lesão abstratamente considerada⁵.

Superada a celeuma acerca da possibilidade de quantificação, levantaram-

⁴ OLIVA, Milena Donato. Dano Moral e Inadimplemento Contratual nas Relações de Consumo. *Revista de Direito do Consumidor*, vol. 93, p.13, Maio 2014.

⁵ MONTEIRO FILHO, Carlos Edison do Rego. Da inexecução das Obrigações e suas consequências. *apud*. CIANI, Mirna. *O valor da reparação moral*. 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 25.

se questionamentos sobre como isso deveria ser realizado, de que forma seria possível arbitrar um valor para o dano moral que fosse condizente com a lesão sofrida, sem que representasse enriquecimento sem causa. Os princípios constitucionais e a ideia de razoabilidade se consubstanciaram (e ainda o fazem) nos principais fundamentos orientadores, cabendo, por óbvio, ao juiz, diante do caso concreto, fazer as considerações acerca do valor adequado, de forma equitativa e razoável⁶.

Havia, ainda, outra questão a ser discutida: a possível cumulação entre danos morais e danos materiais. A jurisprudência inicial sobre o tema, mesmo que a doutrina divergisse, não entendia ser possível cumular, em uma mesma ação, ambos os pedidos, compreendendo que apenas uma reparação era suficiente para o caso concreto. Assim, uma vez que a vítima fosse indenizada pelos danos morais, não poderia pleitear reparação patrimonial, e vice-versa, fazendo, portanto, o jurisdicionado jus a somente um deles.

Posteriormente, quando foi realizada uma melhor separação doutrinária sobre os referidos danos – compreendendo as lesões e seus reflexos patrimoniais, como acima já exposto – começou a se aceitar a cumulatividade entre o dano moral e o patrimonial, o que resta pacífico atualmente.

Uma outra discussão acerca do tema envolveu a pessoa jurídica e sua aptidão para sofrer dano moral. Houve, de início, grande resistência a essa ideia junto aos operadores do direito. Em primeiro lugar, porque o conceito subjetivo de dano moral retromencionado não se adequava à pessoa jurídica, visto que consistia em ficção jurídica incapaz de sentir sofrimento ou qualquer espécie de abalo psicológico. Em segundo lugar, porque mesmo a ocorrência de lesão a direito da personalidade de uma pessoa jurídica – aqueles, é claro, compatíveis a sua natureza, na forma do artigo 52 do Código Civil – significa, em grande parte, direta

⁶ Sobre o arbitramento dos danos morais, Humberto Theodoro Júnior discorre: “Da mesma maneira, não se pode arbitrar a indenização, sem um juízo ético de valoração da gravidade do dano, a ser feito dentro do quadro circunstancial do fato e, principalmente, das condições da vítima. O valor da reparação terá de ser “equilibrado”, por meio da prudência do juiz. Não se deve arbitrar uma indenização pífia nem exorbitante, diante da expressão ética do interesse em jogo, nem tampouco se pode ignorar a situação econômico social de quem vai receber a reparação, pois jamais se deverá transformar a sanção civil em fonte pura e simples de enriquecimento sem causa”. In: THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Dano moral*. 7 ed. Belo Horizonte: Editora Del Rey, 2010. p. 56.

ou indiretamente, uma lesão de cunho patrimonial (uma lesão ao nome de uma pessoa jurídica, por exemplo, pode significar perda de clientela e de oportunidades de negócios jurídicos, o que, em última análise, repercute nos lucros da empresa, portanto, patrimônio).

A simples ideia objetiva acerca do dano moral, porém, infirma a primeira razão para sua desconsideração no que se refere à pessoa jurídica. Como titular de direitos da personalidade, pode a pessoa jurídica sofrer dano moral. Além disso, a distinção feita entre honra objetiva e honra subjetiva na doutrina e na jurisprudência representou uma confirmação desse raciocínio⁷.

Outrossim, ainda que reflexos patrimoniais advenham do dano moral, é possível dissociar a lesão moral da lesão especificamente patrimonial, razão pela qual, independentemente dos efeitos da lesão, o dano moral à pessoa jurídica pode ser configurado. Foi, inclusive, o que o Superior Tribunal de Justiça reconheceu no Enunciado 227 de sua Súmula: “A pessoa jurídica pode sofrer dano moral”.

A questão dos reflexos patrimoniais permanece, porém, não como essência do dano moral da pessoa jurídica, mas como característica qualificadora do mesmo, sendo certo que estes não estão presentes em todas as situações, pois, caso contrário, pessoas jurídicas sem finalidade lucrativa não seriam aptas a sofrer tal tipo de lesão. Assim,

(...) a imagem da pessoa jurídica de direito público, tal qual, de resto, a das pessoas filantrópicas (*rectius*: que não exerçam atividade lucrativa), não será, por sua natureza, atingida pelo desprezo do consumidor da marca, que retratará *in concreto* a realidade da ofensa moral, mas sim pela violação de princípios básicos que tornem insustentável sua imagem perante a população, aqui entendida como aquela ocasionada por ato de terceiro, capaz de gerar esse descrédito⁸.

⁷ Nesse sentido: “Não há mesmo como divorciar a realidade material do aspecto ideal, quando se restringe o tema à honra objetiva. Se a pessoa jurídica tem sua imagem afetada, significa que o público daquela marca passará a enxergá-la com sérias restrições, o que automaticamente será revertido em desfavor do consumo e, a toda evidência, reside unicamente nesse aspecto a consequência direta do dano experimentado. Strenger considera que a pessoa jurídica pode gozar de outros bens não-patrimoniais, como, por exemplo, uma campanha difamatória, uma violação de segredo comercial, uma medida injusta que afete sua reputação, vislumbrando a possibilidade de dano moral diferente da tor”. In: CIANI, Mirna. *O valor da reparação moral*. 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 23.

⁸ CIANI, Mirna. *Op cit.* p. 26-27.

Hoje em dia, o debate acerca do dano moral suplantou as divergências relacionadas ao seu conceito, atingindo também seu alcance. Discute-se a existência de dano moral coletivo – consistente em lesão a valores compartilhados pelas pessoas em sociedade e não individualmente consideradas⁹ – e, o foco do presente trabalho, a configuração do dano moral nas relações contratuais; além, é claro, das constantes e sempre presentes discussões acerca da valoração dos danos morais em determinados casos concretos, e da aplicação do instituto de dano moral de cunho punitivo oriundo do direito norte-americano, bem como outros pontos polêmicos envolvendo o tema, que, porém, não fazem parte do escopo do presente estudo.

Passa-se, portanto, à análise da aplicação prática do conceito e alcance do dano moral nas relações contratuais pelos Tribunais pátrios.

3. ANÁLISE DA APLICAÇÃO PRÁTICA DO ALCANCE DO DANO MORAL NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS POR PARTE DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA E DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

As relações contratuais, hodiernamente, são complexas, interconectadas e dotadas de diversas características que os legisladores não puderam antever, tanto no que se refere às relações estritamente civis, como aquelas enquadradas no Código de Defesa do Consumidor (a teor das definições estabelecidas nos artigos 2º e 3º do referido diploma), mas algo essencial não foi alterado: o risco. Em que pese os princípios da boa-fé objetiva, da função social do contrato e da proteção ao consumidor na qualidade de hipossuficiente existirem para garantir o melhor resultado nessas interações, as relações contratuais trazem consigo um risco inerente a qualquer negócio jurídico.

Afinal, uma obrigação firmada com outra pessoa sujeita o indivíduo a uma série de novos fatos e, a partir disso, alguns percalços, aborrecimentos e

⁹ Sobre o tema, confira a obra: ARRUDA ALVIM NETTO, José Manoel de. Responsabilidade contratual: inaplicabilidade do efeito pedagógico punitivo do dano moral. *Soluções Práticas* – Arruda Alvim. v. 2. ago 2011. p. 1037.

contratempos surgem. Nem todos esses problemas podem ser tidos como inesperados, absurdos ou mesmo injustos; alguns deles são simplesmente parte da transação, parcela integrante e inevitável da vida em sociedade. É papel do operador do direito – mais precisamente, dos magistrados em geral – compreender quando efetivamente um dano foi configurado e, assim, atestar que se faz necessária a indenização. Nesse sentido, expõe Humberto Theodoro Júnior:

A vida em sociedade obriga o indivíduo a inevitáveis aborrecimentos e contratempos, como ônus ou consequências naturais da própria convivência e do modo de vida estabelecido pela comunidade. O dano moral indenizável, por isso mesmo, não pode derivar do simples sentimento individual de insatisfação ou indisposição diante de pequenas decepções e frustrações do cotidiano social¹⁰.

Para se desincumbir dessa função, os intérpretes do Direito precisam aplicar ao caso concreto o conceito de dano moral e é nesse momento que as diferenças entre os conceitos acima explicitados se revelam, gerando, muitas vezes, entendimentos divergentes entre diferentes Juízos, Câmaras dos Tribunais Estaduais e Turmas dos Tribunais Superiores.

O Superior Tribunal de Justiça entende que o simples descumprimento contratual, por si só, não é capaz de gerar dano moral. Por vezes, sustenta que é necessária a existência de uma consequência fática capaz de acarretar dor e sofrimento indenizável pela sua gravidade, associando-o à alteração anímica do indivíduo e aproximando-se do conceito subjetivo de dano moral. Em outras oportunidades, porém, exige lesão a direito da personalidade, como, por exemplo, à integridade psíquica, afinando-se com o conceito objetivo do dano moral.

Entende, ainda, que "a rescisão imotivada do contrato, em especial quando efetivada por meio de conduta desleal e abusiva - violadora dos princípios da boa-fé objetiva, da função social do contrato e da responsabilidade pós-contratual - confere à parte prejudicada o direito à indenização por danos materiais e morais". (REsp 1.255.315/SP, Rel^a. Min^a. NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, DJe 27.9.11). Nesse ponto, leva em conta o comportamento do contratante inadimplente que age de forma censurável e maliciosa na configuração do dano moral.

¹⁰ THEODORO JÚNIOR, *Op cit.* p. 134.

Confira-se:

“CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ATRASO NA ENTREGA DE IMÓVEL. ABORRECIMENTO E DISSADOR. EXAME DAS PREMISSAS FÁTICAS DO ACÓRDÃO RECORRIDO. ENUNCIADO N. 7 DA SÚMULA DO STJ. NÃO INCIDÊNCIA. 1. O simples descumprimento contratual, por si, não é capaz de gerar danos morais, sendo necessária a existência de uma consequência fática capaz de acarretar dor e sofrimento indenizável pela sua gravidade. 2. A Corte local, para reformar a sentença e julgar procedente o pedido de indenização por danos morais, concluiu que o atraso na entrega do imóvel, de aproximadamente 9 (nove) meses, por si, frustrou a expectativa do casal de ter um lar, causando, conseqüentemente, transtornos por não ter domicílio próprio. Com efeito, o Tribunal de origem apenas superestimou o desconforto, o aborrecimento e a frustração da autora, sem apontar, concretamente, situação excepcional específica, desvinculada dos normais aborrecimentos do contratante que não recebe o imóvel no prazo contratual. 3. A orientação adotada na decisão agravada não esbarra no óbice contido no enunciado n. 7 da Súmula do STJ, tendo em vista que foram consideradas, apenas, as premissas fáticas descritas no acórdão recorrido. 4. Agravo regimental desprovido”. (AgRg no REsp 1408540 / MA; AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL 2013/0329836-0; Relator(a) Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA; QUARTA TURMA; DJe 19/02/2015)

“RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PLANO DE SAÚDE. RESPONSABILIDADE CIVIL. DESCREDENCIAMENTO DE CLÍNICA MÉDICA. COMUNICAÇÃO PRÉVIA AO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA. VIOLAÇÃO DO DEVER DE INFORMAÇÃO. PREJUÍZO AO USUÁRIO. SUSPENSÃO REPENTINA DE TRATAMENTO QUIMIOTERÁPICO. SITUAÇÃO TRAUMÁTICA E AFLITIVA. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. 1. Ação ordinária que busca a condenação da operadora de plano de saúde por danos morais, visto que deixou de comunicar previamente a consumidora acerca do credenciamento da clínica médica de oncologia onde recebia tratamento, o que ocasionou a suspensão repentina da quimioterapia. 2. Apesar de os planos e seguros privados de assistência à saúde serem regidos pela Lei nº 9.656/1998, as operadoras da área que prestam serviços remunerados à população enquadram-se no conceito de fornecedor, existindo, pois, relação de consumo, devendo ser aplicadas também, nesses tipos contratuais, as regras do Código de Defesa do

Consumidor (CDC). Ambos instrumentos normativos incidem conjuntamente, sobretudo porque esses contratos, de longa duração, lidam com bens sensíveis, como a manutenção da vida. São essenciais, portanto, tanto na formação quanto na execução da avença, a boa-fé entre as partes e o cumprimento dos deveres de informação, de cooperação e de lealdade (arts. 6º, III, e 46 do CDC). 3. O legislador, atento às inter-relações que existem entre as fontes do direito, incluiu, dentre os dispositivos da Lei de Planos de Saúde, norma específica sobre o dever da operadora de informar o consumidor quanto ao descredenciamento de entidades hospitalares (art. 17, § 1º, da Lei nº 9.656/1998). 4. É facultada à operadora de plano de saúde substituir qualquer entidade hospitalar cujos serviços e produtos foram contratados, referenciados ou credenciados desde que o faça por outro equivalente e comunique, com trinta dias de antecedência, os consumidores e a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). 5. O termo "entidade hospitalar" inscrito no art. 17, § 1º, da Lei nº 9.656/1998, à luz dos princípios consumeristas, deve ser entendido como gênero, a englobar também clínicas médicas, laboratórios, médicos e demais serviços conveniados. De fato, o usuário de plano de saúde tem o direito de ser informado acerca da modificação da rede conveniada (rol de credenciados), pois somente com a transparência poderá buscar o atendimento e o tratamento que melhor lhe satisfaz, segundo as possibilidades oferecidas. 6. O descumprimento do dever de informação (descredenciamento da clínica médica de oncologia sem prévia comunicação) somado à situação traumática e aflitiva suportada pelo consumidor (interrupção repentina do tratamento quimioterápico com reflexos no estado de saúde), capaz de comprometer a sua integridade psíquica, ultrapassa o mero dissabor, sendo evidente o dano moral, que deverá ser compensado pela operadora de plano de saúde. 7. Recurso especial não provido". (REsp 1349385 / PR; RECURSO ESPECIAL 2012/0216926-0; Relator(a) Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA; TERCEIRA TURMA; DJe 02/02/2015)

“AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. CONTRATO DE SEGURO DE VIDA EM GRUPO RENOVADO ININTERRUPTAMENTE POR VÁRIOS ANOS. RESCISÃO UNILATERAL. DESCABIMENTO. RESSALVA DA POSSIBILIDADE DE SUA MODIFICAÇÃO PELA SEGURADORA, MEDIANTE A APRESENTAÇÃO PRÉVIA DE EXTENSO CRONOGRAMA, NO QUAL OS AUMENTOS SEJAM APRESENTADOS DE MANEIRA SUAVE E ESCALONADA. DANOS MORAIS. CABIMENTO. 1.- Consoante a jurisprudência da Segunda Seção, em contratos de seguro de vida, cujo vínculo vem se renovando ao longo de anos, não pode a seguradora modificar subitamente as condições da avença nem deixar de renová-la em razão do

fator de idade, sem ofender os princípios da boa fé objetiva, da cooperação, da confiança e da lealdade que devem orientar a interpretação dos contratos que regulam as relações de consumo. 2.- Admitem-se aumentos suaves e graduais necessários para reequilíbrio da carteira, mediante um cronograma extenso, do qual o segurado tem de ser cientificado previamente. (REsp 1.073.595/MG, Rel^a. Min^a. NANCY ANDRIGHI, DJe 29.4.11). 3.- No caso, em que a relação contratual foi mantida por mais de 30 anos, a não renovação do contrato de seguro de vida enseja reparação a título de danos morais, tendo em vista o entendimento desta Corte de que "a rescisão imotivada do contrato, em especial quando efetivada por meio de conduta desleal e abusiva - violadora dos princípios da boa-fé objetiva, da função social do contrato e da responsabilidade pós-contratual - confere à parte prejudicada o direito à indenização por danos materiais e morais". (REsp 1.255.315/SP, Rel^a. Min^a. NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, DJe 27.9.11). 4.- Agravo Regimental improvido". (AgRg no REsp 1444292 / SP; AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL 2014/0065786-0; Relator(a) Ministro SIDNEI BENETI; TERCEIRA TURMA; DJe 04/09/2014)

Em outros casos, quando se trata de interrupção indevida de serviço essencial, o Superior Tribunal de Justiça entende cabível a indenização por dano moral, sustentando que nessa hipótese o dano é *in re ipsa*, ou seja, deriva do próprio fato ofensivo¹¹. Nesse sentido:

¹¹ Sobre o dano moral *in re ipsa*: "Em razão da natureza imaterial do dano moral e da sua constante associação ao sofrimento da vítima, o recurso ao expediente *in re ipsa* tem parecido necessário em numerosas situações. Colhe-se dos aludidos precedentes que, diante de certos acontecimentos, não seria razoável exigir a prova do dano moral, vez que dos fatos seria inequívoco o dissabor experimentado pela vítima. Como se percebe, o mecanismo *in re ipsa* tem por escopo facilitar a reparação por danos morais, pois objetiva afastar discussões que, na prática, poderiam deixar a vítima sem ressarcimento. Com efeito, não é desprezível o peso ainda atribuído pelos tribunais aos sentimentos do ofendido para a caracterização do dano moral, de maneira que, sem o recurso ao *in re ipsa*, dificilmente seria possível a reparação em determinadas hipóteses, como no caso do direito de imagem de pessoas famosas, especialmente quando em algum momento já se expuseram voluntariamente". In: OLIVA, Milena Donato. Dano moral e inadimplemento contratual nas relações de consumo. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 93. mai 2014. p. 13.

E, ainda: "Essa ideia, de que o dano moral em geral não depende de comprovação, decorre a nosso ver do recorrente erro de perspectiva de identificar o dano moral com aquelas reações de dor, constrangimento, tristeza, vergonha. Partindo de tal premissa, a solução encontrada não poderia ser outra que não a da inexigibilidade da prova do dano, porque totalmente subjetivo, existente no íntimo do indivíduo e, conseqüentemente, não perceptível pelos sentidos. O dano, assim considerado, teria de ser presumido a partir de algum fato objetivo. Por esse prisma, em verdade, com base em uma presunção (absoluta, no comum dos casos), acaba-se por indenizar alguém por um dano moral (identificado sempre com "dor") que poderia nem mesmo existir. Todavia, substituída a proposição inicial, para considerar o dano moral não como alguma daquelas reações íntimas do ser humano, mas como a lesão a um direito personalíssimo, desnecessário é o recurso a presunções acerca da existência do dano: uma vez violado direito da personalidade, caracterizado estará o dano moral, independentemente de qualquer reação interna ou psicológica do titular do direito". ANDRADE, André Gustavo C. de. A evolução do conceito de dano moral. *Revista da EMERJ*, v. 6, n. 24, 2003.

“ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL. ANÁLISE DE RESOLUÇÃO. REGRAMENTO QUE NÃO SE SUBSUME AO CONCEITO DE LEI FEDERAL. NÃO OCORRÊNCIA DE VIOLAÇÃO AO ART. 535 DO CPC. INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. COBRANÇA INDEVIDA. DANO MORAL IN RE IPSA. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICO-PROBATÓRIA. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. JUROS DE MORA. TERMO INICIAL. 1. Não é possível, em recurso especial, a análise de resolução de agência reguladora, visto que o referido ato normativo não se enquadra no conceito de "tratado ou lei federal" de que cuida o art. 105, III, a, da CF. 2. Não se vislumbra a alegada violação ao disposto no art. 535 do CPC, porquanto o Tribunal de origem dirimiu, de forma clara e fundamentada, as questões que lhe foram submetidas, apreciando integralmente a controvérsia. 3. O Tribunal a quo, amparado no acervo fático-probatório dos autos, asseverou que a interrupção no fornecimento de energia elétrica se deu por culpa da concessionária, o que não pode ser revisado na estreita via do recurso especial, em observância à Súmula 7/STJ. 4. No tocante à comprovação dos danos, a jurisprudência desta Corte tem asseverado que o dano moral decorrente de falha na prestação de serviço público essencial prescinde de prova, configurando-se in re ipsa, visto que é presumido e decorre da própria ilicitude do fato. 5. Conforme a jurisprudência do STJ, o termo inicial da fluência dos juros de mora, em casos de responsabilidade contratual, é a data da citação. 6. Agravo regimental a que se nega provimento”. (AgRg no AREsp 518470 / RS; AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL 2014/0118322-0; Relator(a) Ministro SÉRGIO KUKINA; PRIMEIRA TURMA; DJe 20/08/2014)

“ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. IRREGULARIDADE NO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E EM SUA COBRANÇA. ALEGAÇÃO DE OFENSA AO ART. 535 DO CPC. INOCORRÊNCIA. RESPONSABILIDADE DA CONCESSIONÁRIA. ALEGADA OFENSA AO ART. 333, I, DO CPC. IMPOSSIBILIDADE, NO CASO, DE REEXAME DE PROVAS, EM SEDE DE RECURSO ESPECIAL. SÚMULA 7/STJ. ALEGAÇÃO DE AUSÊNCIA DO DEVER DE INDENIZAR. DANOS MORAIS. REDUÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO. REEXAME DE PROVAS. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO REGIMENTAL IMPROVIDO. I. Não há omissão no acórdão recorrido, quando o Tribunal de origem pronuncia-se, de forma clara e precisa, sobre a questão posta nos autos, assentando-se em fundamentos suficientes para embasar a decisão. Precedentes do STJ. II. A verificação quanto à adequada comprovação do fato constitutivo do direito da parte

autora (art. 333, I, do CPC) demanda a incursão no conteúdo fático-probatório dos autos, o que implica reexame de provas, inviável, em Recurso Especial, ante o óbice da Súmula 7/STJ. III. Segundo consignado no acórdão recorrido, à luz das provas dos autos, a agravante não logrou êxito em comprovar a regularidade na prestação do serviço na residência da parte agravada e na sua cobrança, e que os danos morais restaram devidamente caracterizados, porquanto "a interrupção dos serviços de fornecimento de água, diga-se, serviço essencial, se deu de forma indevida, motivo pelo qual configurado está o dano moral". Assim, para infirmar as conclusões do julgado e afastar a responsabilidade da concessionária, seria necessário, inequivocamente, incursão na seara fático-probatória, inviável, na via eleita, a teor do enunciado sumular 7/STJ. Precedentes do STJ. IV. No que se refere ao valor da indenização, fixada a título de danos morais, o Tribunal a quo, em face das peculiaridades fáticas do caso, arbitrou o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para cada autor, quantum que merece ser mantido, por consentâneo com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, ante o quadro fático delineado no acórdão de 2º Grau. Conclusão em contrário também encontra óbice na Súmula 7/STJ. Precedentes do STJ. V. Agravo Regimental improvido". (AgRg no AREsp 288072 / RJ AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL 2013/0018571-0; Relator(a) Ministra ASSUSETE MAGALHÃES; SEGUNDA TURMA; DJe 28/11/2014)

O Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro também possui jurisprudência sedimentada no sentido de que o mero descumprimento contratual não dá ensejo à indenização por dano moral, salvo se restar configurada, no caso concreto, situação que repercuta na esfera da dignidade do demandante. Nesse sentido é o Enunciado 75 de sua Súmula: "O simples descumprimento de dever legal ou contratual, por caracterizar mero aborrecimento, em princípio, não configura dano moral, salvo se da infração advém circunstância que atenta contra a dignidade da parte."

O Enunciado da Súmula aproxima-se do conceito objetivo de dano moral, exigindo lesão a direito da personalidade. Ocorre que, por se tratar de conceito indeterminado, a hipótese excepcional prevista no enunciado, ensejadora da indenização por dano moral, admite interpretações ampliadas e muitas vezes divergentes, acerca do que configura ou não lesão à dignidade a justificar o cabimento da referida indenização.

A Corte Estadual já havia sumulado algumas hipóteses de incidência de dano moral em razão de descumprimento do contrato, como, por exemplo, quando há interrupção indevida de serviço essencial, na esteira do entendimento acima citado do Superior Tribunal de Justiça. Nesse sentido, dispõe o Enunciado n.º 192: "A indevida interrupção na prestação de serviços essenciais de água, energia elétrica, telefone e gás configura dano moral".

Do mesmo modo, é entendimento pacificado que a recusa indevida por parte do plano de saúde à cobertura de procedimento médico prescrito ao paciente configura dano moral, o que é ilustrado no enunciado n.º 209: "Enseja dano moral a indevida recusa de internação ou serviços hospitalares, inclusive *home care*, por parte do seguro saúde somente obtidos mediante decisão judicial".

Em tais situações graves, nas quais, sem dúvida, há violação a direitos da personalidade do consumidor, se justifica a indenização por dano moral, amoldando-se tais hipóteses à exceção prevista no enunciado n.º 75, diante de circunstância fática que atinge a dignidade da pessoa humana.

O Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, entretanto, diante da qualidade precária da prestação de serviços em nosso país e das diversas demandas que lhe são trazidas envolvendo esse tema, nas quais fica evidenciada a desídia dos prestadores/fornecedores de serviço, vem ampliando esse conceito.

Com efeito, a Corte Estadual, por meio de suas Câmaras Especializadas em Direito do Consumidor, vem reconhecendo o cabimento da indenização por dano moral em situações de descumprimento contratual, por entender que a prestação precária do serviço consome grande parte do tempo útil do consumidor na resolução de problema criado pelo prestador do serviço, que, apesar de provocado administrativamente, se mantém inerte e desidioso. Confira-se:

“APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COBRANÇAS INDEVIDAS E EM DUPLICIDADE POR SERVIÇO DE PROVEDOR DE INTERNET, ATRAVÉS DE

DÉBITO EM CONTA E DE CARTÃO DE CRÉDITO. PERDA DE TEMPO ÚTIL DA CONSUMIDORA QUE NÃO LOGROU RESOLVER O PROBLEMA ADMINISTRATIVAMENTE. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA REGULARIDADE DAS COBRANÇAS. VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES AUTORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. APLICAÇÃO DO ART. 14 DO CDC. RISCO DO EMPREENDIMENTO. RÉ QUE NÃO FOI CAPAZ DE REPELIR A PRETENSÃO AUTORAL, NA FORMA DO ART. 333, II, DO CPC. REPETIÇÃO DO INDÉBITO QUE SE IMPÕE, EM DOBRO, NA FORMA DO ART. 42, § ÚNICO, DO CPC. DANO MORAL CONFIGURADO E ADEQUADAMENTE FIXADO. RECURSO AO QUAL SE NEGA SEGUIMENTO, NA FORMA DO ART. 557, CAPUT DO CPC”. (0054176-43.2013.8.19.0203-APELACAO - 1ª Ementa - DES. SANDRA CARDINALI - Julgamento: 05/03/2015 - VIGESIMA SEXTA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR)

“Apelação Cível. Relação de Consumo. Ação de Repetição de Indébito c/c Indenizatória. Concessionária de serviço público. Fornecimento de água. Cobrança realizada de forma equivocada, considerando-se duas unidades, quando, na verdade, só havia uma. Laudo pericial conclusivo. Parte ré que não se desincumbiu de seu ônus probatório. Conduta abusiva. Falha na prestação do serviço. Consumidor que, por diversas vezes, tentou solução na via administrativa. Revisão do débito impugnado que se impõe, com base no valor real do consumo. Devolução na forma dobrada, ante a ausência de engano justificável, nos termos do parágrafo único do art. 42 do CDC. Dano moral configurado. Perda de tempo útil para tentar, em vão, resolução do problema. Consumidor que se viu obrigado a pagar valores indevidos sob pena de ser privado de serviço essencial. Redução do quantum que se impõe, eis que não chegou a haver interrupção do serviço. Valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que melhor se ajusta aos Princípios da Proporcionalidade e da Razoabilidade. Retificação do termo a quo dos juros de mora e da correção monetária sobre a verba que se faz de ofício. Precedentes citados: 0010372-93.2006.8.19.0001 APELAÇÃO - DES. PETERSON BARROSO SIMAO Julgamento: 19/03/2014 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR; 0387265-76.2011.8.19.0001 APELAÇÃO FLAVIO MARCELO DE AZEVEDO HORTA FERNANDES - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO”. (0173309-31.2012.8.19.0004- APELACAO - 1ª Ementa - DES. REGINA LUCIA PASSOS - Julgamento: 28/01/2015 - VIGESIMA QUARTA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR)

“APELAÇÃO. CONSUMIDOR. CARTÃO DE CRÉDITO. PAGAMENTO REALIZADO E NÃO COMPUTADO. FALHA NA

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. COBRANÇA INDEVIDA. DANOS MATERIAIS E MORAIS. OCORRÊNCIA. Sentença de improcedência. Prova constante dos autos que permite concluir pela realização do pagamento da fatura em questão através do serviço de atendimento pessoal bancário, o qual não fora, entretanto, computado. Ré que não se desincumbiu de seu ônus, a teor do artigo 333, inciso II, do CPC. Eventual erro junto ao sistema do agente recebedor do pagamento, que não tem o condão de afastar o dever de indenizar. Súmula 479 do STJ e 94 do TJRJ. Devolução em dobro da quantia desembolsada pela autora. Artigo 42, parágrafo único, do CDC. Danos morais pela desídia da ré e pela perda do tempo útil da autora na tentativa de solução administrativa, além de ter de desembolsar valores a fim de evitar a negativação de seu nome. Artigo 557, §1º-A, do CPC. PROVIMENTO DO RECURSO DO AUTOR”. (0312019-06.2013.8.19.0001-APELACAO - 1ª Ementa - DES. MARIA LUIZA CARVALHO - Julgamento: 20/01/2015 - VIGESIMA SETIMA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR)

“APELAÇÃO CÍVEL. Direito do Consumidor. Ação de Responsabilidade Civil. Ausência de Entrega de Mercadoria. Sentença de Procedência Parcial para condenar a ré a pagar a quantia de R\$225,00 (Duzentos e vinte e cinco) reais corrigidos a partir da data do envio do cartucho extraviado. Recurso do Autor quanto ao dano moral. Demora e entrega de produto errado, que não é razoável. Verifica-se a ocorrência de Dano Moral, uma vez que extrapola o mero descumprimento contratual. Falsa expectativa criada no consumidor e sua Família, atingindo a própria dignidade do Autor. É importante frisar que a Responsabilidade Civil também é dotada de vertente Pedagógica, exigindo-se que os fornecedores adotem cautelas necessárias no cumprimento de suas Obrigações. In Casu. Montante Fixado em R\$2.000,00 em consonância com os princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade. Provimento Parcial do Recurso Para Condenar a ré no pagamento de Indenização por Danos Morais no valor de R\$2.000,00 (Dois mil Reais), com juros a contar da citação e Correção Monetária a contar da publicação do Julgado e nas custas Processuais e Honorários Advocatícios Fixados em 10% Sobre o valor da condenação, Mantendo-se Sentença em seus demais termos”. (0072334-15.2009.8.19.0001 – APELACAO - ANTONIO CARLOS DOS SANTOS BITENCOURT - VIGESIMA SETIMA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR)

Os casos são os mais variados e, considerando o rumo da atual jurisprudência, qualquer descumprimento contratual pode dar ensejo à indenização

por dano moral, a depender da suscetibilidade da vítima.

Na tentativa de se estabelecer um critério que auxilie o intérprete na verificação da ocorrência do dano moral em hipóteses tais, o ilustre Desembargador André Gustavo Correa de Andrade defende que

É indubitoso que o sistema afetivo do homem, porque componente de sua personalidade, é merecedor de proteção jurídica. As lesões injustas aos sentimentos de outrem são por si só indenizáveis, independentemente de qualquer outra repercussão que o ato lesivo possa ter provocado, seja na esfera pessoal, seja na esfera patrimonial da vítima. Como distinguir, no entanto, nessas situações de perturbação do espírito, o dano moral do "mero" aborrecimento que todo descumprimento de obrigação contratual potencialmente pode causar? A resposta a uma tal indagação encontra-se não na reação da vítima - afinal, essa pode ser mais ou menos sensível à violação de um direito, como observado por Antunes Varela -, mas no comportamento do contratante inadimplente, que, muitas vezes, age de forma particularmente censurável e ultrajante, demonstrando verdadeiro descaso para com o direito alheio. Com efeito, o aborrecimento, a contrariedade e outros sentimentos negativos ordinariamente gerados pelo descumprimento de uma obrigação pactuada são, em muitos casos, agravados pela conduta maliciosa ou desdenhosa do contratante.¹²

Ocorre que esse pensamento, se aplicado de forma pura e simples, privilegia, na verdade, a corrente subjetiva, ao deslocar o subjetivismo da pessoa da suposta vítima para o fornecedor, reconhecendo o dano moral de acordo com as peculiaridades do comportamento deste último. Ao assim proceder, reforça a zona cinzenta da qual se aproveita o demandismo, defendendo que o comportamento do fornecedor contrário às regras protetivas, por ser reprovável, justifica uma compensação extrapatrimonial.

Além disso, a fundamentação do pensamento do ilustre Desembargador se baseia na premissa de que o sistema afetivo do homem, porque componente de sua

¹² ANDRADE, André Gustavo C. de. Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 53, p. 54, 2005.

personalidade, é merecedor de proteção jurídica.

É da natureza do sistema afetivo do homem, porém, sua instabilidade e é inadmissível que a função jurisdicional se substitua a práticas terapêuticas como remédio para o bem estar emocional de cada cidadão. Ademais, como bem ressalta o defensor da referida tese, cada pessoa reage de forma mais ou menos sensível às intempéries enfrentadas na vida em sociedade, inclusive no que concerne ao descumprimento contratual, o que mais uma vez reforça que a caracterização do dano moral deve estar irremediavelmente ligada à lesão de um direito personalíssimo, o que somente pode ocorrer, em tais hipóteses, quando os bens ou produtos envolvidos no conflito guardem estreita relação com a dignidade da pessoa.

Exemplifica-se: Se o consumidor adquire uma panela ou uma estante para sua casa e o fornecedor não realiza a entrega do produto no prazo acordado ou o produto apresenta defeito logo após a aquisição, não há como se reconhecer dano moral, ainda que o comportamento do fornecedor seja reprovável na solução do problema, pois não há como se sustentar que houve violação a direito da personalidade.

Se, por outro lado, o consumidor adquire uma geladeira, fogão (bens necessários à moradia e sobrevivência dignas) ou o único aparelho de televisão da residência (objeto necessário ao lazer mínimo da família), que não é entregue em prazo razoável ou apresenta defeito logo após, ou contrata serviços relacionados a direito fundamental (como saúde, lazer básico e trabalho, por exemplo) que se apresentam defeituosos estará configurado o dano moral, pois se trata de produtos e serviços qualificados, porquanto relacionados à dignidade da pessoa.

Isso é o que sustenta o Enunciado 75 da Súmula deste Egrégio Tribunal: somente há dano moral quando do descumprimento contratual advém circunstância que atente contra a dignidade da parte. Nesse sentido, quando houver pedido de indenização por dano moral devem os julgadores proceder a uma análise criteriosa de cada caso concreto para verificar se houve efetiva lesão a direito personalíssimo, podendo, é claro, considerar o comportamento particularmente censurável do

fornecedor na valoração do dano, quando for reconhecida a ocorrência deste.

Não deve o julgador, dessa forma, se afastar do Enunciado da Súmula objeto do presente estudo e reconhecer a ocorrência de dano moral quando não puder identificar o direito personalíssimo violado, sob pena de, por um lado, tratar situações iguais de forma desigual, ao talante do julgador, gerando violação ao princípio da isonomia, insegurança jurídica e desprestígio ao Poder Judiciário, e, por outro lado, banalizar o instituto e incentivar o demandismo e práticas oportunistas.

Afinal, o contratante não pode preferir a indenização por dano moral ao cumprimento da obrigação principal, como, infelizmente, muitas vezes ocorre.

4. CONCLUSÃO

De um lado, é cediço que a qualidade da prestação do serviço deixa muito a desejar, causando transtornos e aborrecimentos aos consumidores. De outra parte, porém, deve-se fazer uma reflexão acerca do cabimento da indenização por dano moral em casos tais, levando-se em conta seu conceito e função; considerando o papel das agências reguladoras na fiscalização da qualidade desses serviços, papel esse que vem sendo transferido ao Poder Judiciário; e também considerando o viés do demandismo, na medida em que entendimentos amplos e desvinculados da lesão ao direito da personalidade podem incentivar o exercício abusivo de demandas e a busca pelo Poder Judiciário como forma primeira de resolução de conflitos, sem que sequer seja tentada a solução administrativa.

Por outro lado, deve se ter em mente que, para que seja aplicado o viés pedagógico punitivo do instituto, primeiro é preciso que se identifique a ocorrência do dano. Somente depois a reprovabilidade da conduta é considerada em sua valoração. Contrariando tais premissas, no entanto, a jurisprudência do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro vem se afastando das fontes que inspiraram o Enunciado n. 75 da Súmula de seu Egrégio Tribunal de Justiça, algumas vezes afirmando que o dano está configurado mesmo quando não há lesão a direito personalíssimo, com o propósito de punir a conduta desidiosa de um prestador de serviço. Ao fazê-lo, porém, acaba por inverter a relação causa e efeito.

Para tentar equalizar a questão da forma mais pragmática possível, sem olvidar da aplicação da solução justa a cada situação prática, deve se retornar à diretriz do referido Enunciado, que segue a jurisprudência pacificada pelo Superior Tribunal de Justiça e privilegia o conceito objetivo de dano moral, com a análise de cada caso concreto de forma mais criteriosa pelo julgador de primeira e segunda instância, de forma a garantir a proteção jurídica necessária à indenização do dano moral, mediante fundamentadas exceções à premissa do enunciado em questão, diante da situação fática delineada nos autos, somente quando houver efetiva lesão a direito personalíssimo.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, André Gustavo C. de. A evolução do conceito de dano moral. *Revista da EMERJ*, v. 6, n. 24, 2003.

ANDRADE, André Gustavo C. de. Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 53, p. 54, 2005.

ARRUDA ALVIM NETTO, José Manoel de. Responsabilidade contratual: inaplicabilidade do efeito pedagógico punitivo do dano moral. *Soluções Práticas – Arruda Alvim*. v. 2. ago 2011. p. 1037.

BOLSON, Simone Hegele. O princípio da dignidade da pessoa humana, relações de consumo e o dano moral ao consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 46. abr 2003. p. 265.

COUTO E SILVA, Clovis V. do. O conceito de dano no direito brasileiro e comparado. *Revista de Direito Civil Contemporâneo*. v. 2. jan-mar 2015. p. 333-348.

CIANI, Mirna. *O valor da reparação moral*. 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

DINIZ, Maria Helena. *Curso de direito civil brasileiro*. v 7. 21 ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

FONTES, João Roberto Egydio Piza. Dano moral. *Revista do Instituto dos Advogados de São Paulo*. v. 2. jul 1998. p. 18.

OLIVA, Milena Donato. Dano moral e inadimplemento contratual nas relações de consumo. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 93. mai 2014. p. 13.

SALOMÃO, Luís Felipe. Alguns aspectos da reparação do dano moral no direito brasileiro. *Revista de Direito Civil Contemporâneo*. v. 1. out-dez. 2014. p. 135-149.

SCHREIBER, Anderson. *Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Dano moral*. 7 ed. Belo Horizonte: Editora Del Rey, 2010.

VENOSA, Sílvio de Salvo. *Direito civil: responsabilidade civil*. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2009.