



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
ESCOLA DE DIREITO NEGÓCIOS E COMUNICAÇÃO
NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA
COORDENAÇÃO ADJUNTA DE TRABALHO DE CURSO
ARTIGO CIENTÍFICO

**DANO MORAL E ABORRECIMENTO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO:
SEUS TABUS E SUA RELAÇÕES COM O CONSUMIDOR**

ORIENTANDO: GABRIEL SOARES CARVALHO

ORIENTADORA: PROF^a Carmen da Silva Martins

**GOIÂNIA
2022**

GABRIEL SOARES CARVALHO

**DANO MORAL E ABORRECIMENTO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO:
SEUS TABUS E SUA RELAÇÕES COM O CONSUMIDOR**

Artigo Científico apresentada à disciplina Trabalho de Curso I, da Escola de Direito e Relações Internacionais, Curso de Direito, da Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUCGOIÁS).

Prof^a. Orientadora: Ma. Ysabel Del Carmen Barba Balmaceda.

**GOIÂNIA
2022**

GABRIEL SOARES CARVALHO

**DANO MORAL E ABORRECIMENTO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO:
SEUS TABUS E SUA RELAÇÕES COM O CONSUMIDOR**

Data da Defesa: 7 de Junho de 2022.

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Prof. Carmen da Silva Martins Nota: __

Examinador(a) Convidado(a): Prof.(a) Jumaria Fonseca

Para meus pais, família e por todos
que me ajudaram a conduzir minha
vida nos caminhos da sabedoria e do
conhecimento e a me transformar no
que sou hoje.

A nobre professora Carmen da Silva
Martins.

Aos colegas de curso Daniela Lopes,
Júlia Câmara e Gerfferson Pereira.

“O fim do Direito não é abolir nem restringir, mas preservar e ampliar a liberdade.”

John Locke

DANO MORAL E ABORRECIMENTO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: SEUS TABUS E SUA RELAÇÕES COM O CONSUMIDOR

Gabriel Soares Carvalho¹

O presente artigo científico busca analisar o dano moral e o aborrecimento, e suas perspectivas juntamente com sua relação com o consumidor, explicando a quantidade de processos dessa natureza no poder judiciário, apresentando histórico da reparação pelo dano moral, conceituando o dano moral e o mero aborrecimento e explicando o conceito errôneo que a sociedade tem em relação aos danos morais, buscando responder os seguintes questionamentos: Como é possível diferenciar o que é dano moral e mero aborrecimento? Quais critérios podem ser utilizados para medir o quantitativo da reparação? Como o entendimento do juiz pode influenciar em sua decisão de reparação do dano moral? Quanto a metodologia, será utilizado o método bibliográfico e dedutivo, embasado nas últimas alterações na legislação e a divergência entre as jurisprudências. O aprofundamento do assunto trará a diferença entre o que não poderia se configurar dano, e o que poderia.

Palavras-chave: Aborrecimento. Consumidor. Danos morais.

¹ Acadêmico de Direito da Pontifícia da Universidade Católica de Goiás, Escola de Direito, Negócios e Comunicação, cursando o 9º período.

INTRODUÇÃO

A teoria sobre a sanção reparatória do dano moral, conquanto antiga, sofreu muitas contestações e evoluiu lentamente, até chegar aos termos da concepção atual.

A abordagem ao tema do dano moral, já estava presente no Código de Hamurabi, na Babilônia, quase 2.000 anos antes de Cristo, onde se admitia a reparação da ofensa mediante pagamento de certo valor em dinheiro. Essa ideia, ao longo do tempo foi evoluindo e resultou na moderna teoria da compensação econômica.

Existem vários tipos de pensamentos a respeito desse tema, de forma que um respectivo ato para uma certa pessoa não gere dano, porém esse mesmo ato para uma outra pessoa possa gerar um dano, portanto, pode-se confirmar a dificuldade em medir o grau de reprovabilidade do ato gerador do dano.

O Código Civil de 2002 entrou em vigor e adotou expressamente a reparabilidade do dano moral, portanto, hoje em dia já está sólida a ideia de reparação de todo e qualquer dano civil, ocorra ele no plano do patrimônio ou na esfera da personalidade da vítima, tendo o ofendido o direito de ser indenizado.

Contudo, com o advento expresso da obrigação de reparar, as pessoas começaram a buscar com mais frequência a tutela jurisdicional, devido a facilidade de adquirir essa indenização por dano moral. Isso fez com que as pessoas ingressassem em juízo buscando uma reparação de um ato que para ela não gerou dano, causando um aumento significativo na quantidade de processos.

Destarte o objetivo geral deste artigo científico é analisar o dano moral e o aborrecimento, e suas perspectivas juntamente com sua relação com o consumidor, explicando a quantidade de processos dessa natureza no poder judiciário.

Sendo que para atingir o objeto desse estudo é necessário satisfazer outros três objetivos específicos, quais sejam: apresentar o histórico da reparação pelo dano moral, definir o dano moral e mero aborrecimento e explicar o conceito errôneo da sociedade em relação aos danos morais.

Quanto a metodologia, será utilizado o método bibliográfico e dedutivo, embasado nas últimas alterações na legislação e a divergência entre as jurisprudências. O aprofundamento do assunto trará a diferença entre o que não poderia se configurar dano, e o que poderia.

Com a grande quantidade de pessoas ingressando com pedido de reparação, foi feita uma distinção de dano moral e mero aborrecimento. Essa concepção de mero

aborrecimento não gera obrigação de indenizar já que a pessoa não sofreu um dano a nível de ser necessário uma reparação, ou que seja um ato que a pessoa esteja aberta a sofrer no cotidiano, como será exposto.

I- DANO MORAL

1.1 BREVE HISTÓRICO

A ideia de dano moral não é uma prerrogativa do ordenamento jurídico vigente, vai desde o início do relatório normativo até que a lei atual o amplie com indenização.

O Código de Hamurabi, leis originadas na Mesopotâmia, por Hamurabi (1792-1750 a.C.) rei da Babilônia, já previa pena para aquele que prejudicasse moralmente outrem.

Através do § 127, transcrito por Pablo Stolze Gagliano (2005, p. 65), diz: “Se um homem livre estendeu o dedo contra uma sacerdotisa, ou contra a esposa de outro e não comprovou, arrastará ele diante do juiz e raspar-lhe-ão a metade do seu cabelo”.

Obviamente, existe uma pena de indenização pelo dano sofrido, mas a sua indemnização não prevê o pagamento, para que o infrator seja moralmente punido, o que seria uma pena rapar o cabelo. Uma vez que, a vítima está satisfeita com o sofrimento dos outros, isso pode aliviar o sofrimento da vítima.

O alcorão prevê, também, proteção ao bem imaterial, onde em seu item V observa: “V. O adúltero não poderá casar-se senão com uma adúltera ou uma idólatra. Tais uniões estão vedadas aos crentes”.

Partindo do pressuposto de que do adultério extrai-se uma vítima traída, que sofrera o abalo em sua honra, seria esta compensada por seu dissabor ao ver seu algoz penalizado já que não poderia se casar com uma “crente”. Entende-se que ser uma pena muita alta para um signatário do Alcorão.

A Bíblia Sagrada, no livro de Deuteronômio, traz os discursos de Moisés feitos ao povo de Israel, depois que esses caminharam quarenta anos pelo deserto e estavam prontos para atravessar o rio Jordão e tomarem posse das terras de Canaã.

Em Deuteronômio, 22:13-19 (BÍBLIA, 1988) Moisés discursa sobre a pureza sexual e casamento onde diz:

Pode acontecer que um homem se case e, depois de ter tido relações com a mulher, não queira mais saber dela. Aí começa a caluniá-la e a dizer mentiras contra ela, afirmando que não era virgem quando se casaram. Nesse caso, os pais da moça irão falar com as autoridades da cidade e no lugar de julgamento na praça pública mostrarão o lençol com as manchas de sangue que provam que a moça era virgem quando se casou. E o pai dirá às autoridades: “Dei minha filha em casamento a este homem, mas ele não quis saber mais dela e começou a caluniá-la, dizendo que ela não era virgem

quando se casaram. Pois vejam aqui a prova de que minha filha era virgem!”

E os pais estenderão o lençol em frente das autoridades. Então estas pegarão o homem, lhe darão chicotadas e o farão pagar uma multa de um quilo cento e quarenta gramas de prata. Essa quantia será dada ao pai da moça. O homem será castigado assim porque caluniou uma virgem israelita. Além disso, ela continuará sendo sua mulher, e ele nunca poderá mandá-la embora.

O Antigo Testamento tem uma ampla gama de proteções para honra, porque além de arbitrar castigos corporais, ele também fornece compensação financeira para os pais das mulheres e proíbe a separação, e aqueles que causam danos são obrigados a passar o resto de suas vidas com suas esposas.

A chegada dos israelitas foi antes da Babilônia, e o Antigo Testamento foi escrito antes do nascimento de Cristo, portanto, conclui-se que a Bíblia pode ser a primeira norma de indenização por danos morais, dando a impressão de que o instituto é muito antigo.

As leis gregas, grande influente na história da humanidade, já previam a proteção jurídica e fixavam reparação dos danos causados, sempre em pecúnia, sem castigos físicos ou humilhação para satisfazer o lesado, visando preservar a integridade física do agente ofensor.

Aquelas vítimas de prejuízo imaterial causado por injúria poderiam utilizar a ação pretoriana “*injuriarum aestimatria*”, onde o ofendido reclamava uma reparação de dano, arbitrado por juiz em dinheiro, através de análise prudente e cautelosa do processo.

Há, também, passagens no antigo Direito Canônico, que visam proteger direito imaterial, onde mais uma vez a honra é tutelada.

1.2 CONCEITUANDO DANO

No âmbito jurídico, o conceito amplo de dano, do latim *damnu*, pode ser descrito como sendo a lesão a um direito suportado por pessoa física ou jurídica em razão de conduta comissiva ou omissiva. Qualquer ação ou omissão que acarrete prejuízo a alguém é capaz de provocar danos.

Dano é prejuízo, lesão, estrago, danificação, mal ou ofensa, capaz de diminuir ou por fim ao patrimônio. Conceitua Gagliano (2005, p. 40): “(...) poderíamos

conceituar o dano ou prejuízo como sendo a lesão a um interesse jurídico tutelado – patrimonial ou não –, causado por ação ou omissão do sujeito infrator”.

O dano pode ser tanto patrimonial, envolvendo bens concretos, como moral, envolvendo elementos subjetivos.

O dano moral traz como consequência ofensa à honra, ao afeto, à liberdade, à profissão, ao respeito, ao íntimo, à saúde, ao nome, ao crédito, ao bem-estar e à vida, sem necessidade de ocorrência de prejuízo econômico.

Para se configurar o dano moral, é necessária a comprovação de prejuízo, mas de natureza subjetiva, onde a ocorrência afetará o bem-estar psicofísico do indivíduo. Deve haver alteração significativa na psique, provocando distúrbios emocionais no afetado mudando sua maneira de ser no cotidiano.

Na lição de Alsina (1993, p. 97):

(...) pode-se definir o dano moral como lesão aos sentimentos que determina dor ou sofrimentos físicos, inquietação espiritual, ou agravo as afeições legítimas e, em geral, toda classe de padecimentos insuscetíveis de apreciação pecuniária.

Já Gagliano (2005, p. 61) entende que:

O dano moral consiste na lesão de direitos cujo conteúdo não é pecuniário, nem comercialmente redutível a dinheiro. Em outras palavras, podemos afirmar que o dano moral é aquele que lesiona a esfera personalíssima da pessoa (seus direitos da personalidade), violando, por exemplo, sua intimidade, vida privada, honra e imagem, bens jurídicos tutelados constitucionalmente.

O conceito de dano moral é unânime em dizer que há um abalo emocional, subjetivo, onde somente o ofendido pode mensurar o tamanho e a profundidade psíquica prejudicada pela conduta danosa sofrida.

Mas há de se refletir pelo meio de apuração do dano sofrido, mesmo porque é difícil precisar sem antes submeter o ofendido a uma perícia psicológica, para desde já diferenciar o dano moral de mero aborrecimento.

A principal dificuldade remanescente de hoje no que diz respeito aos danos mentais não se baseia no seu conceito, nem mesmo na possibilidade de compensação. O maior dilema em torno desse tópico é determinar o valor da compensação.

1.3 INICIO DOS QUESTIONAMENTOS DE DANO MORAL

No Brasil havia uma grande tendência pelo Código Civil de 1916 da tutela do bem jurídico imaterial, onde previa o “dano material ou não”. O dano material é o mesmo que se tem nos dias hodiernos, mas o “não material” ou imaterial, se refere ao dano moral.

Este não era aceito pela jurisprudência da época, negando, assim, a reparação por meio de indenização, ressalvada alguns casos expressamente previstos no Código Civil de 1916 ou em leis extravagantes.

No advento da Constituição Federal de 1988, vigente atualmente é que se deu verdadeira tutela os prejuízos morais sofridos, previstos no artigo 5º, inciso X, que garante a indenização por danos morais e diz, *in verbis*:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

(...)

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

Deste modo, o Código Civil de 2002, adequou à Constituição Federal de 1988, e selou a tutela, reconhecendo, em seu artigo 186, o dano moral, e em seu artigo 927, a obrigação de reparar.

O dano moral sofreu muito para ser reconhecido no ordenamento jurídico brasileiro. Por muito tempo se debateu se os danos puramente morais deveriam ser indenizados. Nesse sentido, há um aspecto relevante: a doutrina majoritária nacional, sujeito ao direito da comparação, defende o dano moral, com muitos adeptos, enquanto a jurisprudência, na direção oposta.

1.4 DANO MORAL NA ATUALIDADE

Nos últimos três anos, o problema de danos morais aumentou significativamente na sociedade e se tornou um caso realmente grave, servindo como exemplo, a senhora que perdeu parte das nádegas quando foi projetada pelo para-brisa do carro em que ela viajava, ocasionando um grave acidente de trânsito.

A partir das pesquisas sobre o tema, pode-se inferir que a lei sempre objetivou a indenização do dano moral, principalmente depois de ter assumido a forma de código, mesmo que seja tratado de forma indireta, não pode haver diferença entre as pessoas da sociedade, assim sendo, a positivação, ainda que de modo tardio.

As disposições empíricas e legais da restauração em, embora em data posterior. Já no conserto internacional, a “Declaração Mundial dos Direitos do Homem” anunciada pelas Nações Unidas em 10.10.48 estabeleceu que a honra será protegida, onde destaca em seu artigo 12 que: “ninguém será objeto de intromissões arbitrarias em sua vida particular, em sua família, em seu domicílio, ou em sua correspondência, nem padecerá, seja quem for, atentados à sua honra e à sua reputação”.

O Novo Código Civil trouxe mudanças substanciais à base moral da responsabilidade em termos de responsabilidade civil. No código atual, o foco está no autor que fere, enquanto o novo código muda o foco para a parte lesada. Além disso, a indenização é limitada pela dignidade humana, e esse princípio se aplica até mesmo à lesão do perpetrador.

1.5 RESPONSABILIDADE CIVIL

O verbete “responsabilidade” tem origem do latim *respondere*, que significa a obrigação de responder por consequências jurídicas dos atos praticados. Atos estes que para haver a necessidade de responsabilidade, pressupõe que sejam contrários as regras e limites estipulados por normas.

O Dicionário Jurídico da Academia Brasileira de Letras Jurídicas Jorge, transcrito por Gagliano e Pamplona Filho, (2005, p. 03):

RESPONSABILIDADE. S. f. (Lat., de *respondere*, na acep. de assefurar, afiançar.) Dir. Obr. Obrigação, por parte de alguém, de responder por alguma coisa resultante de negócio jurídico ou de ato ilícito. OBS. A diferença entre responsabilidade civil e criminal está em que essa impõe o cumprimento da pena estabelecida em lei, enquanto aquela acarreta a indenização do dano causado.

A responsabilidade é arcar com atos praticados que causam prejuízo a alguém, pois se uma pessoa, dolosa ou culposamente, provocar dano a outrem, fica obrigada a reparar.

Para o Direito, a responsabilidade é derivada. Esta decorre de uma conduta

que provoque prejuízo a alguém, onde o indivíduo deve assumir as consequências jurídicas do fato a que deu causa; consequências estas que podem variar de acordo com os interesses lesados.

A responsabilidade civil não foge ao conceito de responsabilidade, mesmo porque essa, também, é mister uma conduta ilícita que provoque prejuízo a alguém, violando uma norma jurídica preexistente, adquirindo por tal ato, a obrigação de reparar.

Há de se lembrar que o ato ilícito praticado não é reparável por apenas aquele que o praticou, mas também pelo responsável do causador, conforme lembra Savatier, *apud* Rodrigues (2002, p. 07): “(...) a obrigação que pode incumbir uma pessoa a reparar o prejuízo causado a outra, por fato próprio, ou por fato de pessoas ou coisas que dela dependam”.

Um incapaz que causa dano a outrem, mesmo que não seja doloso, no âmbito da responsabilidade civil, por sua incapacidade civil, não pode ser obrigado a reparar o dano de forma penal, mas seus responsáveis devem arcar com o ônus de tal reparação, pois são estes que respondem civilmente por seus representados.

A obrigação de reparar, no Direito Civil, está expressamente disposta no Código Civil de 2002, onde nasce juridicamente, o direito a reparação civil por dano causado.

O artigo 186, do mesmo diploma legal, dispõe: “Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”.

O ato ilícito descrito no artigo 186 do Código Civil é aquele que violando direito subjetivo individual é praticado em desacordo com as normas jurídicas, causando prejuízo material ou moral a outrem, nascendo assim, o dever de repará-lo. Neste momento surge a obrigação, e conseqüente produção de efeito jurídico imposto pela lei.

A obrigação de indenizar é consequência direta do ato ilícito, e para que se configure são necessários elementos essenciais: a conduta lesiva dolosa ou culposa, provocada por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência do agente; o resultado danoso de forma material ou moral; o nexo de causalidade entre a conduta e o resultado.

Para que se configure o dever de indenizar, é necessário, em regra geral, que se prove a conduta dolosa ou pelo menos culposa do agente. A conduta dolosa é

aquela em que o sujeito ativo tem vontade livre e consciente em obter o resultado. Já a culposa o agente não deseja o resultado danoso, mas que por causa de sua conduta negligente, imprudente ou imperita, o dano foi causado a outrem.

1.6 PSICOLOGIA JURÍDICA E O DANO MORAL

A psicologia Jurídica é fundamental como uma especialidade que desenvolve um grande e específico campo de relações entre os mundos do Direito e da Psicologia, nos aspectos teóricos, explicativos e de pesquisa como também na aplicação, na avaliação e no tratamento (Colégio oficial de psicólogos, 1977).

Sobral, Arce e Prieto (1994, p. 85) lecionam que: “(...) com certeza, a Psicologia e O direito teriam de se encontrar por mais que tentassem permanecer distantes”. Portanto, por um lado, a psicologia tenta compreender e explicar o comportamento humano, enquanto o direito se concentra em como regular e prever certos tipos de comportamento, com o objetivo de estabelecer um certo tipo de contrato social para a convivência comunitária, portanto, tem-se nítido que a Psicologia proporciona uma complementariedade ao Direito (JESUS, 2021).

A psicologia forense deve se limitar ao conteúdo psicológico normativo, não tentar explicar se é justo ou não, nem pretende discutir seu propósito, uma vez que essas questões não pertencem ao campo de atuação do psicólogo. No entanto, isso não deve impedir que as informações por ele prestadas, incidentalmente, sejam interpretadas pelos juristas como uma amostra de alguma disfunção alvo.

A Psicologia Jurídica constitui-se de um campo de investigação psicológica especializado, cuja finalidade é o estudo do comportamento dos atores jurídicos no âmbito do direito, da lei e da justiça.

É muito fácil simular um dano psicológico perante alguém que não estudou à fundo o funcionamento da mente humana, pois este é capaz de perceber quando há mentira, ou simples simulação de dano que não é real.

As funções do psicólogo jurídico, no exercício de sua atribuição poderiam ser assim sintetizadas:

- a) Avaliação e diagnóstico: em relação às condutas psicológicas dos atores jurídicos;
- b) Assessoramento: orientar ou assessorar, como perito, órgãos judiciais em questões próprias de sua área;
- c) Pesquisa dos problemas da Psicologia Jurídica;

d) Mediação: apresentar soluções negociadas aos conflitos jurídicos através de uma intervenção mediadora que contribua para dirimir e prevenir o dano emocional e social, que possa oferecer uma alternativa à via legal em que as partes tenham um papel predominante (ARCE, 1994, p. 88).

Para ocorrer a indenização por danos morais, uma avaliação psicológica para se constatar se houve ou não realmente o abalo emocional profundo passível de indenização.

O dano psicológico é definido como extrapatrimonial, mas não é necessariamente de natureza moral. Nesse sentido, considerando que as consequências psicológicas são prováveis (por exemplo, mudanças de percepção, depressão, fobia, tentativas de suicídio, entre outras), pode-se dizer que o dano psicológico é perfeitamente caracterizado e avaliável.

O dano psicológico pode exigir indenização, desde que se caracterize por incapacidade, causando danos a tal entidade, implicando que o equilíbrio emocional da vítima tenha sofrido grande alteração ou distúrbio, cuja consequências podem ser drásticas, afetando gravemente sua integração ao ambiente social.

Deve-se provar que existe uma relação causal entre as ações ou omissões de uma pessoa e o dano psicológico causado a outra pessoa. Só assim os indivíduos podem assumir a responsabilidade pelos danos sofridos por outros.

II- A REPARAÇÃO DO DANO

2.1 DANO NO ÂMBITO JURÍDICO

No âmbito jurídico, o dano de forma ampla advém do latim *damnu*, podendo ser descrito como uma violação de um direito assegurado por uma pessoa singular ou coletiva por delegação ou omissão. Qualquer ato ou omissão que cause prejuízos à alguém pode causar dano. Dano seria algo que lese, ofenda, traga um mal ou seja capaz de diminuir ou por fim o patrimônio, sendo ele privado ou público.

Conceitua Gagliano (2005, p. 40): “(...) poderíamos conceituar o dano ou prejuízo como sendo a lesão a um interesse jurídico tutelado – patrimonial ou não –, causado por ação ou omissão do sujeito infrator”.

Os danos podem ser patrimoniais, envolvendo mercadorias específicas, ou morais, envolvendo fatores subjetivos. O dano moral resulta em ofensa à honra, afeto,

liberdade, ocupação, respeito, intimidade, saúde, reputação, credibilidade, felicidade, sendo tudo isso sem necessidade de advir de um prejuízo financeiro.

Para configurar dano moral, o dano se mostra necessário, mas é de natureza subjetiva, cuja ocorrência afetará o psicofísico do indivíduo. Psicologicamente deve haver grandes mudanças que levam a pessoa afetada a desenvolver um transtorno de humor que altera a forma como ela se comporta em sua vida diária.

De acordo com Santos (1999, p. 95), o dano moral seria:

(...) pode-se definir o dano moral como lesão aos sentimentos que determina dor ou sofrimentos físicos, inquietação espiritual, ou agravo as afeições legítimas e, em geral, toda classe de padecimentos insuscetíveis de apreciação pecuniária.

Segundo Santos (1999, p.97), há outro conceito para danos morais, que seria melhor descrito como:

Dano Moral é uma modificação desvaliosa do espírito, no desenvolvimento de sua capacidade de entender, querer ou sentir, consequências de uma lesão a um interesse não patrimonial, que haverá de traduzir-se em um modo de estar diferente daquele ao que se encontrava antes do fato como consequência deste e animicamente prejudicial.

Já Gagliano (2005, p. 61) entende que:

O dano moral consiste na lesão de direitos cujo conteúdo não é pecuniário, nem comercialmente redutível a dinheiro. Em outras palavras, podemos afirmar que o dano moral é aquele que lesiona a esfera personalíssima da pessoa (seus direitos da personalidade), violando, por exemplo, sua intimidade, vida privada, honra e imagem, bens jurídicos tutelados constitucionalmente.

O conceito de dano moral concorda que há um choque emocional, subjetivo, e somente a pessoa ofendida pode medir o grau e a profundidade psicológica do dano sofrido pelo comportamento nocivo.

2.2 DEFINIÇÃO DE MERO ABORRECIMENTO

Já o aborrecimento vem do latim *abhorrescere* e significa cansaço, enfado, indisposição ou impertinência sobre algo desagradável, sendo o ato de aborrecer, repugnar, ter aversão, tédio e até mesmo contrariedade. Como pode se perceber pelo

significado da palavra aborrecimento, seria algo muito presente na vida cotidiana porque o problema faz parte da vida humana.

Para a lei atual, meros aborrecimentos são aborrecimentos cotidianos, e o ofendido leva um choque subjetivo, mas não afeta sua vida. Isso não prejudica a honra e a intimidade causadas pela dor, humilhação ou aborrecimento, pois a pessoa ofendida fica apenas com raiva do que aconteceu e muitas vezes quer ser compensada por estar chateada.

Neste sentido entende o Superior Tribunal de Justiça: "(...) os fatos narrados estão no contexto de meros dissabores, sem abalo à honra do autor. Inda mais, os aborrecimentos ficaram limitados à indignação da pessoa, sem qualquer repercussão no mundo exterior". (AgRg775948 / RJ) (acesso dia 25/12/21)

Desconfortos do dia a dia não geram compensação porque é um fato que pode acontecer com qualquer um, é impossível consertar os problemas, senão até mesmo andar na calçada coloca o dono da calçada responsável por consertar a pessoa assustada que tropeçou.

A indignação pessoal, que não tem efeito no mundo exterior, é apenas aborrecimento porque não causa dano à honra, dano à imagem ou vexame ao ofendido, e mesmo a indignação subjetiva mais se dissipa com o tempo. Em um curto período de tempo, dias ou mesmo horas, pode deixar de existir.

Entendeu o Ministro Teixeira, em seu voto no REsp 402356 / MA, do Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

(...) por não ter o autor sofrido abalo à honra e nem sequer passado por situação de dor, sofrimento ou humilhação. Na verdade, os fatos ocorridos estão incluídos nos percalços da vida, tratando-se de meros dissabores e aborrecimentos. (acesso dia 25/12/21)

Atualmente, devido aos acidentes do dia a dia, o consumidor está suscetível aos diversos incômodos decorrentes da convivência com outros consumidores, fornecedores de produtos e serviços, bem como seus agentes e funcionários.

Responder "não" ou não poder receber pagamentos pelo cartão porque o sistema está "fora do ar" cria simples incômodos diários, pois o indivíduo se incomoda com o que aconteceu naquele momento, mas esse fato não perdura por sua subjetividade, ou seja, não causara danos profundos à sua vida.

Simplezas preocupações cotidianas não ficam gravadas no coração do indivíduo, muito menos causam dor e sofrimento. Pode induzir à raiva, mesmo ao menor desejo de vingança, mas não afeta moralmente tanto o indivíduo que ele sofra ferimentos graves o suficiente para abalar sua normalidade.

Não se pode admitir que qualquer causa, por mais trivial que seja, possa ser considerada abaladora, pois é sabido que somente um indivíduo pode medir se esse fato abalou seu coração e causou mais danos. Mas, com bom senso, pode-se distinguir o que abala a psique do indivíduo e o que não.

Claro que também existem pessoas mais sensíveis que outras, que se abalam facilmente com os problemas, mas devido à igualdade que todas as pessoas que vivem em sociedade devem ter, isso deve ser acompanhado por profissionais e não pode ser usado como parâmetro.

Assim, mero aborrecimento são apenas problemas temporários e cotidianos que podem abalar uma pessoa quando ocorre um evento, mas são fugazes, não abalados profundamente e facilmente esquecidos.

2.3 O CONCEITO ERRÔNEO DE DANOS PELA SOCIEDADE

As pessoas tendem a seguir o exemplo dos outros e, portanto, são quase sempre influenciadas. A influência social é poderosa e tende a superar as diferenças individuais, então mesmo subjetivamente é igual à desigualdade, como ensina Ensina Aronson (2002, p.15), a respeito do poder da influência social:

Para avaliar bem o poder da influencia social, temos que compreender como as pessoas formam constructos do meio social em que vivem. Não somos organismos semelhantes a computadores, que respondem direta e mecanicamente a estímulos ambientais. Antes, somos seres humanos complexos que percebem, pensam nas informações recebidas do ambiente e às vezes as distorcem.

A distorção das informações recebidas leva a diferentes percepções da realidade, levando a equívocos de verdade e direitos, influenciados pela própria sociedade, ou por desejos subjetivos de interpretar sua realidade e vontade de forma mais favorável.

A interpretação do que é visto permite que os indivíduos formem seus próprios conceitos de acordo com suas necessidades, auto-estima e desejos e, portanto, suas próprias visões no âmbito social.

A lição traga por Aronson (2002, p.15), traz que:

Em conseqüência, para compreender como somos influenciados pelo ambiente social, temos que entender os processos pelos quais percebemos, pensamos e distorcemos. Dois importantes conceitos da psicologia social podem ser formulados de modo sucinto: a) a influência social produz um impacto poderoso nas pessoas e b) para compreender o poder da influência social, temos que examinar os motivos que determinam a maneira como as pessoas interpretam o seu ambiente social.

A influência social, como criadora conceitual de cada indivíduo, leva à conclusão de que o ser humano é um animal social, vivendo para a sociedade.

A partir desse pano de fundo, extrai-se o conceito de dano moral que a sociedade dá e espera. Para muitos, o dano moral é resultado de qualquer aborrecimento que o sujeito passivo sofra, trazendo raiva, insatisfação, desilusão, decepção e frustração.

Esse sentimento faz parte do cotidiano de todos, pois nem sempre se consegue o que deseja, mas para alguns pode causar uma angústia profunda, que se confunde com dano moral. Há um desejo muito forte de reparação, não por meio de reparação de danos, mas como vingança ou desistência, decepcionado com o que não foi feito.

Há diversas ações propostas que buscam indenização monetária, mas na grande maioria dos casos, os demandantes querem satisfazer seu ego ferido vendo a parte que lhe o aborreceu sofrer danos. Visto dessa forma, é nítido que a verdadeira causa dessas ações começa com uma concepção equivocada do que seja o dano moral, reivindicando algo que não é indenizável, mas desculpável.

III- PERSPECTIVA PELO CONSUMIDOR DO DANO MORAL E MERO ABORRECIMENTO

3.1 A AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO PARA A SOCIEDADE

A informação é um conhecimento amplo e bem fundamentado derivado da análise e combinação de vários relatórios.

Quando se vive numa sociedade da comunicação e da informação, a comunicação é decisiva para a continuidade da vida social e é, portanto, um pilar fundamental de todos os contratos sociais.

Ferreira (2007, p. 165) conceitua comunicação da seguinte forma:

Ato ou efeito de emitir, transmitir e receber mensagens por meio de métodos e/ou processos convencionados, quer através da linguagem falada ou escrita, quer de outros sinais, signos ou símbolos, quer de aparelhamento técnico especializado, sonoro e/ou visual. A mensagem recebida por esses meios. Transmissão de mensagem entre uma fonte e um destinatário, distintos no tempo e/ou no espaço, utilizando um código comum.

O mundo de hoje vive em uma sociedade de massa, e a massa faz parte da vida diária das pessoas. Os cidadãos são vítimas de um processo de despersonalização, no qual não importa o indivíduo, mas a sociedade como um todo. Como resultado, o indivíduo perde o espaço coletivo, levando à perda de sua própria opinião.

Neste sentido ensina Ferreira (2007, p. 167):

No sentido dessas definições, o termo massificar refere-se à ação de orientar e/ou informar indivíduos e grupos por meio desse tipo de comunicação social, ação essa voltada diretamente para transformar-lhes e/ou estereotipá-lhes as reações, condutas, desejos e necessidades, tornando-os passíveis de pensar e consumir apenas as idéias ou objetos induzidos e/ou determinados pelos centros de elaboração e articulação dos sistemas midiáticos.

A comunicação de massa deve ser caracterizada, fundamentalmente, com base em seus contornos gerias, ou seja, pela forma como ela é definida por seus produtores e pelo modo como ela é recebida pela sociedade.

A enxurrada de informações tem impedido os consumidores de interpretarem seus casos concretos de acordo com o texto legal, voltando ao equívoco de dano mental e acreditando que têm direito a uma indenização pecuniária pelos contratempos sofridos.

Há também uma distorção da informação, pois é desejável atingir o maior número possível de pessoas com baixo custo e em menor tempo, apenas veicular trechos ou interpretações unilaterais da lei, o consumidor explicará o que achar mais benéfico, mas na maioria dos casos esta não será a direção certa.

O PROCON, órgão de defesa do consumidor, tenta informar e produzir cartilhas para os consumidores, mas sabe-se que são órgãos de defesa do consumidor que cuidam integralmente e, portanto, informam o que é do melhor interesse da parte deficiente da relação de consumo.

Por questões culturais, as informações jurídicas são em grande parte de difícil interpretação para os consumidores brasileiros, por isso é necessário tornar essas informações claras e precisas para democratizar informações mais compreensíveis e não confundir os consumidores.

Sabe-se que os consumidores são informados principalmente pelos órgãos de defesa do consumidor por meio de folhetos informativos, mas é fácil perceber que não há muito interesse dos destinatários finais, em parte porque não se busca conhecimento e informações relevantes.

3.2. A MÁ-FÉ ADVINDA DOS CONSUMIDORES

A sociedade brasileira ainda acredita que ganhar um dinheiro extra sem suar a camisa é a melhor opção para a felicidade.

Com o advento das ações reparatórias, o dano moral pode levar à reparação, e corre-se a correr para o recurso ao valor pecuniário para a satisfação do dano imaterial. Acontece que algumas pessoas realmente têm o direito de ir pleitear alguma indenização, e outras que na verdade não possuem tal direito enchendo a máquina do judiciário, sendo que muitas vezes não é equivoco e sim vontade de enriquecer ilicitamente.

A má fé refere-se à consciência ilícita na prática de condutas que visem lesar direitos de terceiros, ou seja, condutas que os indivíduos sabem que não têm direito a indenização, mas mesmo assim tentam.

Há deturpação da veracidade dos fatos para enganar o juiz, obrigando a suposta parte na ação a indenizar pelo fato ocorrido de forma diversa da narrada ou não ter ocorrido.

Neste sentido decidiu o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, in verbis:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. FURTO DE TALONÁRIO DE CHEQUES. PROVA DEMONSTRANDO QUE APENAS UM DE DEZ CHEQUES NÃO FORA EMITIDO PELOS CORRENTISTAS. LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ CONFIGURADA NA DECISÃO ORIGINAL E MANTIDA. AUSÊNCIA DE DANO. NEGADO PROVIMENTO À APELAÇÃO. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº 70026593582, Décima Oitava Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Nara Leonor Castro Garcia, Julgado em 23/10/2008)

Incentivado pelo sucesso de terceiros em ações de danos morais, o consumidor falsifica situações que acredita serem indenizáveis para enriquecer, explorando a torpeza e a falta de ética para obter lucros adicionais, sendo necessário que os juízes sempre estejam atentos a casos do tipo.

3.4. O JUDICIÁRIO COMO UMA INDÚSTRIA DO DANO MORAL

A indústria de danos morais é uma triste realidade, enchendo a justiça com milhares de ações judiciais pedindo indenização monetária. Muitos consumidores aproveitam-se da Lei 9.099/95, em ações instauradas no país com valor inferior a 20 salários mínimos, sem a necessidade da presença de advogado, vão a um juizado especial cível onde demonstram reclamações sobre o chamado aborrecimento, tentando ganhar renda à custa do infortúnio dos outros.

A indústria vem sacudindo a ética e os bons costumes, tanto que alguns magistrados decidiram proibir o abuso na tentativa de coibir a prática, como pode ser observado nessa decisão, que por mais que seja antiga, retrata explicitamente o desespero para coibir tal indústria:

(...) Tenho reconhecido que está havendo abuso nos pedidos de indenização por dano moral. Lamentavelmente, estão desvirtuando, as pessoas estão querendo ganhar dinheiro às custas dos outros; o que, de resto, no modelo econômico com o qual vivemos transformou-se em moda, e as pessoas estão transferindo isso, também, para esta área. Já surgiram situações absurdas, como pedir indenização por dano moral por acidente de trânsito, porque o indivíduo ficou perturbado com a batida do automóvel! Eu diria que é quase sem comentários, no entanto, andam postulando. A vida é feita de incômodos e perturbações. Como tenho dito, qualquer dia vai pedir indenização, porque alguém na rua olhou feio, olhou fixo, e a pessoa ficou abalada; pede indenização por dano moral! (Embargos Infringentes nº 596234443, 3º Grupo Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, 07.03.97) (02/01/22)

Sendo que atualmente o Juiz tenta da melhor forma ter a discricionariedade para decidir o que seria o dano moral e o mero aborrecimento, como pode ser visto:

AGRAVO INTERNO. AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. ATRASO NA ENTREGA DE IMÓVEL. DANO MORAL. NÃO CARACTERIZAÇÃO. EXCEPCIONALIDADE. NÃO CONFIGURAÇÃO. MERO ABORRECIMENTO. NÃO PROVIMENTO. 1. A situação dos autos não caracteriza a excepcionalidade necessária à configuração de dano moral sendo aplicável, ao caso, a jurisprudência sedimentada nesta Corte de que o simples atraso na entrega do imóvel caracteriza-se como mero aborrecimento,

não sendo passível de indenização. 2. Agravo interno a que se nega provimento.

(STJ - AgInt no AgRg no AREsp: 694722 RJ 2015/0083674-9, Relator: Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, Data de Julgamento: 19/11/2019, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 09/12/2019) (acesso dia 02/01/22)

E a tentativa que não aconteça a industrialização do dano moral persiste ainda nos dias atuais:

APELAÇÃO CÍVEL. CELPE. FATURA PAGA COM UM MÊS DE ATRASO. SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA. RELIGAMENTO NO DIA SEGUINTE. NÃO CONFIGURAÇÃO DE DANO MORAL. INDÚSTRIA DO DANO MORAL. RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO. À UNANIMIDADE. 1. Não há que se falar em abalo moral passível de indenização, mormente porque o lapso temporal de suspensão de energia revela-se bastante exíguo, assim como pelo fato de que o autor ficou inadimplente por um mês. 2. O instituto do dano moral não pode ser banalizado, assim como o exercício do direito de petição não pode ser invocado em aventuras jurídicas com o escopo de obter enriquecimento fácil. 3. Faz-se necessário que partes e advogados tenham a consciência social de que o Poder Judiciário não deve ser provocado para reparar supostos danos pelas mais banais divergências, sem o mínimo discernimento. 4. A Justiça não é uma loteria, à qual se recorre para saciar as ganas desenfreadas de auferir dinheiro sem suor. Isto degrada as relações sociais, uma vez que os casos abusivos oneram e obstruem o Judiciário, já deveras sobrecarregado pela cultura litigiosa e beligerante da sociedade brasileira, não afeita às conciliações e ao entendimento. 5. O dissabor experimentado pelo autor não é suscetível de autorizar que a Celpe arque com indenização por dano extrapatrimonial, muito menos na quantia pleiteada de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

(TJ-PE - AC: 5409038 PE, Relator: Stênio José de Sousa Neiva Coêlho, Data de Julgamento: 20/11/2019, 2ª Câmara Cível, Data de Publicação: 04/12/2019) (acesso 02/01/22)

Portanto, é importante frear a indústria do dano moral e responsabilizar os que recorrem à justiça por reclamações infundadas e indenizações não previstas em lei, por meio de penalidades como ações de má-fé, indeferimento de reclamações e reduções substanciais nos valores arbitrais para indenização de danos morais.

CONCLUSÃO

Em relação ao dano moral e ao mero aborrecimento nas relações de consumo, conclui-se que ainda não há uma concepção de mero aborrecimento para distingui-lo do dano moral, principalmente nas relações de consumo.

A pura falta de padrões de conceituação, principalmente de diferenciação, tem levado consumidores, de má-fé ou não, a buscar cada vez mais a tutela jurisdicional para reparações, muitas das quais, por vezes, injustificadas.

A moda criada pela "indústria do dano moral" sobrecarrega o judiciário, especialmente os juizados especiais cíveis, na busca de financiamento fácil e rápido, ou no uso da justiça para simplesmente retaliar um indivíduo.

A justiça, por sua vez, auxilia muito essa prática, pois não possui critérios específicos para condenar e avaliar os danos sofridos, dando a falsa impressão de que qualquer agravo sofrido merece reparação.

A atual situação social de muitos brasileiros não pode ser ignorada, eles não têm a oportunidade de ganhar dinheiro, mesmo os que são pagos, pois não é absurdo dizer que o salário mínimo atual no país é muito baixo, levando os brasileiros a procurarem por outras formas de obter "renda extra", mesmo que não seja a forma mais correta e honesta.

O judiciário precisa ter mais cuidado ao arbitrar indenização, pois este é o principal guardião dos verdadeiros direitos civis, deve investigar os fatos, e somente quando o indivíduo estiver verdadeiramente abalado é que o dano mental será admitido, não devendo ser um simples aborrecimento, que não é passível de responsabilidade indenizatória, confundindo-se com dano que pode abalar moral e profundamente um indivíduo.

O mais sensato seria uma avaliação psicológica do litigante buscando indenização por dano moral, pois este é um dano subjetivo e na maioria dos casos o ônus da prova é invertido, entendendo-se que o fornecedor será uma relação jurídica vulnerável. Porque tem que provar de forma cinematográfica que não há dano moral ao consumidor, o que é totalmente inviável.

O dano moral deve ir além do aceitável nas relações interpessoais, podendo realmente interferir na estrutura psicológica do indivíduo, causando instabilidade geral em seu bem-estar. Fora isso, não seria dano moral, apenas um aborrecimento.

Conclui-se que quando um caso envolve o interior do ser humano, realmente precisa de um profissional da área de psicologia para aconselhar o juiz e, se não houver dano, punir severamente a parte se for por dolo, para que um pode aprender a levar a justiça a sério, não sobrecarregar a justiça e atrapalhar quem realmente precisa dela.

MORAL DAMAGE AND ANNOYMENT: ITS TABOOS AND CONSUMER RELATIONS

This scientific article seeks to analyze moral damage and annoyance, and their perspectives together with their relationship with the consumer, explaining the number of processes of this nature in the judiciary, presenting a history of compensation for moral damage, conceptualizing moral damage and the mere annoyance and explaining the misconception that society has in relation to moral damages, seeking to answer the following questions: How is it possible to differentiate what is moral damage and mere annoyance? What criteria can be used to measure the amount of repair? How can the judge's understanding influence his decision to repair moral damage? As for the methodology, the bibliographic and deductive method will be used, based on the latest changes in legislation and the divergence between jurisprudence. Deepening the subject will bring the difference between what could not be harm, and what could.

Keywords: Annoyance. Consumer. Moral damages.

REFERÊNCIAS

ALSINA, Jorge Bustamante. **Teoria general de la responsabilidad civil**. 7. ed. Buenos Aires: Abeledo-Perrot. 1993.

ARCE, R., PRIETO, A.; SOBRAL, J. **Manual de Psicología Jurídica**. Barcelona: Pai-dós, 1994.

ARONSON, Elliot. **Social Psychology**. Traduzido por Ruy Jungmann. 3. ed. – Rio de Janeiro: LTC, 2002.

BÍBLIA. **A Bíblia Sagrada**: tradução na linguagem de hoje. – São Paulo: Sociedade Bíblica do Brasil, 1988.

FERREIRA, Delson. **Manual de Sociologia**. 2. ed. – São Paulo: Atlas, 2007.

GAGLIANO, Pablo Stolze, Pamplona Filho, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil**. 3. ed. – São Paulo: Saraiva, 2005.

JESUS, Fernando de. **LAUDO PERICIAL E PROVA PSICOLÓGICA: uma visão da gestão da informação**. Disponível em: <https://www.fernandoevidenze.com.br/post/c%C3%B3pia-de-c%C3%B3pia-de-c%C3%B3pia-de-c%C3%B3pia-de-adoecimento-organizacional>. Acesso em: 20 de out. 2021.

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

SANTOS, Antonio Jeová. **Dano moral indenizável**. 4. ed. rev., ampl. e atual. de acordo com o novo código civil – São Paulo: Editora dos Tribunais, 2003.

BRASIL, **Constituição da República Federativa do Brasil**. Senado Federal. Brasília, DF, 1988.

BRASIL, **Código Civil**. Senado Federal. Brasília, DF, 2002.