

BANALIZAÇÃO DO DANO MORAL NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Renan Jonde Monteiro de Carvalho

SUMÁRIO: 1 - INTRODUÇÃO; 2 – ORIGEM E EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA REPARAÇÃO DO DANO MORAL; 3 – REQUISITOS DO DANO MORAL; 4 – NOÇÕES GERAIS DO DIREITO DO CONSUMIDOR E O DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO; 5 – DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS; 6 – DA BANALIZAÇÃO DO DANO MORAL NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

RESUMO

Este artigo tem por objeto, sobretudo, provocar a reflexão sobre um tema que tem merecido constantes debates e preocupação no mundo jurídico, quando da aferição do julgador na reparação do dano moral que deve ser empreendida de maneira adequada com a realidade dos litigantes, a fim de evitar indenizações exorbitantes ou ínfimas, causando enriquecimento fácil ou estímulo para a prática de atos que encerrem intensa dor, constrangimento, mal estar, sofrimento ou uma humilhação, alcançando o íntimo, o psicológico, moral e intelectual do indivíduo, lesionando, assim, a honra, a dignidade, a reputação, a imagem e a autoestima. Não se trata, para a caracterização do dano, de um mero dissabor ou qualquer mal-entendido simples da vida em sociedade para resultar em reparação pecuniária. Busca este trabalho, lançar um olhar crítico sobre a forma que está sendo tratado o dano moral, transformando-o por vezes numa verdadeira indústria do ganho fácil, totalmente divorciado da realidade fática, conduzindo o julgador a chancelar pedidos totalmente sem propósito, evitando o descrédito perante a nossa sociedade.

Palavras-chave: Direito civil. Responsabilidade civil. Juizados Especiais de Defesa do Consumidor. Dano moral. Indenização. Banalização Dano moral.

1 INTRODUÇÃO

O direito, como ciência cultural, sofre constantes mutações e influências, visando adequar suas normas ao convívio social, introduzindo no ordenamento jurídico tais inovações, no âmbito do legislativo, nos planos doutrinários e hermenêuticos, o que se repete no tempo constituindo-se uma incessante preocupação com a vida humana, a exemplo do tema ora em

estudo, de relevância indiscutível para a adequação do homem moderno ao convívio respeitoso nas relações pessoais.

Busca, portanto, o presente trabalho, lançar um olhar crítico sobre a forma com que está sendo tratado o instituto do dano moral no Juizado Especial Cível de Defesa do Consumidor, para que sejam julgados com coerência os pedidos de danos morais.

O estudo será apresentado em cinco capítulos. Inicialmente será abordado o sistema dos Juizados Especiais Cíveis, o seu surgimento no mundo jurídico, a sua origem e evolução histórica e de funcionamento. Na sequência será dissertado sobre o Direito do Consumidor, debruçando-se aí, também, acerca de seu surgimento no aperfeiçoamento das relações de consumo, a evolução dessa relação, bem como da regulamentação dos direitos do consumidor.

No capítulo subsequente será abordado o dano moral, demonstrando-se, a sua evolução em nosso direito, sua conceituação e os requisitos legais para sua comprovação. Por fim, será abordado o tópico que versará sobre a Banalização do Dano Moral no Juizado Especial Cível de Defesa do Consumidor, revelando os descompassos, insatisfações e desconfortos encontrados no instituto do dano moral, bem como de que forma pode ser enfrentada a questão.

2 ORIGEM E EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA REPARAÇÃO DO DANO MORAL

A reparação do dano começou a ser pensada no momento em que a sociedade começou a evoluir, na tentativa de equilibrar as relações existentes, principalmente para reparar os danos patrimoniais causados.

A partir de certo momento da história do direito, começou-se a se observar que seria necessária também a reparação de danos extrapatrimoniais, ou imateriais, surgindo, desta maneira, o instituto do dano moral.

Para entender o instituto do dano moral faz-se imperativo voltar-se às sociedades antigas, indispensável a identificar o momento histórico da necessidade dessa reparação, como meio de valorar os direitos pessoais de cada indivíduo, preocupação essa advinda dos sucessivos conflitos entre os membros da sociedade, recordando, para tanto, os Códigos de Ur-Mammu (2140 e 2040 a. C), Código de Hamurabi (1700 a.C), Lei das XII Tábuas (390 a.C), chegando até o direito brasileiro.

Vê-se, assim, que o Código de Ur-Mammu (Ur-Nammu, 2140 a.C), editado pelo imperador da Suméria, entre 2140 e 2040 a.C, considerada uma das mais antigas codificações da civilização humana, já tinha em seu texto previsão para reparação do dano moral, ressarcindo a outrem em mina de prata quando responsável por dano físico em terceiro, a exemplo de fratura em um pé ou mão durante uma rixa, fratura de um osso causado por uma arma etc.

Editado pelo Rei da Babilônia por volta de 1700 a.C, o Código de Hamurabi (Hamurabi, 1700 a.C), ao contrário do anterior, predominava o caráter corporal e não pecuniário. Neste, punia-se o infrator de forma rigorosa, ou seja, olho por olho, dente por dente.

Em 390 a.C, cuidava da reparação do dano a Lei das XII Tábuas (LEI DAS XII TÁBUAS, 390 a.C), de importância para a origem do Direito Romano, estabelecendo indenização com duplo caráter, recaindo a pena, a depender da situação, sobre a integridade física do autor, ou sobre seu patrimônio, pagando determinada importância para a vítima.

Diversamente do Código de Hamurabi, o Código de Manu, codificação indiana, editada no século II a.C, previa a reparação pecuniária para as vítimas de danos à integridade física. Vale, aqui, a transcrição do art. 700: “Todos os médicos e cirurgiões que exercem mal a sua arte, merecem multa; ela deve ser do primeiro grau para o caso relativo a animais; do segundo, relativo ao homem”. (CÓDIGO DE MANU, 200 a.C)

Na legislação brasileira, como adiante se verá, o dano moral teve seu desenvolvimento ao longo de diversas leis, que aos poucos foram reconhecendo e consolidando a figura da reparação por dano imaterial, fruto do desenvolvimento social, trazendo consigo o aumento dos conflitos entre os indivíduos extrapolando a esfera patrimonial, alcançando com as ofensas pessoais, a dignidade, a honra, a intimidade e outros direitos da personalidade.

É inquestionável, assim, que o instituto do dano moral possui suas origens nas mais remotas civilizações, influenciando de alguma forma o nosso legislador a trazer para o nosso arcabouço jurídico este instituto de reparação moral.

No direito brasileiro, desde a época do Brasil Colônia, com as Ordenações Filipinas pode-se observar o aparecimento do dano moral, uma vez que nos seus Títulos XXII e XXIII do Livro V (PORTUGAL, Ordenações Filipinas, 1603), aduzia que o homem que casasse com uma mulher virgem, ou viúva honesta que não passasse dos vinte e cinco anos sem autorização das pessoas responsáveis pela mulher, perderia toda sua fazenda para aquele que detinha o poder sobre a mulher, bem como o homem que dormisse com uma mulher virgem e com ela não se casasse, deveria pagar um determinado valor arbitrado pelo julgador.

Já o primeiro Código Penal Brasileiro (BRASIL. Decreto nº 847 de 1890), em seu Título XI – Dos crimes contra a honra e a boa fama, Capítulo Único, previa o pagamento de multa nos casos de calúnia e injúria, já como uma forma de reparação de dano extrapatrimonial, aqueles que tinham a sua honra ofendida.

No antigo Código Civil (BRASIL. Lei nº 3.071 de 1916), também não existia explicitamente o instituto do dano moral, mas, por exemplo, em seu artigo 1.547, Parágrafo Único, trazia que caso não ficasse comprovado o dano material em casos de injúria ou calúnia, seria pago uma multa ao ofendido, havendo assim um pagamento de indenização. Como afirma Yussef Cahali (2011, p.41): “[...] o antigo Código Civil se omitira quanto a inserir uma regra geral de reparação do dano moral, não era menos certo que se referia a diversas hipóteses que o dano moral seria reparável (arts. 1.537, 1.538, 1.543, 1.547, 1.548, 1.548, 1.549 e 1.550, todos do CC/1916)”.

Tais hipóteses assim referidas estavam longe de constituir simples execução à regra de que só os danos patrimoniais deveriam ser ressarcidos; antes, pelo contrário, visando apenas disciplinar a forma de liquidação do dano, prestavam-se para confirmar que estava ínsita na lei civil a ideia da reparabilidade do dano moral.

Apesar do instituto do dano moral já estar presente em codificações anteriores, mesmo que não explicitamente, quando se começou os debates a cerca da contextualização do dano moral na Legislação brasileira, alguns juristas eram contra tal instituto, como traz Cahali (2011), o posicionamento de Lafayette, que diz que o mal causado pelo delito pode consistir simplesmente em um sofrimento físico ou moral, sem relação direta com o patrimônio e nesses casos não haveria a necessidade de satisfação pecuniária.

Diversos operadores do direito já aceitavam a ideia do instituto do dano moral na legislação brasileira. Com a Constituição Federal (BRASIL, 1988) acabou com qualquer dúvida a cerca da reparação à título de danos morais no Brasil, trazendo em seu artigo 5º, inciso X, a inviolabilidade da intimidade, vida privada, honra e imagem, sendo assegurado o direito a indenização pelo dano material e moral decorrente da violação destes.

Desta maneira, vale ressaltar a constitucionalização da reparação do dano moral, que posteriormente recebeu alguns entendimentos para sua efetiva aplicação.

3 DOS REQUISITOS DO DANO MORAL

Entende-se por dano moral, o dano causado aos direitos à personalidade da pessoa. Segundo Zannoni (citado por GONÇALVES, 2003, p.549) existem dois tipos de dano moral, o direto, que consiste na lesão a um interesse que visa satisfação ou gozo de um bem jurídico extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade, e o indireto, que é aquele que provoca prejuízo a qualquer interesse não patrimonial, devido a uma lesão a um bem patrimonial da vítima.

O dano moral é o que atinge a honorabilidade, o crédito, o bom nome profissional, o conceito social, resultando dor profunda e grande tristeza. É o atentado contra a individualidade, a personalidade, a dignidade e o respeito de que é merecedor a vítima. É o sofrimento humano causado pelo ilícito, magoando valores íntimos da pessoa e a sua personalidade das suas relações sociais.

Parece mais razoável, assim, caracterizar o dano moral pelos seus próprios elementos; portanto, “como a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípuo na vida do homem e que são a paz, a tranqüilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade individual, a integridade física, a honra e dos demais sagrados afetos” [...]. (CAHALI, 2011, p. 19)

Cumpram também trazer o entendimento de Gagliano e Pamplona Filho (2005), que reportam ser necessária a existência de três atributos para que se caracterize o dano reparável, sendo estes, a violação de um interesse jurídico, a efetividade ou certeza e a subsistência.

Na visão de Alessandro Meyer (2008), faz-se necessária a demonstração de quatro pressupostos, quais sejam, a ação ou omissão do agente, a ocorrência de dano, a culpa e o nexo de causalidade, havendo somente direito a indenização por danos morais, ser houver um dano a se reparar, e o dano moral que pode e deve ser indenizado é a dor, pela angústia e pelo sofrimento relevantes que cause grave humilhação e ofensa ao direito de personalidade.

Desta forma, os elementos para que haja a configuração do dano moral são: dano, ilicitude e nexo causal. Ou seja, se faz necessária para caracterização do dano moral uma conduta ilícita que cause ao agente uma lesão a um direito a personalidade num certo grau de gravidade, havendo uma conexão entre o fato e a lesão, ocorrendo por consequência os possíveis abalos morais supramencionados.

Assim, cumpre salientar hipóteses em que possa haver a reparação do dano moral nas relações de consumo.

De acordo os ensinamentos de Carlos Roberto Gonçalves (2003), são duas as espécies de responsabilidade civil reguladas pelo Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade

pelo fato do produto e do serviço e a responsabilidade por vícios do produto ou do serviço, sendo que para efeito de indenização, é considerado fato do produto todo e qualquer acidente provocado por produto ou serviço que causar dano extrapolando a esfera patrimonial, podendo gerar, inclusive, dano extrapolando a esfera patrimonial, podendo gerar, inclusive, dano moral ao consumidor, sendo equiparadas a este todas as vítimas do evento.

De logo, como já acentuado, o Código de Defesa do Consumidor, traz em seu artigo 6º, incisos VI e VII, que:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados (BRASIL. Lei nº 8.078, 1990)

Venosa (2011), afirma a reparação dos prejuízos experimentados pelos consumidores deve ser efetiva, podendo ser cumulada a reparação à título de dano moral e material, conforme pode ser observada na Súmula nº 37 do STJ (BRASIL, 1992). Assevera ainda, que para se configurar o dano moral deve ocorrer o abalo à honra, dor íntima, o sofrimento ou humilhação do consumidor.

Cumprе esclarecer, segundo Humberto Theodoro Júnior (1993), que a dor moral ocorre no psiquismo da pessoa, não podendo ser concretamente mensurado, não sendo exigido do autor da pretensão indenizatória. A prova do dano extrapatrimonial, contudo, este deve comprovar que houve o fato lesivo e que este ocorreu de maneira ilícita. Registre-se que somente com testemunhas e atestados médicos não ficará comprovado que ocorreu o dano moral.

O dano moral não é a dor, a angústia, o desgosto, a aflição esperitual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima do evento danoso, pois estes estados de espírito constituem o conteúdo, ou melhor, a consequência do dano.

[...]

O direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente. (GONÇALVES, 2003, p.548).

Neste sentido, é indiscutível que para que haja a reparação à título de dano moral é necessário que o abalo psicológico sofrido pelo autor do pedido da reparação tenha sido causado de maneira grave, bem como que tenha sido de forma ilícita, devendo ser

comprovado o evento danoso e ilícito, não havendo a necessidade de provar a efetividade da dor psíquica sofrida.

Diante o exposto, é importante ressaltar que o dano moral não pode ser suposto, devendo ser efetivamente levado ao conhecimento do julgador, precisando inclusive ser comprovado o evento danoso, pois o magistrado não deve interpretar que houve danos na simples narrativa dos fatos do autor, até porque, caso este realmente acredite que sofreu algum dano, deve citar qual foi o momento em que o mesmo acredita que ocorreu a lesão, bem como qual foi seu bem jurídico tutelado que foi violado.

Desta forma, deve ser observado no presente trabalho, em quais momentos devem ser utilizados a reparação à título de dano moral no direito do consumidor.

4 NOÇÕES GERAIS DO DIREITO DO CONSUMIDOR E O DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

O Direito do Consumidor guarda perfeita coerência com o preceito constante do art. 5º, da Carta Magna vigente, no inciso XXXII, que impõe ao Estado o dever de promover a defesa do consumidor, garantia reiterada no art. 170, inciso V, da Lei Maior, ao declarar o direito de todos a uma existência digna, conforme os ditames da justiça social e ao assegurar, mais uma vez, o princípio da defesa do consumidor, espancando qualquer dúvida à efetiva proteção ao consumidor, entregando-lhe arma eficiente para a defesa de seus direitos. (BRASIL, Constituição Federal, 1988)

Antes de adentrar a atual regulamentação existente no Brasil, cumpre trazer a baila outras regulamentações, ou tentativas da mesma em diferentes momentos da história do nosso país, ou seja, mostrar de alguma forma a evolução histórica das relações de consumo, bem como as modificações existentes nas legislações que conduziam tal relação.

É fato inegável que as relações de consumo evoluíram enormemente nos últimos tempos. Das operações de simples troca de mercadorias e das incipientes operações mercantis chegou-se, progressivamente, às sofisticadas operações de compra e venda, arrendamento, “*leasing*”, importação etc., envolvendo grandes volumes e milhões de dólares. (ALMEIDA, 2003, p.02)

Neste sentido, cumpre esclarecer que um dos primeiros registros de alguma regulamentação das relações de consumo, ainda que indireta foi encontrada nas Ordenações Filipinas, uma vez que após a proclamação da independência do Brasil, ficou determinada a manutenção das mesmas, e no Livro V, em seu título LVII dizia que, “se alguma pessoa

falsificar alguma mercadoria, assim com cera, ou outra qualquer, se a falsidade, que nisso fizer, valer hum marco de prata, morra por isso” (PORTUGAL. Ordenações Filipinas, 1603), podendo de alguma forma ser vista uma tentativa de que o consumidor não fosse enganado, trazendo uma punição severa caso o consumidor fosse ludibriado.

Após as Ordenações, com o surgimento do primeiro Código Civil Brasileiro em 1916, e com a grande evolução das relações consumeristas, somente em 1951, com a Lei nº 1.521/51 (BRASIL, Lei nº 1.221 de 1951), nomeada como Lei de Economia Popular, o legislador brasileiro despertou para tal evolução, vindo em seguida, em 1962, com a Lei Delegada nº 04/62 (BRASIL, Lei Delegada nº 04 de 1962), apelidada de Lei de Intervenção no Domínio Econômico, buscando assegurar a livre distribuição de produtos necessários ao consumo do povo. Em 1969, a emenda nº 01/69 (BRASIL, Emenda nº 01 de 1969) da Constituição de 1967, inseriu a proteção consumerista, sendo este mais um grande marco da evolução, uma vez que foi a primeira norma constitucional que trazia expressamente a proteção ao consumidor.

Com o advento da Lei nº 1.903/78 (SÃO PAULO, Lei nº 1.903 de 1978), surge em São Paulo, o primeiro órgão de defesa do consumidor, o PROCON.

Em 1985, dois grandes acontecimentos marcaram a constante evolução da tentativa de regular e intervir, da melhor forma, nas relações de consumo: a Resolução nº 39/248/85 da ONU (ASSEMBLÉIA GERAL DA ONU. Resolução 39/248), que trouxe normas sobre a proteção do consumidor, bem como a criação do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, através do Decreto nº 91.469 (BRASIL, Decreto nº 91.469 de 1985).

Já em 1988, a nossa atual Constituição Federal trouxe, em seus artigos 5º, XXXII¹; 24, VIII² e 170, V³, diretrizes relacionadas ao Direito do Consumidor, trazendo primeiramente a atuação do Estado para a criação de uma lei que protegesse os consumidores, em seguida a

¹ 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: [...]XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor (BRASIL, Constituição Federal, 1988)

² Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre: [...] VIII - responsabilidade por dano ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (BRASIL, Constituição Federal, 1988)

³ Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: [...] V - defesa do consumidor (BRASIL, Constituição Federal, 1988)

competência concorrente para legislar sobre danos ao consumidor, por fim, a defesa do consumidor como justificativa de intervenção do Estado na economia.

A vitória mais importante nesse campo, fruto dos reclamados da sociedade e de ingente trabalho dos órgãos e entidades de defesa do consumidor, foi a inserção, na Constituição da República promulgada em 5 de outubro de 1988, de quatro dispositivos específicos sobre o tema. (ALMEIDA, 2003, p.10).

Oportuno se faz ressaltar o artigo 48⁴ do ADCT, dispositivo constitucional, que também tem grande importância, ao trazer em seu texto o anúncio da edição do Código de Defesa do Consumidor, o qual foi efetivamente criado com a Lei n° 8.078/90, com vigência a partir do ano de 1991.

As relações de consumo nascem da relação que se cria entre o fornecedor e o consumidor na compra em venda, ou na prestação de um serviço, podendo esta ser observada facilmente no cotidiano de qualquer ser humano.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei n° 8.078/90) assegurou, expressamente, a indenização por dano moral, assim dispendo: Art. 6° São direitos básicos do consumidor: [...] VI – A efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos [...]. (BRASIL. Lei n° 8.078, 1990)

Traz o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 2° o conceito jurídico de consumidor: “[...] é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.”, equiparando-se ainda ao consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que tenha intervindo na relação de consumo, bem como o conceito de fornecedor, em seu artigo 3°:

[...] 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. [...]. (BRASIL. Lei n° 8.078, 1990)

Assim, em seu artigo 4°, o Código de Defesa do consumidor cita exatamente qual o seu objetivo:

A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade,

⁴ Art. 48 - O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor. (BRASIL, Constituição Federal, 1988)

saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo [...]. (BRASIL. Lei nº 8.078, 1990)

Nos artigos 12 ao 17 (BRASIL. Lei nº 8.078, 1990), o CDC traz que o dano causado pelo fornecedor de produto, ou de serviço, ao consumidor, deve ser reparado independente de culpa, dentro dos limites impostos pelos parágrafos e incisos presentes nos artigos supracitados. Desta forma, havendo o dano este deverá ser reparado da maneira mais completa possível, cobrindo todos os prejuízos causados, sejam eles patrimoniais morais ou ambos.

O dever de indenizar cabe a todos aqueles envolvidos na produção e comercialização do produto ou serviço defeituoso, entretanto, nos casos em que o dano for causado por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos, o dever de indenizar só recairá sobre o comerciante, caso os outros responsáveis não sejam encontrados, o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador, bem como este não conserve adequadamente produtos perecíveis.

Como já anotado, o artigo 6º, incisos VII e VIII (BRASIL. Lei nº 8.078, 1990), o CDC traz dois dos direitos básicos do consumidor, que são: o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, bem como “a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”.

Ao enunciar como direitos básicos do consumidor “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”, esse Estatuto avançou quase um século no tempo, abandonando o arcaísmo e o conservadorismo para inaugurar uma nova dimensão, ampla e abrangente. Deixou, no entanto, de estabelecer o *quantum* da indenização por dano moral, ao contrário de outras leis que fixaram um limite mínimo e máximo, obrigando a que se obedeça tais margens, a exemplo do Código Brasileiro de Telecomunicações (BRASIL, Lei nº 4.117, 1962) e na Lei de Imprensa (BRASIL, Lei nº 5.250, 1967), ao disporem sobre a indenização por danos extrapatrimoniais.

O *quantum* a esse título há de considerar a intensidade da dor, sofrimento ou humilhação sofrida, as condições econômicas do ofensor e do ofendido.

Evidentemente, não pode ser fonte de enriquecimento de um ser em detrimento da subsistência do outro, nem desproporcional a esses parâmetros, como ocorre no dia a dia forense.

Cumprido ressaltar, conforme o artigo 333 do Código de Processo Civil (BRASIL, 1973), em regra, o ônus da prova cabe ao autor, contudo, em casos excepcionais, haverá a inversão do ônus da prova, salientando, que não necessariamente, quando o réu tiver maior poder aquisitivo, ou até mesmo tratar-se de uma empresa de grande porte, o autor será hipossuficiente, sendo esta hipossuficiência caracterizada na relação de consumo, de acordo com a possibilidade econômica, técnica e jurídica das partes para comprovar o que foi alegado.

O Código de Defesa do Consumidor não conceitua o que é consumidor hipossuficiente. Porém, na doutrina e jurisprudência, nos mostra que é pacífico que o hipossuficiente, é a pessoa física ou jurídica adquirente ou não, que esteja demonstrada a sua vulnerabilidade seja ela, fática, jurídica ou técnica perante o fornecedor. (MENDES, p.11).

Desta maneira, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor o dano causado ao consumidor deve ser reparado na sua totalidade, sendo este dano patrimonial, ou moral, devendo o autor comprovar o dano sofrido, e em determinados casos pode haver a inversão do ônus da prova para que o réu comprove que o dano não foi causado pelo mesmo, ou até mesmo que inexistam danos.

5 DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

Foi com a Constituição Federal de 1988 que os Juizados Especiais e de Pequenas Causas passaram a ter tratamento em sede constitucional. Até então, o único texto legal que deles cuidava, a nível federal, era a Lei nº 7.244, de 07 de novembro de 1984 (BRASIL. Lei nº 7.244, 1984), que apenas facultava aos Estados a criação de tais unidades jurisdicionais denominados Juizados Especiais de Pequenas Causas, competentes para processar e julgar, por opção do autor, pessoa física, causas de valor econômico limitado a 20 (vinte) vezes o salário mínimo vigente no país.

Como se vê, antes mesmo da promulgação da Constituição da República de 1988, já existia um procedimento diferenciado no ingresso à justiça, advindo da Lei nº 7.244/84, conhecida como Lei dos Juizados Especiais de Pequenas Causas, que surgiu devido a grande

lentidão existente no curso dos processos existentes à época, como traz Eduardo Sodré (2005).

Segundo explicita Cândido Rangel Dinamarco (2001), a Lei nº 7.244/84 tinha como principais propostas, facilitar o acesso ao Poder Judiciário e a de tornar mais célere e ágil o processo destinado a pacificar os litígios.

Neste sentido, cumpre ressaltar que os Juizados de Causas Comuns tiveram uma eficácia tão grande nos Estados que adotaram tais juizados, que a Constituição Federal de 1988, em seu art. 98, I, incumbiu a União, no Distrito Federal e nos Territórios, e os Estados de criar juizados especiais cíveis e penais.

Anteriormente à edição da Constituição de 1988, a Lei n. 7.244/84 disciplinava, com inegável êxito e notórias deficiências, o Juizado Especial de Pequenas Causas, que foi um instrumento de vanguarda no novo relacionamento entre o Judiciário e a sociedade, tão eficiente e de tal monta que ousamos afirmar que essa lei quebrou o caráter aristocrático do Judiciário. [...] Não por coincidência, as pesquisas de opinião passaram a apontar os maiores índices de aprovação do Judiciário por parte da população brasileira [...]. (MOREIRA, 1996, p.25)

Dignificados constitucionalmente, os Juizados ganharam nova fisionomia, talvez em razão do prestígio de que passaram a desfrutar como agentes concretizadores do efetivo acesso à justiça e tuteladores de direitos e cidadania.

Com efeito, dispõe o art. 24, inciso X, da República que: “Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre: [...] criação, funcionamento e processo do juizado de pequenas causas”. (BRASIL. Constituição Federal, 1988)

Assim, os Juizados Especiais Cíveis nasceram com o advento da Lei nº 9.099/95, decorrente da Constituição Federal de 1988, sendo esta baseada nos princípios a seguir expostos.

De logo, cumpre trazer o princípio da oralidade, podendo ser observado que irá prevalecer nos Juizados Especiais a palavra oral como meio de comunicação, buscando tornar o procedimento mais ágil, sendo reduzido a termo somente o que for essencial para o processo. “O pedido feito pelo autor poderá ser apresentado [...] de forma oral ou escrita [...]. Tratando-se de pedido feito oralmente pela parte, mediante seu comparecimento ao Juizado Especial, será o mesmo reduzido a escrito [...]” (PARIZATTO, 1996, p.51). Objetiva, assim, tornar o prosseguimento mais ágil, possibilitando que nas audiências se reduza a termo apenas o essencial do processo.

Em seguida, o princípio da simplicidade, podendo-se analisar que a finalidade dos Juizados Especiais, é a busca do mais perfeito entendimento dos procedimentos existentes no processo, desta forma, os atos processuais serão simplificados, sem maiores formalidades, para melhor entendimento das partes. “O processo deve ser simples no seu trâmite, despido de exigências burocráticas ou protelatórias, com a supressão de quaisquer fórmulas complicadas, inúteis ou obsoletas.” (BOECHENEK, p.52).

Destaque-se, outrossim, que nessa condição, possibilitando às partes a manifestação livre, facilita a conciliação, propiciando uma maior aceitação das situações em razão da obtenção das decisões por mútuo consenso (CAPELLETTI E GARTH, 1988). Com esse contato mais direto com o julgador, colabora-se para a redução dos conflitos não jurisdicionáveis, vez que, as partes sentem-se mais a vontade para expor as suas angústias.

No que tange ao princípio da informalidade vale salientar, que serão validados os atos processuais que preencham a sua finalidade nos Juizados Especiais. “Procurarão o juiz, os conciliadores, e os servidores do Juizado evitar ao máximo o formalismo, a exigência desproporcional no cumprimento das normas processuais e cartorárias [...]” (TOURINHO NETO E FIGUEIRA JÚNIOR, 2007, p.443).

Já no que se refere ao princípio da economia processual, os processos referentes aos Juizados Especiais irão buscar um melhor resultado na aplicação do direito, com o menor número de atividades processuais possíveis.

Por fim, o princípio da celeridade traz o entendimento que a prestação jurisdicional deverá ser prestada com rapidez e presteza, sem prejuízo da segurança da decisão. “O princípio da celeridade visa, em síntese, permitir que o processo, suas decisões e os efeitos práticos delas decorrentes ocorram de maneira rápida. Em síntese: o Estado deve fazer justiça com brevidade.” (CATALAN, p. 13).

Dentre os princípios norteadores dos Juizados Especiais supracitados, destaca-se no presente trabalho o princípio da simplicidade, o qual diz que o processo deve correr de maneira clara, simples, acessível, ou seja, da melhor forma para o melhor entendimento das partes.

Ressalte-se também o princípio da informalidade, que segundo Eduardo Sodré (2005) é um princípio complementar ao anteriormente citado, busca a efetividade e instrumentalidade, conforme o art.13 da nº 9.099/95 (BRASIL. Lei nº 9.099, 1995), devendo os atos processuais ser validados sempre que preencherem as finalidades para os quais forem realizados.

Destarte, deve se esclarecer que mesmo que a Lei dos Juizados Especiais baseie-se em princípios que buscam uma menor formalidade nos atos processuais neste âmbito do Poder Judiciário, os pedidos efetuados nas causas devem ser certos e determinados, devendo também ser comprovados, necessitando ser a sentença líquida.

No particular, considerando que a sentença deve ser necessariamente líquida (parágrafo único do art. 38 da Lei n° 9.099/95), entendendo por bem o legislador permitir pedidos genéricos somente nas situações em que não é “possível, desde logo, limitar a extensão da obrigação”. [...] os pedidos devem ser interpretados restritivamente (art. 293 do CPC), não sendo lícito ao magistrado, sob pena de ofensa ao princípio da demanda, integrar ou modificar a pretensão deduzida em juízo. (SODRÉ, 2005, p. 62, 63 e 64).

Cumprе ressaltar também, “[...] que não se pode admitir seja sacrificada a correta aplicação da justiça à simplicidade e celeridade.” (LOURENÇO, 1998, p.37), ou seja, apesar de se admitir uma menor formalidade, tornando o processo mais simples e célere, não deve ser esquecida a correta aplicação do direito.

6 DA BANALIZAÇÃO DO DANO MORAL NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A falta de critérios e parâmetros, assim como o poder de decisão colocado nas mãos do julgador de acordo com o seu convencimento, criou uma grande subjetividade na judicialização dos danos morais, fazendo com que muitas pessoas passassem a buscar tal indenização como forma de acréscimo patrimonial, o que foge a função do dano moral, qual seja, a reparação do dano causado.

Neste sentido, vale trazer os ensinamentos Silvio Rodrigues (2003), que questiona se o ato ilícito praticado será ressarcido somente ao ofendido, ou também os seus parentes, amigos, noiva e mesmo namorada que também se sentirem lesados com o ato praticado, justificando tal incerteza no poder concedido ao juiz, que examinará cada caso e de acordo com o seu livre convencimento tomará a sua decisão.

Existe ainda, o problema quanto a liquidação do dano moral, que diferentemente do que acontece com o dano material, no qual o seu ressarcimento será exatamente o prejuízo patrimonial sofrido pela vítima, no dano moral, a reparação se dará por uma ofensa a um bem tutelado subjetivo que não pode ser medido economicamente, bem como ficará a análise,

também discricionário do julgador, já que não existem critérios e parâmetros estabelecidos para os casos de indenização à título de danos morais.

A lesão ao patrimônio de um indivíduo, sendo aferida por um critério matemático (teoria da diferença), corresponde, objetivamente, à consequência econômica que sobre ele repercute, sem que se vislumbre aí tanto espaço ao subjetivismo. 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. (SCHREIBER, 2007, p.101)

Ressalte-se, conforme traz Humberto Theodoro Júnior (2009), que a reparação do dano moral deve ser analisada a partir do mesmo fundamento da responsabilidade civil, ou seja, não criar uma forma injustificada de lucros e vantagens sem causa, de enriquecimento sem causa.

Entretanto, com a menor formalidade exigida no Juizado Especial Cível, como já analisado, criou-se a possibilidade de substituir a petição inicial conforme traz o artigo 282, do Código de Processo Civil, pelo simples termo de queixa, até mesmo porque em causa até 20 (vinte) salários mínimos não é exigida o acompanhamento de advogado, de forma que os consumidores em qualquer fato cotidiano, mas que em seu entendimento lhe causou dano, começaram a ingressar em juízo na busca não tão somente do seu suposto direito, mas sim de um suposto dano moral que ele sequer tinha sofrido, e muitas vezes obtinham êxito no seu requerimento.

Contribuiu também, para maior facilidade de acesso ao Poder Judiciário, e consequentemente uma maior busca por dano moral, o direito a assistência judiciária gratuita, que durante algum tempo, principalmente nos Juizados Especiais, eram concedidos com a simples alegação de que a parte seria necessitada, sem sequer haver prova do mesmo.

Assim, com a possibilidade de não haver custas, caso o pleito da inicial for julgado improcedente, e visto a divulgação de muitos consumidores que obtiveram a indenização à título de dano moral, sem sequer terem sofridos tal dano, com a simples alegação de terem sofrido o mesmo, muitos outros consumidores passaram a ingressar em juízo visando a reparação por dano moral como possível acréscimo patrimonial.

Vivemos período marcado por aquilo que se poderia denominar banalização do dano moral. Notícias divulgadas pela mídia, muitas vezes com estardalhaço, a respeito de ressarcimentos milionários por alegado dano moral, concedidos por juízes no país e no exterior, acabam por influenciar as

peessoas, que acabam por crer na possibilidade de virem a receber polpudas indenizações por aquilo que, a rigor, menos que dano moral, não constitui mais que simples aborrecimento. (SÃO PAULO. TJSP, 2010).

Segundo Salomão Resedá (2008), com a evolução tecnológica e comportamental da sociedade, o instituto do dano moral passou a ser uma das principais formas de proteção aos direitos à personalidade, e por haver uma dificuldade na fixação dos valores da indenização do dano extra-patrimonial, as pessoas influenciadas por seguimentos que divulgaram a idéia de que a agressão por dano moral seria ressarcido em valores astronômicos, passaram a pleitear supostos direitos que não são cotejados pela reparação do dano moral, que são os meros aborrecimentos e os pequenos constrangimentos corriqueiros e cotidianos.

Neste sentido, Yussef Said Cahali (2011), relata exatamente que alguns consumidores estão “vulgarizando” a conceituação técnico-jurídica de dano moral indenizável, e esses casos estão sendo repelidos pela doutrina e jurisprudência. Todavia ainda é possível observar casos em que não há efetiva caracterização do dano moral, bem como houve pedido do dano moral, mas o autor sequer expressa qual bem jurídico tutelado foi ofendido, e os magistrados, de maneira equivocada deferem o pleito para ressarcimento à título de danos morais.

FADUL (2008), afirma que o dano moral chegou ao ponto da banalização, basta analisar os incalculáveis pedidos de indenização sem nenhum sentido jurídico trazendo como exemplo o absurdo caso em que uma consumidora que acreditam ter sido enganada por determinada empresa, ao adquirir durante oito meses um determinado produto, o qual apresentava em seu rótulo a expressão “*lighth*”, e por ter ganhado peso neste período, achou que a empresa em questão havia lhe enganado.

Pollyanne de Oliveira Cunha (2012), em seu artigo “*O dano moral e a avalanche de demandas judiciais em busca de indenizações*” faz uma observação que é de extrema importância para o presente trabalho:

É comum presenciarmos filas enormes e intermináveis no setor de atermações dos juizados especiais e mais comum ainda que nos modelos de termos que substituem a inicial do processo já venham previamente escrito na parte dos pedidos: “requer indenização pelos danos morais sofridos”. E nesse instante me pergunto: que transtorno é este que pode ser considerado dano moral e, conseqüentemente, deve ser indenizado financeiramente? Desde quando o dano moral é algo presumível?

Em caráter exemplificativo, cita-se ainda decisão local do processo nº 0026374-84.2013.8.05.0001, que tramitou no 1º Juizado Cível de Defesa do Consumidor – NAJ,

Salvador, Bahia, onde o Juízo de 1º grau concedeu indenização a título de dano moral ao autor no montante de R\$ 2.000,00 (dois mil reais). Entretanto, em análise ao termo de queixa do autor, sequer traz, de qualquer pedido de dano moral.

Desta forma, fica demonstrado que os pedidos de indenização por dano moral tornou-se uma atividade tão corriqueira nos Juizados Especiais de Defesa do Consumidor, através dos modelos existentes de termo de queixa, que os julgadores, em determinados casos, acabam por cometer erros crassos como o acima exposto.

Cumprido esclarecer que o Código de Processo Civil brasileiro diz, em seu art.282, IV, que na petição inicial deve ser indicado o pedido, com as suas especificações. Nos casos em que se faz o pedido de dano moral, sem especificar qual foi o dano sofrido, o bem jurídico tutelado que fora violado, este pedido sequer deveria ser analisado, pois não cabe ao julgador buscar através dos simples relatos trazidos pelos autores na inicial qual foi o dano sofrido, este como já demonstrado deve estar explícito e especificado em seu pedido.

Segundo Antonio Jeová Santos (1999), para que o dano seja ressarcido o prejuízo deve ser certo, não havendo que se falar em indenização por algo fantástico e que só existe na imaginação do autor, devendo ter havido, efetivamente, um dano no momento da propositura da ação. O autor ainda é mais específico quanto ao que queremos aqui esclarecer, afirmando que deve haver certeza do dano, se opondo ao dano eventual, hipotético ou conjetural.

É de suma importância observar, que se faz necessária a exposição da situação que causou o suposto dano que deverá ser reparado, não havendo que se falar em condenação à título de danos morais por uma situação hipotética, ou seja, sem a devida comprovação de que houve efetivamente a lesão: “[...] Ninguém poderá ser obrigado a compensar a vítima por um dano abstrato ou hipotético. Mesmo em se tratando de bens ou direitos personalíssimos[...]” (GAGLIANO E PAMPLONA FILHO, 2005, p.43).

Desta mesma forma entende Cahali (2011) quando afirmou que a reparação do dano moral não comporta pedido genericamente formulado sendo imprescindível que a parte, na exordial, justifique a indenização, para que não fique ao arbítrio do julgador, e para que possa o requerido exercer o direito de defesa.

SCHREIBER (2007), também afirma que o dano moral deve ser demonstrado, e a dificuldade para comprovação do mesmo não exime a vítima de provar, ou juiz de sua verificação.

Assim, é evidente que a indenização à título de dano moral não está sendo tratada de maneira devida, principalmente nos Juizados Especiais Cíveis de Defesa do Consumidor, uma

vez que em muitas situações não é observado que os requisitos para a condenação, bem como os Juízes acabam supondo a existência, não sabendo sequer qual o bem jurídico tutelado o autor acha que foi efetivamente ferido.

O dano moral demanda comprovação ao menos dos fatos relacionados a lesão aos direitos à personalidade, demonstrando, desta forma a relação entre a causa e o efeito, poderá ser o autor beneficiado com a reparação do dano moral.

O que nos autos deve ser materializada é a comprovação do fato ensejador do prejuízo e o nexo causal respectivo, os quais deverão ser considerados pelo magistrado em cotejo tanto com o senso comum como com as circunstâncias concretas apresentadas e características pessoais do ofendido. (SODRÉ, 2012).

Neste sentido o precedente abaixo transcrito:

Processo: APL 9292851432008826 SP 9292851-43.2008.8.26.0000

Relator: Rômolo Russo

Julgamento: 30/08/2012

Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado

Publicação: 01/09/2012

Ementa

DANOS MORAIS.

Não caracterização. Indevida compensação de cheques furtados e sustados pelo correntista. Operações imediatamente estornadas pela instituição financeira. Eventuais danos que não ultrapassaram a esfera patrimonial do consumidor. Ausência de real penetração de conduta ilícita e indevida na esfera da personalidade humana. Banalização do dano moral que deve ser evitada. Improcedência mantida. Recurso desprovido. (SÃO PAULO. TJSP, 2012)

Se somente houve um dano na esfera patrimonial, e o autor, de forma indevida tenta uma indenização na forma de dano moral, conforme decisão, não há lesão da conduta ilícita na esfera da personalidade humana, não devendo ser banalizado o dano moral.

Contudo, cumpre ressaltar, conforme precisa decisão, que meros dissabores, aborrecimentos, irritações não podem ser elevados a órbita do dano moral.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA

QUINTA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0006422-52.2008.805.0274-0

APELANTE: FRANCIS AUGUSTO MEDEIROS

APELADA: SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA

RELATOR: DES. JOSÉ CÍCERO LANDIN NETO

EMENTA

Apelação Cível. Ação de Indenização por Danos Morais. Pleito julgado improcedente pelo Juiz de 1º grau. Pedido formulado com amparo nas

dificuldades enfrentadas pelo apelante para ser ressarcido do valor pago pelo televisor que apresentou problemas técnicos. Meros dissabores, aborrecimentos, chateações ou irritações provenientes de um descumprimento contratual não podem ser elevados a órbita do dano moral. Sentença mantida. Recurso não provido. (BAHIA. TJBA, 2010)

Desta forma, revela-se preocupante, como já referido, que os consumidores, tentem induzir o juiz a erro em busca de vantagem indevida, levando à banalização um instituto tão importante.

7 CONCLUSÃO

Como pôde ser observado, o instituto do dano moral, mesmo que não explicitamente, já era utilizada em outras codificações, como forma de tentar regulamentar a convivência em sociedade. Com a evolução da sociedade, bem como das normas jurídicas, este instituto foi positivado e hoje pode ser visto em diversos ramos do direito, ressaltando-se no presente trabalho, a reparação à título de dano moral no direito do consumidor, bem como a forma equivocada da aplicação deste instrumento de reparação civil nos juizados especiais.

A busca por um procedimento mais célere e menos formal, como foi demonstrado ao longo deste artigo, fez com que os aplicadores do direito, em sua grande parte, deixassem de analisar requisitos para formulação dos pedidos de dano moral. Contudo, estes, da mesma forma continuam a ser analisados e muitas vezes são julgados procedentes, e em certas ocasiões, por se tornar um pedido tão comum, acabam sendo deferidos sem ao menos ter sido requerido como exemplificado no capítulo anterior.

Desta forma, deve-se atentar para a sua importância como instrumento de cidadania, na medida em que promove à garantia dos direitos individuais, elevando os cidadãos a conscientização dos seus direitos, não merecendo jamais ocorrer a sua banalização, com o enriquecimento sem causa, ante a uma mera discussão, dissabores, mágoas, irritações ou até mesmo, transformar em ação de indenização, muitas vezes vitoriosa, mesmo desprovida de fundamento que a torne consistente conduzindo procedência, sem a aferição necessária e imprescindível dos requisitos essenciais da responsabilidade civil e do próprio dano moral como medida pedagógica.

Assim, devem ser observados ainda requisitos como o estado social, cultural e econômico, além do aspecto emocional e psicológico advindos do ato ilícito, a intensidade do

animo de ofender e o grau de culpa, bem como a gravidade da ofensa e a sua repercussão nos âmbitos familiar e social, bem como o prejuízo sofrido pelo ofendido.

Analisado o dano segundo essa ótica, certamente não se verá indenização tão elevada ou ínfima, que prejudique a subsistência do ofensor e nem sirva de forma a enriquecer o lesado, bem como estimule a praticar de novos atos similares.

Nessa linha de compreensão, vejo pertinente e oportuno que a legislação pátria nos traga regras objetivas para a fixação do *quantum* a indenizar dentro de um parâmetro a ser estimado, acabando de uma vez por todas a recepção de meros aborrecimentos, bem assim a observância de maior cuidado e rigor na concessão da gratuidade judiciária e no âmbito do Juizado o recolhimento de um valor mínimo de custas para ingressos desse tipo de ação, evitando, assim, o ajuizamento de quem não tem nada a perder caso não tenha sucesso na aventura de indenização indevida.

Além disso, que sejam observados os requisitos técnicos para realização do pedido do dano moral, devendo ser devidamente exposto no pedido qual o fato que supostamente gerou a indenização requerida, sendo, de logo rechaçado o pedido genérico.

É necessário, portanto, uma melhor aplicação do instituto do dano moral nos juizados especiais cíveis, especialmente no âmbito do direito do consumidor, com a eficácia que primam aqueles, pela verdade e tem na Justiça a sua âncora maior.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista de. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2003.

ASSEMBLÉIA GERAL DA ONU. **Resolução 39/248**. AG Index: A/RES/39/248, 09 de abril de 1985. Disponível em: < <http://www.un.org/spanish/documents/ga/res/39/list39.htm> >. Acesso em: 04 abr. 2013.

BAHIA, PROJUDI: Processo Judicial Digital - Processo nº 0026374-84.2013.8.05.0001. Disponível em: < <https://projudi.tjba.jus.br/projudi/> >. Acesso em: 28 mai. 2013.

BAHIA. Tribunal de Justiça. 5ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia. Apelação Cível nº 0006422-52.2008.805.0274-0. Apelante Francis Augusto Medeiros Apelada: Samsung Eletrônica da Amazônia LTDA. Relator: José Cícero Landin Neto. Disponível em: < <http://tj-ba.jusbrasil.com/jurisprudencia/8779431/apelacao-apl-642252008-ba-6422-5-2008/inteiro-teor-15249026> >. Acesso em: 25 mai. 2013.

BOCHENEK, Antônio César. **Princípios Orientadores dos Juizados Especiais**. Disponível em: < <http://www.fdv.br/publicacoes/periodicos/revistadepoimentos/n11/5.pdf> >. Acesso em: 14 mar. 2013.

BORGES, Roxana Cardoso Brasileiro; CASTRO, Celso Luiz Braga de; AGRA, Walber de Moura. **Novas perspectivas do Direito Privado**. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

BRASIL, Decreto nº 91.469 de 1985. Disponível em: < <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1980-1987/decreto-91469-24-julho-1985-441658-publicacaooriginal-1-pe.html> >. Acesso em: 04 abr. 2013.

BRASIL. **Ato das Disposições Constitucionais Transitórias**, 1988. Disponível em: < http://www.dji.com.br/constituicao_federal/cfdistra.htm >. Acesso em: 04 abr. 2013.

BRASIL. **Código de Processo Civil**, 1973. Vade Mecum Acadêmico de Direito Rideel. Organização do texto: Anne Joyce Angher. 13. ed. atual. e ampl. São Paulo: Rideel, 2011.

BRASIL. Constituição Federal, 1988. **Vade Mecum Acadêmico de Direito Rideel**. Organização do texto: Anne Joyce Angher. 13. ed. atual. e ampl. São Paulo: Rideel, 2011.

BRASIL. **Decreto nº 847 de 1890**. Disponível em: < <http://pt.scribd.com/doc/55636995/1/DECRETO-N-847-DE-11-DE-OUTUBRO-DE-1890> >. Acesso em: 10 abr. 2013.

BRASIL. **Emenda Constitucional de 1969**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc_anterior1988/emc01-69.htm >. Acesso em: 04 abr. 2013.

BRASIL. **Lei Delegada nº 4 de 1962**. Disponível em: < <http://www.jurisway.org.br/v2/bancolegis1.asp?idmodelo=4265> >. Acesso em: 04 abr. 2013.

BRASIL. **Lei nº 9.099 de 1995**. Vade Mecum Acadêmico de Direito Rideel. Organização do texto: Anne Joyce Angher. 13. ed. atual. e ampl. São Paulo: Rideel, 2011.

BRASIL. **Lei nº 1.521 de 1951**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/11521.htm >. Acesso em: 04 abr. 2013.

BRASIL. **Lei nº 3.071 de 1916.** Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l3071.htm >. Acesso em: 10 abr. 2013.

BRASIL. **Lei nº 4.117 de 1962.** Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4117.htm >. Acesso em: 01 abr. 2013.

BRASIL. **Lei nº 5.250 de 1967.** Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l5250.htm >. Acesso em: 01 abr. 2013.

BRASIL. **Lei nº 7.244 de 1984.** Disponível em: < <http://www010.dataprev.gov.br/sislex/paginas/42/1984/7244.htm> >. Acesso em: 20 mar. 2013.

BRASIL. **Lei nº 8.078 de 1990. Vade Mecum Acadêmico de Direito Rideel.** Organização do texto: Anne Joyce Angher. 13. ed. atual. e ampl. São Paulo: Rideel, 2011.

BRASIL, Superior Tribunal de Justiça. **Súmula nº 37.** Disponível em: < http://www.dji.com.br/normas_inferiores/regimento_interno_e_sumula_stj/stj_0037.htm >. Acesso em: 15 mai. 2013.

BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. 4ª Turma, **REsp. 303.396/ PB.** Relator Min. Barros Monteiro. Data do julgamento: 05 nov. 2002. Disponível em: < <http://stj.jusbrasil.com/jurisprudencia/7506842/recurso-especial-resp-303396-pb-2001-0015696-7/inteiro-teor-13128144> >. Acesso em: 10 mar. 2013.

CAHALI, Yussef Said. **Dano moral.** 4ª ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

CAPELLETTI, Mauro e GARTH, Bryant. **Acesso à justiça.** Porto Alegre: Safe, 1988.

CATALAN, Marcos Jorge. **Juizados Especiais Cíveis: Uma Abordagem Crítica à Luz da sua Principiologia.** Disponível em: < https://portal.tjpr.jus.br/download/je/DOCTRINA/Uma_abordagem_%20critica.pdf >. Acesso em: 25 mar. 2013.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil.** 3. ed. São Paulo: Malheiros Editores Ltda, 2002.

CÓDIGO DE MANU. Disponível em: < <http://www.ufra.edu.br/legislacao/CODIGO%20DE%20MANU.pdf> >. Acesso em: 25 mai. 2013.

CUNHA, Pollyanne de Oliveira. **O dano moral e a avalanche de demandas judiciais em busca de indenizações.** Disponível em: < <http://www.armondassociados.com.br/artigos/o-dano-moral-e-a-avalanche-de-demandas-judicias-em-busca-de-indenizacoes> >. Acesso em: 02 maio 2013.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Manual dos juizados cíveis.** 2. ed. São Paulo: Malheiros, 2001.

FADUL, Tatiana Cavalcante. **A indústria do dano moral**. Disponível em: < <http://www.lfg.com.br> >. Acesso em: 15 abr. 2013.

FONSECA, Alessandro Meyer da. **Requisitos Para Caracterização do Dano Moral**. Disponível em: < <http://www.webartigos.com/artigos/requisitos-para-caracterizacao-do-dano-moral/3699/> >. Acesso em: 21 abr. 2013.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil: Responsabilidade Civil**. v.3. 3.ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Saraiva, 2005.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

JOHNS, Claude Hermann Walter. **O Código de Hamurabi**. Disponível em: < <http://www.angelfire.com/me/babiloniabrasil/hamur.html> >. Acesso em: 25 mai. 2013.

LEI DAS XII TÁBUAS. Disponível em: < <http://api.adm.br/direito/TABUAS.htm> >. Acesso em: 25 mai. 2013.

LOURENÇO, Luiza Andréa Gaspar. **Juizados especiais cíveis: legislação, doutrina, jurisprudência e prática**. São Paulo: Iglu, 1998.

MENDES, Yale Sabo. **Hipossuficiência do Consumidor Inversão do Ônus da Prova**. Disponível em: < http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:aYGy8sSO0i8J:www.juspodivm.com.br/i/a/%257B34895D74-C50B-41ED-BF0F-16351D32E9C9%257D_Hipossuficiencia_do_consumidor.doc+&cd=2&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br >. Acesso em: 15 abr. 2013

MOREIRA, Wander Paulo Marotta. **Juizados especiais cíveis**. Belo Horizonte: Del Rey, 1996.

NETO, José Camilo. **A Banalização do Dano Moral: Uma Revisão Bibliográfica**. Disponível em: < http://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=7052 >. Acesso em: 10 mar. 2013.

NETO, José Camilo. **Evolução Histórica do Dano Moral: Uma Revisão Bibliográfica**. Disponível em: < http://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=7053 >. Acesso em: 10 mar. 2013.

PARIZATTO, João Roberto. **Comentários à lei dos juizados especiais: cíveis e criminais**. Brasília: Brasília Jurídica, 1996.

REIS, Clayton. **Dano Moral**. Rio de Janeiro: Forense, 1998.

RODRIGUES, Silvio. **Direito civil: responsabilidade civil**. 20. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

SALGUEIRO, Ângela dos Anjos Aguiar et al. **Ordenações Filipinas on-line**. Disponível em: < <http://www1.ci.uc.pt/ihiti/proj/filipinas/> >. Acesso em: 29 mar. 2013.

SANTOS, Antonio Jeová. **Dano Moral Indenizável**. 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Lejus, 1999.

SÃO PAULO. **Lei nº 1.903 de 1978**. Disponível em: < <http://governo-sp.jusbrasil.com/legislacao/208386/lei-1903-78#> >. Acesso em: 04 abr. 2013.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. 11ª Câmara de Direito Privado. **Apelação nº 9292851-43.2008.8.26.0000/ SP**. Apelante: Marco Antonio de Oliveira Brechiani. Apelado: Banco Santander Brasil S/A. Relator: Rômolo Russo. Data de julgamento: 30 ago. 2012. Disponível em: < <http://tj-sp.jusbrasil.com/jurisprudencia/22301736/apelacao-apl-9292851432008826-sp-9292851-4320088260000-tjsp> >. Acesso em: 13 abr. 2013.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. 1ª Câmara de Direito Privado. **Apelação Cível nº 101.697-4/0-00/ SP**. Apelante: Banco Itaú e outro. Apelado: Os mesmos. Relator: Elliot Akel. Data de julgamento: 25 jul. 2010. Disponível em: < <http://tj-jusbrasil.com/jurisprudencia/22301736/apelacao-apl-9292851432008826-sp-9292851-4320088260000-tjsp> >. Acesso em: 20 mai. 2013.

SCHREIBER, Anderson. **Novos Paradigmas da Responsabilidade Civil: Da Erosão dos Filtros da Reparação à Diluição dos Danos**. São Paulo: Atlas, 2007.

SILVA, Américo Luis Martins. **O dano moral e a sua reparação civil**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

SODRÉ, Eduardo Lima. **Juizados especiais cíveis: processo de conhecimento**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2005.

SODRÉ, Eduardo. **A prova do dano moral**. Disponível em: < <http://www.didiersodrerrosa.com.br/artigos/Eduardo%20Sodr%C3%A9%20-%20A%20Prova%20do%20Dano%20Moral.pdf> >. Acesso em: 13 abr. 2013.

STOCO, Rui. **Tratado de Responsabilidade Civil**. 5. ed. Revista dos Tribunais. 1995.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Dano Moral**. 6ª ed, atual. ampl.. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2009.

UNIVERSIDAD DE CANTABRIA. **Texto del Código de Ur-Nammu**. Disponível em: < http://www.comuna.cat/Glosario/Codigo_de_Ur-Nammu.pdf >. Acesso em: 25 mai. 2013.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil: Responsabilidade Civil**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

VENUTO, Andrey Jabour. **A banalização do instituto do dano moral**. Disponível em: < <http://www.viannajr.edu.br/site/viannasapiens/artigos/artigo05.pdf> >. Acesso em: 20 nov. 2012.