

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS

ESCOLA DE DIREITO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS

CURSO DE DIREITO

NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA

COORDENAÇÃO ADJUNTA DE TRABALHO DE CURSO

PROJETO DE TRABALHO DE CURSO I

ARTIGO CIENTÍFICO

**O DANO MORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO:**

DANO MORAL x MERO ABORRECIMENTO

ORIENTANDO – LUCAS DE PAULA GODOY

ORIENTADORA – PROF ª. MS. MIRIAM MOEMA DE CASTRO MACHADO RORIZ

GOIÂNIA

2022

LUCAS DE PAULA GODOY

**O DANO MORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO:**

DANO MORAL x MERO ABORRECIMENTO

Artigo Científico apresentado à disciplina Trabalho de curso Il, da Escola de Direito, Negócios e Comunicação do Curso de Direito, da Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC GOIÁS).

Prof. Orientador: João Batista Valverde

GOIÂNIA

2022

LUCAS DE PAULA GODOY

**O DANO MORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO:**

DANO MORAL x MERO ABORRECIMENTO

Data da Defesa: \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_

BANCA EXAMINADORA

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

    Orientador: Prof. Me João Batista Valverde                                 Nota

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

    Examinador Convidado: Prof. Me Weiler Jorge Cintra           Nota

Agradecimentos

Agradeço imensamente à minha família que me deu bastante apoio neste momento; aos meus professores da Pontifícia Universidade Católica que deram a base para eu estar neste momento concluindo o curso de Direito; e principalmente à Deus que sempre nos abençoou e não deixou faltar nada até aqui.

**SUMÁRIO**

INTRODUÇÃO 07

1. O DANO MORAL SOB A ÓTICA DO DIREITO DO CONSUMIDOR 08

1.1 DEFINIÇÃO DE DANO MORAL NO DIREITO DO CONSUMIDOR 08

1.2 SITUAÇÕES DE INDENIZAÇÃO 10

1.2.1 OBJETIVIDADE JURÍDICA 13

1.2.2 ELEMENTO OBJETIVO 13

1.2.3 SUJEITO ATIVO E PASSIVO 14

2. DANO MORAL EM SUAS VERTENTES NA RELAÇÃO DE CONSUMO 15

2.1 CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO TEM DIREITO A DANO MORAL? 15

2.1.2 CRITÉRIO BIFÁSICO DO STJ PARA A FIXAÇÃO DOS DANOS MORAIS E ALGUMAS DECISÕES SUMULADAS 16

2.1.3 DA EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DE FATO QUE EXCLUI O DANO MORAL 18

CNCLUSÃO 20

REFERÊNCIAS 21

**O DANO MORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO:**

DANO MORAL x MERO ABORRECIMENTO

Lucas De Paula Godoy

**RESUMO**

Danos Morais na relação de consumo é a punição dada quando há problemas durante esta relação, e estes acabam gerando danos ao consumidor, mas para isto deve ser analisado diversos fatores resultantes da relação de consumo para se chegar no resultado em que caiba ou não os danos morais e qual o valor ideal. O objetivo central do trabalho é abordar e analisar sobre o tema da relação de consumo, bem como seus sujeitos ativos e passivos e até mesmo os por equiparação e as hipóteses de cabimento de dano moral. Propõe-se, assim, analisar a influência das novas decisões sumuladas para a garantia do direito do consumidor que realmente foi lesado, diferenciando de um consumidor que está apenas aborrecido sem fundamento algum. Sob essa ótica, o dano moral na relação de consumo pode ser considerado como uma garantia de direito e será analisada conforme os critérios estabelecidos pelo STJ.

Palavras-chaves: Danos morais; Relação de consumo; Decisões sumuladas.

**INTRODUÇÃO**

Este trabalho trata sobre a linha tênue entre o dano moral e o mero aborrecimento na relação de consumo perante o direito do consumidor. É fundamental para que os consumidores não fiquem desamparados no caso de alguma lacuna perante a lei, pois neste trabalho será tratada a importância dos julgados favoráveis em relação ao consumidor.

A metodologia usada foi a de pesquisa, tanto em livros, quanto em aulas e alguns artigos sobre a temática. Os objetivos deste artigo é analisar a relação de consumo e os seus sujeitos, com base no cabimento de danos morais caso a relação venha a sofrer algum prejuízo.

Com isso, trará conhecimento de quem pode receber os danos diretamente, se há hipóteses de consumidor equiparado, e quais seriam os danos cabíveis e sua diferença com um mero aborrecimento sem causa legal de pedido de danos morais.

Portanto, no primeiro capítulo trataremos da definição de dano moral, abrindo tópicos sobre quais situações devem ser indenizadas; qual o objetivo jurídico; qual o elemento jurídico e os sujeitos ativos e passivos.

Após ter uma base do tema e as pessoas pelo qual estão envolvidas, o segundo capítulo trará as vertentes do dano moral na relação de consumo, tendo como tópicos a possibilidade do consumidor por equiparação; o critério bifásico do Supremo Tribunal de Justiça para determinar o valor do dano moral juntamente com as decisões sumuladas; e por último as excludentes da responsabilidade de fato que irão excluir as hipóteses de cabimento do dano moral.

1. **O DANO MORAL SOB A ÓTICA DO DIREITO DO CONSUMIDOR**
   1. DEFINIÇÃO DE DANO MORAL NO DIREITO DO CONSUMIDOR

Primeiramente antes de adentrar na definição de dano moral, deve-se compreender que nem toda relação é jurídica, mas a relação de consumo é considerada como tal. As relações de consumo surgem da relação existente entre o fornecedor e o consumidor na compra e venda, ou na prestação de um serviço. E conforme consta no código, o consumidor é a parte frágil da relação, como se pode ver no Art. 17 do Código de Defesa do Consumidor “Para os efeitos desta seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento”. A partir daí o objetivo é que não ocorram danos nesta relação de consumo, mas como sabemos o dano existe em diversos casos, pois caso não existisse não haveria o que se falar sobre direito do consumidor. De acordo com o livro Curso de Direito do Consumidor de Bruno Miragem, 2016:

O artigo 6º, VI, do CDC estabelece, dentre os direitos básicos do consumidor, “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” A reparabilidade dos danos causados a consumidores, assim como a qualquer outra vítima, já se encontra consagrado no regime da responsabilidade civil, prevista no direito privado comum. (MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6ºed.rev. atual e ampl. – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016).

Com este advento, podemos considerar como uma inovação no Código de Defesa do Consumidor o instituto de danos morais, amparado também no Art. 5º, V da Constituição Federal vigente, que diz que: “É assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem”. Para tanto, o dano tem que possuir materialidade para ser considerado dano na óptica do Direito. Sendo assim, o dano moral é o que causa consequências ofensivas à honra, a moral, ao psicológico, a liberdade, ao sigilo, a intimidade, a imagem e a propriedade do consumidor, sem precisar necessariamente causar um prejuízo financeiro, estando intimamente ligado à defesa dos direitos extrapatrimoniais. Exemplo disso é quando o nome do consumidor é colocado no SPC ou SERASA indevidamente, a pessoa sofrerá diversos transtornos que não necessariamente envolvam o prejuízo financeiro.

A jurisprudência se manifesta no sentido em que há uma proteção forte para o consumidor por ser considerado parte vulnerável. Para facilitar na resolução dos danos e dar impulso no cumprimento do Direito do Consumidor há uma possibilidade de justiça gratuita presente no Art.5º, I do presente código quando o consumidor fica considerado como parte hipossuficiente: “Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: I – Manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente”.

Em razão desta situação da vulnerabilidade do consumidor em face do fornecedor, a Lei nº 8.078/90 vem trazendo inovações no ordenamento jurídico, com o objetivo de possibilitar o exercício do direito de ação e acesso à Justiça em defesa de seus direitos. O Código de Defesa ao Consumidor em seu Art. 6º dispõe sobre a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, ou seja, a esfera extrapatrimonial de bens da pessoa que foi lesionada na qualidade de consumidora, contanto que tenha atingido a sua dignidade enquanto pessoa. O Estado ficará incumbido por intermédio dos órgãos da administração pública para a garantia do acesso gratuito, contando com o Poder Judiciário. O art. 6º, VII diz que:

**Art. 6º.** São Direitos básicos do consumidor:

**VIII –** A facilitação de defesa de seus Direitos, inclusive com a inversão do ônus de 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; (Código de Defesa do consumidor. Decreto Presidencial nº 2.181, de 20 de março de 1997, Brasília, DF, 1997).

No âmbito da inversão do ônus da prova, O autor Bruno Miragem em seu livro Curso de Direito do Consumidor, 2016, Pg. 234 diz que: “As razões para seu conhecimento é a dificuldade prática dos consumidores de demonstrar os elementos fáticos que suportam sua pretensão”. Neste pensamento pode-se observar que o consumidor não possui o mesmo conhecimento e nem domínio sobre o produto e quem o possui é o fornecedor, garantindo assim, a possibilidade de inversão do ônus da prova. Por fim, quando houver o dano moral o Art. 81 do CDC dispõe que “A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo”. Resguardando então o devido cumprimento do dever.

1.2 SITUAÇÕES DE INDENIZAÇÃO

São diversas as hipóteses de cabimento de danos morais decorrentes da relação de consumo. No Código de Defesa do consumidor são citadas algumas hipóteses de cabimento. E estas estão elencadas no Art. 12 do CDC, e são causados decorrentes de erro de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e risco.

**Art.12. § 1º** O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

**I** - sua apresentação;

**II** - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

**III** - a época em que foi colocado em circulação.

No aspecto de culpa, pode-se observar que no Art. 13 do CDC elenca três hipóteses em que o comerciante concorre com a culpa, o que o faz ser igualmente responsável:

* O fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem mais ser identificados;
* O produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;
* Não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

A jurisprudência, portanto, reconhece, entre muitos outros, que os exemplos a seguir também justificam o pedido de danos morais. Tais como: Injustificada recusa da operadora de plano de saúde em autorizar tratamento a que estivesse legal ou contratualmente obrigada, e neste caso há um julgado provido:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. RECUSA INDEVIDA À COBERTURA DE TRATAMENTO DE SAÚDE. DANO MORAL. FIXAÇÃO. 1. A recusa, pela operadora de plano de saúde, em autorizar tratamento a que esteja legal ou contratualmente obrigada, implica dano moral ao conveniado, na medida em que agrava a situação de aflição psicológica e de angústia no espírito daquele que necessita dos cuidados médicos. Precedentes. 2. A desnecessidade de revolvimento do acervo fático-probatório dos autos viabiliza a aplicação do direito à espécie, nos termos do art. 257 do RISTJ, com a fixação da indenização a título de danos morais que, a partir de uma média aproximada dos valores arbitrados em precedentes recentes, fica estabelecida em R$12.000,00, cuja atualização retroagirá à data lançada na sentença. 3. Recurso especial provido. (STJ - REsp: 1391661 MG 2013/0202608-5, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 03/12/2013, terceira turma, Data de Publicação: DJe 13/12/2013) < [Dano moral no Direito do Consumidor - Jus.com.br | Jus Navigandi](https://jus.com.br/artigos/50653/dano-moral-no-direito-do-consumidor#:~:text=CC%2C%20ART.%20159.%20I.%20A%20indevida%20inscri%C3%A7%C3%A3o%20em,na%20hip%C3%B3tese%2C%20presumir%2C%20gerando%20direito%20a%20ressarcimento.%20II.)> Acessado em 24 de Maio de 2021.

Continuando com as hipóteses de cabimento tem-se a ausência de prévia comunicação ao consumidor quando da inscrição do seu nome em cadastros de proteção ao crédito, que inclusive está amparada no Art.43, §2º do CDC que diz: “A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor quando não solicitada por ele”, com o mesmo entendimento, a súmula 369 do STJ diz que “Cabe ao órgão mantenedor do cadastro de proteção ao crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição”; Indevida devolução de cheque; Aquisição de produto de gênero alimentício contendo em seu interior corpo estranho; Cancelamento indevido de plano de saúde; Cancelamento unilateral de passagem aérea; Indevida inscrição do nome do consumidor em cadastros de proteção ao crédito; Comprador de carro zero quilômetro se vê obrigado a retornar diversas vezes à concessionária para reparar defeitos apresentados no veículo; Injustificada recusa da operadora de plano de saúde em autorizar atendimento em situação de urgência e/ou emergência (Súmula 597 do STJ):

**Enunciado da Súmula 597 STJ:**

A cláusula contratual de plano de saúde que prevê carência para utilização dos serviços de assistência médica nas situações de emergência ou de urgência é considerada abusiva se ultrapassado o prazo máximo de 24 horas contado da data da contratação. STJ. 2ª Seção. Aprovada em 08/10/2017

< [Súmula 597 STJ - Empório do Direito (emporiododireito.com.br)](https://emporiododireito.com.br/leitura/sumula-597-stj#:~:text=A%20s%C3%BAmula%20597%20do%20STJ%2C%20fala%20sobre%20o,de%20car%C3%AAncia%20devem%20estar%20previsto%20no%20pr%C3%B3prio%20contrato.)>

O cancelamento de passagem aérea em razão de overbooking, a falta de assistência no caso de atraso ou o cancelamento de voo, a apresentação antecipada de cheque pré-datado dentre diversas outras hipóteses. Os parâmetros utilizados para fixar a indenização de acordo com Rizzato Nunes em seu livro Curso de Direito do Consumidor, 2005 são: A natureza específica da ofensa sofrida; a A intensidade real, concreta, efetiva do sofrimento do consumidor ofendido; A repercussão da ofensa no meio social em que vive o consumidor ofendido; A existência de dolo – má fé – por parte do ofensor, na prática do ato danoso e o grau de sua culpa; A situação econômica do ofensor; A capacidade e a possibilidade real e efetiva do ofensor voltar a praticar e/ou vir a ser responsabilizado pelo mesmo fato danoso; A prática anterior do ofensor relativa ao mesmo fato danoso, ou seja, se ele já cometeu a mesma falta; As práticas atenuantes realizadas pelo ofensor visando diminuir a dor do ofendido; A necessidade de punição.

O Código Civil em seu art. 86 diz que: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar **dano** a outrem, ainda que exclusivamente **moral**, comete ato ilícito”. Portanto, a pena para os danos morais são de – [detenção](https://pt.wikipedia.org/wiki/Deten%C3%A7%C3%A3o), de três meses a um ano, e [multa](https://pt.wikipedia.org/wiki/Multa), além da pena correspondente à violência. Ao contrário da [Calúnia](https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiH6Ib-k_3hAhWnIbkGHcXxCZQQFjACegQIDhAK&url=https%3A%2F%2Fwww.significados.com.br%2Fcalunia%2F&usg=AOvVaw3TUpZ7mukj9tV3Wo2cSgQJ)e [Difamação](https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjNwveLlP3hAhWKIbkGHVY3DSkQFjAFegQIBBAB&url=http%3A%2F%2Fwww.cartaforense.com.br%2Fconteudo%2Fartigos%2Fcrime-de-difamacao-art-139-do-cp%2F8003&usg=AOvVaw2phSkNaKPnE4DERLS-wCgr), o **bem jurídico** tutelado, aqui, é a honra subjetiva que é a constituída pelos atributos morais (dignidade) ou físicos, intelectuais, sociais (decoro) pessoais de cada indivíduo.

**1.2.1 OBJETIVIDADE JURÍDICA**

Em primeiro lugar, antes de citar a objetividade jurídica deve-se entender o conceito da mesma. Nada mais é do que o bem jurídico tutelado pela norma penal.

Para o ordenamento jurídico atual a objetividade jurídica no direito do consumidor se verifica nas relações de consumo e na dignidade do consumidor ao receber o produto ou serviço contratado. Mas se houver problemas durante a relação de consumo objetiva-se a solucionar da melhor maneira possível para o consumidor, podendo ser o caso dos danos morais. Mesmo que penalmente a objetividade seja garantir a relação jurídica para ambas as partes, como diz Bruna Simões em seu artigo online publicado em 2016, cuja o nome é “O princípio da igualdade nas relações de consumo, a boa-fé objetiva e os crimes previstos no CDC”.

No entanto, na legislação no art. 3º §1º do Código do Consumidor diz que “Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.” Observa-se que o dano moral vai possuir também um caráter **objetivo** e outro **subjetivo**. No aspecto objetivo é que o mesmo vem de um ato ilícito visível e concreto, decorrente de um erro na relação de consumo.

**1.2.2 ELEMENTO SUBJETIVO**

Os elementos subjetivos que compõem a relação de consumo estão relacionados aos agentes que participam dessa relação e de como será a relação entre eles durante todo o processo de consumo. Portanto, os agentes são o consumidor e o fornecedor, que serão analisados no tópico a seguir. Observa-se que o dano moral vai possuir também um caráter **objetivo** e outro **subjetivo**.  No subjetivo ele vai poder ser verificado pelos sujeitos que circundam o lesionado quando este exterioriza seu aspecto espiritual e psíquico abalado pela dor **moral.**

* + 1. **SUJEITO ATIVO E PASSIVO**

O sujeito ativo em tese seria o fornecedor ou qualquer outra pessoa que seja responsável pelo dano ou por não tentar revertê-lo no mesmo momento. No Código de Defesa do Consumidor classifica os sujeitos ativos no art. 3º como sendo o fornecedor; já no art.12 há a possibilidade do sujeito ativo poder ser o fabricante, o produtor, o construtor, o importador e em seu art.13 encontram-se também a possibilidade do próprio comerciante ser responsabilizado.

Já o sujeito passivo será o consumidor que está descrito no art.2º do Código de Defesa do Consumidor: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Em seu §2º há uma hipótese de equiparação: “§Único – Equipara-se consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”.

No entanto, há como responsabilizar o consumidor pelo dano ocorrido durante a relação de consumo, e isto podemos observar nos artigos nº 12 §3º e no art 14 §3º:

ART 12 §3º - O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

1. Que não colocou o produto no mercado;
2. Que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;
3. A culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

ART 14 § 3º - O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

1. Que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
2. A culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro

Portanto, esta relação de consumo possui muitas variáveis e hipóteses de cabimento que devem ser observadas de acordo com cada caso concreto, mas que não há dúvidas em que se caso ocorra algum dano, em especial para a temática, o dano moral, este estará amparado legalmente para que seja eficaz e cumprido por suas autoridades competentes.

1. **DANO MORAL EM SUAS VERTENTES NA RELAÇÃO DE CONSUMO**
   1. **CONSUMIDORES POR EQUIPARAÇÃO TEM DIREITO A DANO MORAL?**

Como foi citada acima, a relação de consumo é entre o fornecedor e o consumidor final, que seria aquele que vai utilizar por último o produto. Mas há casos de consumo por equiparação, e nestes além de serem reconhecidos como consumidores, há também o direito a reparação por danos morais.

O parágrafo único do art.2º do Código de Defesa do Consumidor diz que há a equiparação, desde que tenham intervindo nas relações de consumo existentes. O art. 29 do CDC inclui as pessoas determináveis ou não, e o art. 17 equiparam os consumidores como todas as vítimas do evento. Para esta categoria, denomina-se como “Bystander”, que são todas as pessoas que de alguma maneira foram atingidas de forma direta ou indireta pela relação de consumo e que mesmo assim são amparadas pelo CDC.

De acordo com Fabrício Bolzan de Almeida, em seu livro Direito do Consumidor Esquematizado, pg. 149:

A vítima do evento danoso (exemplo: pessoa que fica paraplégica em razão da explosão de um shopping center) não precisa ter consumido nada efetivamente, ou seja, ela será equiparada a consumidora não pelo fato de ser destinatária final de um produto ou serviço, mas pela condição de estar no local dos fatos quando da ocorrência do acidente de consumo.

Um dos exemplos atuais a ser citado do consumo equiparado pode ser o uber que tem uma relação de consumo com o passageiro e bate no carro à frente, a partir desde momento o motorista do carro atingido vira um Bystander e possui direitos de danos morais pela relação de consumo, mesmo indiretamente. Não obstante, cabem também por equiparação os casos em que o avião cai em cima de casas e com isto gera danos, estes também deverão ser pagos por equiparação.

O STJ considerou vítima do evento danoso consumidor que teve cheque falsificado para pagamento de estadia em hotel, provocando a inscrição do consumidor em serviços de proteção ao crédito e a consequente ocorrência de danos morais:

Configura-se, em tese, acidente de consumo em virtude da suposta falta de segurança na prestação do serviço por parte do estabelecimento hoteleiro que, alegadamente, poderia ter identificado a fraude mediante simples conferência de assinatura na cédula de identidade do portador do cheque. Equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do acidente de consumo (CDC, art. 17). Conflito conhecido para declarar competente o foro do domicílio do consumidor. (CC 128.079/MT, Rel. Ministro Raul Araújo, Segunda Seção, DJe 9-4-2014).

Mas no direito, nem tudo é eterno, o art. 26 e 27 prevê a decadência e a prescrição dos direitos. No art. 26 o direito irá decair em 30 dias quando o serviço e o produto não forem duráveis e em 90 dias quando os serviços e os produtos forem duráveis. O prazo começa a ser contado da entrega do produto ou quando cessar o serviço realizado. No art. 27, a prescrição será no prazo de 5 anos para a reparação do dano sofrido. A contagem do prazo inicia-se a partir da data que o consumidor tem o conhecimento do dano e sabe quem foi o culpado.

Desta forma, pode-se ver que o mero aborrecimento passou a ser substituído como possível causa de danos morais, pois o que viola o direito e a moral do outro deve ser indenizado, já que ninguém é capaz de expressar o que causa ou não dano a outrem. Sendo assim, esta é uma característica individualizada e com o avanço da legislação os consumidores por equiparação podem ir atrás de seus devidos direitos.

**2.1.2 CRITÉRIO BIFÁSICO DO STJ PARA FIXAÇÃO DOS DANOS MORAIS E ALGUMAS DECISÕES SUMULADAS**

Ao se tratar da indenização por danos morais não obsta dúvidas de que é devida, mas deve-se analisar o critério bifásico que o Supremo Tribunal de Justiça está utilizando para fixar os danos morais.

No primeiro momento o julgador deve analisar os grupos de julgados similares, para que a decisão que venha a ser proferida não saia do padrão de julgamento. Em seguida, o julgador deverá aumentar ou diminuir o valor deste padrão, mas de acordo com as circunstâncias fáticas de cada caso e com os próprios critérios do STJ.

De acordo com o ministro Luis Felipe Salomão, esta técnica de julgamento uniformiza as decisões nas turmas do tribunal:

Realmente, o método bifásico parece ser o que melhor atende às exigências de um arbitramento equitativo da indenização por danos extrapatrimoniais, uma vez que minimiza eventual arbitrariedade de critérios unicamente subjetivos do julgador, além de afastar eventual tarifação do dano.

A partir desta análise bifásica foi possível diversas súmulas do STJ pertinentes sobre a reparação de danos:

* **SÚMULA 370**

Caracteriza dano moral a apresentação antecipada de cheque pré-datado.

* **SÚMULA 388**

A simples devolução indevida de cheque caracteriza dano moral.

* **SÚMULA 387**

É ilícita a cumulação de dano estético e dano material.

* **SÚMULA 479**

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

* **SÚMUA 130**

A empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículos ocorridos em seu estacionamento.

* **SÚMULA 323**

A inscrição do devedor em serviços de crédito poderá ser mantida até p prazo máximo de 5 anos, independentemente da prescrição da execução.

Desta forma, pode-se notar que para o direito as hipóteses de causas de dano estão diariamente sendo sumuladas, pois em lei não há a presença de todas. Com o aumento de casos no dia a dia, as súmulas tem grande importância para que o direito dos consumidores não seja apenas um mero aborrecimento.

**2.1.3 DA EXCLUENTE DE RESPONSABILIDADE DE FATO QUE EXCLUI O PAGAMENTO DE DANO MORAL**

O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 12 § 3º elenca as hipóteses em que o fabricante, o fornecedor e o construtor não serão responsabilizados: “I Quando não tiver colocado o produto no mercado; II Que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste; III A culpa for exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

No caso do inciso II encontra-se a hipótese da inversão do ônus ope legis, que será feito pela lei, como por exemplo, a nomeação de um perito. E no caso do inciso III, caso haja culpa concorrente aplica-se o art. 945 do Código Civil, onde será analisada a proporcionalidade: **“Art. 945** Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano”.

Além das hipóteses acima, deve-se atentar nos casos fortuitos, fato imprevisível e inevitável, como é o caso da responsabilização da instituição financeira por assalto, fora das dependências da agência, de sua correntista após sacar dinheiro. A instituição financeira não possui responsabilidade, pois o ato não foi resultante de falha própria, mas sim além de suas dependências.

A situação de ato libidinoso em transportes públicos também não gerara indenização, pois caracteriza fortuito externo, afastando assim o nexo de causalidade para gerar o dano moral, assim como quem entra atirando em locais fechados, pois ninguém imaginaria que isto iria acontecer.

Há, no entanto dois tipos de responsabilidade, a objetiva que independe de provar culpa ou dolo, e a subjetiva, em que se deve analisar a negligência, imprudência ou imperícia. Esta última está relacionada à responsabilidade médica, pois para que haja o dano moral deve haver o nexo causal, e para que haja o nexo causal, neste caso, deve haver culpa.

Portanto, cada caso será único e deve ser analisado a partir de suas individualidades, para saber se de fato foi ato ilícito, se há amparo nas súmulas existentes, se houve de fato uma relação de consumo, se está dentro do prazo de reclamação, se há ou não culpa do fornecedor. Todas as características elencadas vão diferenciar um evento com potencial danoso de um mero aborrecimento.

**CONCLUSÃO**

Este trabalho possibilitou entender como funciona a relação de consumo no Direito do Consumidor e suas vertentes. Com isso, pôde-se perceber a necessidade do conhecimento dos seus próprios direitos para que os consumidores não saiam lesados de nenhuma relação de consumo.

Para se atingir uma compreensão dessa realidade, definiram-se dois objetivos específicos. O primeiro, de saber o que seria a relação de consumo e os seus sujeitos, o que demandou uma pesquisa em artigos, no código de defesa do consumidor e em doutrinas. Percebeu-se que há diversas formas de sujeitos passivos e ativos, como por exemplo, a responsabilização do sujeito ativo e a possibilidade de consumidor por equiparação. O segundo foi a análise de como caberia o dano moral ao ser rompida a relação de consumo, em quais casos e como deveria ser fixado mediante o STJ. Percebeu-se que a lei não traz todas as possibilidades de cabimento ao dano moral, mas o direito vem progredindo à favor do consumidor e vem consolidando diversas decisões sumuladas de caráter positivo, pois desde o código o consumidor é a parte vulnerável e tem direito a inversão do ônus da prova.

Observou-se que o mero aborrecimento, poderá ser avaliado no processo, pois há casos elencados em lei e em súmulas, para que os julgadores possam se basear na hora de decidir, se foi mero aborrecimento ou se realmente houve um direito violado. Tendo também a análise bifásica que o STJ faz para analisar se caberiam os danos e quanto deveria ser.

Por fim, conclui-se que caso haja danos na relação de consumo, estes devem imediatamente ser reparados, pois já há previsão, há obras literárias, há artigos e diversas decisões positivas a respeito do assunto, o consumidor sempre será a parte sensível na relação, justamente pela dificuldade em provar os fatos. Com isso, deve-se continuar evoluindo positivamente e aplicando danos morais sempre que couber, pois o dano de alguém é difícil de ser medido, já que na maioria dos casos não é apenas dano material.

**9. REFERÊNCIAS**

BRASIL. [**Constituição** (1988)]. **Constituição** da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988. 4.

\_\_\_\_\_. Código de Defesa do consumidor. Decreto Presidencial nº 2.181, de 20 de março de 1997, Brasília, DF, 1997;

< [Dano moral no Direito do Consumidor - Jus.com.br | Jus Navigandi](https://jus.com.br/artigos/50653/dano-moral-no-direito-do-consumidor#:~:text=CC%2C%20ART.%20159.%20I.%20A%20indevida%20inscri%C3%A7%C3%A3o%20em,na%20hip%C3%B3tese%2C%20presumir%2C%20gerando%20direito%20a%20ressarcimento.%20II.)> Acessado em 24 de Maio de 2021

< [Súmula 597 STJ - Empório do Direito (emporiododireito.com.br)](https://emporiododireito.com.br/leitura/sumula-597-stj#:~:text=A%20s%C3%BAmula%20597%20do%20STJ%2C%20fala%20sobre%20o,de%20car%C3%AAncia%20devem%20estar%20previsto%20no%20pr%C3%B3prio%20contrato.)> Acessado em 24 de Maio de 2021.

Almeida, Fabricio Bolzan de. **Direito do consumidor esquematizado - Coleção esquematizado.** coordenador Pedro Lenza – 8. ed. – São Paulo : Saraiva Educação, 2020.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6ºed.rev.atual e ampl. – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016;

NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2005. P. 324

< [O princípio da iguadaldade nas relações de consumo, a boa-fé objetiva e os crimes previstos do CDC - Âmbito Jurídico (ambitojuridico.com.br)](https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-150/o-principio-da-iguadaldade-nas-relacoes-de-consumo-a-boa-fe-objetiva-e-os-crimes-previstos-do-cdc/#:~:text=Assim%2C%20o%20direito%20penal%20do%20consumidor%20tem%20como,artigo%206%C2%BA%20do%20C%C3%B3digo%20de%20Defesa%20do%20Consumidor.)> acessado em 24 de Maio de 2021;

<[STJ adota método bifásico para fixar indenizações por dano moral | Juristas](https://juristas.com.br/2018/10/23/stj-adota-metodo-bifasico-para-fixar-indenizacoes-por-dano-moral/#:~:text=Diante%20da%20aus%C3%AAncia%20de%20crit%C3%A9rios%20objetivos%20e%20espec%C3%ADficos,e%20depois%20s%C3%A3o%20verificadas%20as%20circunst%C3%A2ncias%20do%20caso.)> acessado em 23 de Março de 2022;

< [Buscador de Jurisprudência do Trilhante](https://informativos.trilhante.com.br/buscador)> acessado em 23 de Março de 2022;