XXIX CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI BALNEÁRIO CAMBORIU - SC

DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO I

ILTON GARCIA DA COSTA

JANAÍNA RIGO SANTIN

JORGE HECTOR MORELLA JUNIOR

Copyright © 2022 Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria – CONPEDI
Presidente - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC – Santa Catarina
Diretora Executiva - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - UNIVEM/FMU – São Paulo
Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa – Pará
Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG – Goiás
Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos – Rio Grande do Sul
Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio – Rio de Janeiro
Vice-presidente Nordeste - Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR – Ceará

Representante Discente: Prof. Dra. Sinara Lacerda Andrade – UNIMAR/FEPODI – São Paulo

Conselho Fiscal:
Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara – ESDHC – Minas Gerais
Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM – Rio de Janeiro
Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho – Ceará
Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva – UFS – Sergipe
Prof. Dr. Valter Moura do Carmo – UNIMAR – São Paulo
Secretarias
Relações Institucionais:
Prof. Dra. Daniela Marques De Moraes – UNB – Distrito Federal
Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - UNIVEM – São Paulo
Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie – São Paulo
Comunicação:
Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali – Rio Grande do Sul
Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB – Paraíba
Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro - UNOESC – Santa Catarina
Relações Internacionais para o Continente Americano:
Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA – Bahia
Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM – Rio Grande do Sul
Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA – Maranhão
Relações Internacionais para os demais Continentes:
Prof. Dr. José Barroso Filho – ENAJUM
Prof. Dr. Rubens Beçak - USP – São Paulo
Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba – Paraná
Eventos:
Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec – Minas Gerais
Profa. Dra. Cinthia Obladen de Almendra Freitas - PUC – Paraná
Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS – Mato Grosso do Sul

Membro Nato – Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa – UMICAP – Pernambuco

D597

Direito, globalização e responsabilidade nas relações de consumo I [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Ilton Garcia Da Costa; Janaína Rigo Santin; Jorge Hector Morella Junior.

– Florianópolis: CONPEDI, 2022.

Inclui bibliografia
ISBN: 978-65-5648-627-7
Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações
Tema: Constitucionalismo, Desenvolvimento, Sustentabilidade e Smart Cities

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Direito. 3. Globalização e responsabilidade nas relações de consumo. XXIX Congresso Nacional do CONPEDI Balneário Camboriu - SC (3: 2022: Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



Conselho Nacional de Pesquisa
e Pós-Graduação em Direito Florianópolis
Santa Catarina – Brasil
www.conpedi.org.br

XXIX CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI BALNEÁRIO CAMBORIU - SC

DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO I

Apresentação

Na ciência política, o Estado moderno foi considerado o ente soberano composto pelo governo, pelo povo e pelo território, cujo poder estaria centralizado e seria exteriorizado mediante decisões tomadas pelos governantes, legitimados por meio do sufrágio universal. No entanto, as modificações econômicas, sociais e políticas ocorridas a partir do final do século XX pelo fenômeno da globalização trouxeram uma situação de complexidade que coloca em questão muitas destas teorias clássicas, em especial no que tange ao Estado ser o único centro de poder político e regulador da vida econômica.

Foucault já dizia que a sociedade é formada por uma rede de poderes díspares. Isso não poderia estar mais presente quando se observa novas instâncias supranacionais de poder no cenário mundial, as quais colocam em xeque toda trama institucional tecida na modernidade para abrir espaço para a legalidade do mercado.

As empresas ou corporações transnacionais mobilizam todas as forças produtivas do capitalismo – capital, tecnologia, força de trabalho, mercado, colocando-se acima

das fronteiras nacionais e das diversidades nos regimes políticos, tradições, culturas e inclinações sociais de cada país, extrapolando fronteiras preestabelecidas e movimentando-se pelo globo terrestre, de modo a transformar o mundo, como afirma Octavio Ianni, numa verdadeira “fábrica global” .

Para proteger a parte mais vulnerável nesta cadeia, que é global, fundamental se faz a proteção ao consumidor. E essa proteção, em regra, ainda se faz a partir da legislação de cada um dos países. E este é o grande desafio, fazer com que o consumidor dessa grande fábrica global possa ser protegido, independentemente da origem do produto que está sendo vendido em seu país.

A partir de tais considerações, o GT DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO I trouxe diversas contribuições

para a problemática, demonstrando mais uma vez a capacidade do CONPEDI em aproximar pesquisadores das mais diversas partes do país em prol do aprimoramento da ciência jurídica e da socialização do conhecimento.

Em um mundo globalizado em que produtos são fabricados e encaminhados para diversas partes planeta, também há de se falar de sustentabilidade e da comercialização dos mesmos. As novas tecnologias e novas formas de pagamentos passam a fazer parte dessa realidade desse mundo globalizado.

É com grande alegria que os coordenadores deste GT apresentam o fruto destas discussões.

Saudações acadêmicas,

Prof. Dra. Janaína Rigo Santin - Universidade de Caxias do Sul e Universidade de Passo Fundo

Prof. Dr. Ilton Garcia Da Costa - UENP Universidade Estadual do Norte do Paraná

Prof. Dr. Jorge Hector Morella Junior - Universidade do Vale do Itajaí

O DIREITO DE AÇÃO E AS TEORIAS DA INDÚSTRIA DO DANO MORAL E DO MERO ABORRECIMENTO

THE RIGHT OF ACTION AND THE THEORIES OF THE MORAL DAMAGE AND MERE ANNOYMENT INDUSTRY

Ana Flávia Costa Sordi [1]

Resumo

O artigo demonstra a problemática da chamada "indústria do dano moral" e o conceito de mero aborrecimento, em especial nas relações consumeristas. De início, elucida sobre a responsabilidade civil e suas vertentes quanto à responsabilidade subjetiva e objetiva, prosseguindo para as possibilidades de ressarcimento por danos morais e sua evolução em relação às lesões aos direitos de personalidade e dignidade humana. Por meio de uma abordagem hipotético-dedutiva, com pesquisa documental e bibliográfica, expõe como o Judiciário tem reagido às práticas relacionadas a essa indústria do dano, tanto em relação ao desestímulo a essas condutas, quanto na proteção das reais vítimas. Pondera, ainda, como o acesso à justiça pode influenciar e, ao mesmo tempo, sofrer os reflexos da massificação das ações indenizatórias. Concluiu-se pela imprescindibilidade de não se incentivar a criação de demandas cujo dano é articulado, preocupando-se, porém, em balancear tais atos preventivos, pautando-se no caso concreto, para que isso não normalize condutas abusivas pelos fornecedores e influencie no direito de ação dos consumidores, criando receio de buscar indenização por um dano existente.

Palavras-chave: Responsabilidade civil, Dano moral, Indústria do dano moral, Mero aborrecimento, Acesso à justiça

Abstract/Resumen/Résumé

The article demonstrates the problem of the so-called "moral damage industry" and the concept of mere annoyance, especially in consumer relations. At first, it elucidates on civil liability and its aspects regarding subjective and objective liability, proceeding to the possibilities of reparation for moral damages and its evolution in relation to injuries to the rights of personality and human dignity. Through a hypothetical-deductive approach, with documentary and bibliographic research, it exposes how the Judiciary has reacted to practices related to this damage industry, both in terms of discouraging these behaviors and in protecting the real victims. It also considers how access to justice can influence and, at the same time, suffer the consequences of the massification of reparatory actions. It was concluded that it is essential not to encourage the creation of demands whose damage is

[1] Advogada, graduada em Direito pela UEM (2022), Mestranda em Direito Negocial pela UEL, Pós-graduanda em Direito Público e Administrativo pela Mackenzie e em Direito Processual e do Trabalho pela CERS.

articulated, being concerned, however, with balancing such preventive acts, based on the specific case, so that this does not normalize abusive conduct by suppliers and influence consumers' right of action, creating fear of seeking redress for a real damage.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Civil liability, Moral damage, Moral damage industry, Mere annoyance, Access to justice

INTRODUÇÃO

A Constituição Federal de 1988 estabelece no artigo 5º, inciso XXXII e art. 170, inciso V, que o Estado promoverá a defesa do consumidor, razão pela qual, posteriormente, foi promulgada a Lei 8.078/90, conhecido como Código de Defesa do Consumidor, estabelecendo normas de proteção e defesa destes.

Diante do crescimento do consumo, incentivado pela publicidade e oferta, além do aumento do poder dos meios de comunicação, houve uma intensificação das relações entre consumidor e fornecedor. No entanto, apesar da criação das leis supracitadas, tal crescimento foi acompanhado de um aumento da judicialização de problemas por condutas irregulares dos fornecedores, nas quais muitas vezes foram julgadas como mero dissabor cotidiano. Deste modo, gerou-se a dúvida quanto à suficiência da legislação protecionista para evitar atos lesivos aos sujeitos, bem como a punição correta aos agentes lesantes.

De acordo com o Conselho Nacional de Justiça (2021), só na Justiça Estadual até o ano de 2020 foram ajuizadas 1.655.989 ações cujo tema abordava o dano moral e/ou a responsabilidade civil do fornecedor ou prestador de serviços, representando cerca de 3,15% das ações como um todo. Nas turmas recursais, o percentual ultrapassa 8%.

Com a crescente judicialização dos problemas ocorridos nas relações sociais interprivadas, grandes empresas como companhias aéreas, telefônicas, seguradoras, dentre outras, acabam sendo alvo de inúmeras ações consumeristas em massa. É criada, com isso, a hipótese da chamada indústria do dano moral, que enseja a improcedência da maioria das ações, sob o argumento de que o fato trazido não ultrapassa infortúnio do dia-a-dia, sendo incapaz de atingir os direitos de personalidade ou a dignidade do sujeito, não devendo acarretar indenização.

Todavia, ainda que os fatos geradores apontados não sejam aptos a gerar indenização, fato é que muitas empresas de grande porte sempre estão sendo demandadas, tornando-se litigantes habituais, pelos seus atos desrespeitosos ao consumidor. Com a adoção da concepção do mero aborrecimento, tais fornecedores, ao invés de corrigir seus atos, acabam por manter-se com a mesma postura, diante da impunidade, dando continuidade às judicializações em massa.

Perante essa análise, será analisada a responsabilidade civil e o ressarcimento por danos morais, partindo para a investigação acerca da indústria do dano moral e da utilização da concepção do mero aborrecimento. A partir disso, será demonstrado como tais conceitos podem influir no direito de ação, bem como no caráter punitivo-pedagógico do instituto do dano moral.

1. DA RESPONSABILIDADE CIVIL E A REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS NAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS

1.1.NOÇÕES GERAIS ACERCA DA RESPONSABILIDADE CIVIL

O conceito de responsabilidade perpassa o entendimento do indivíduo arcar com as consequências de suas condutas, na medida de seus reflexos na vida de alguém e/ou na sociedade em geral. Conforme o entendimento de Pablo Stolze e Rodolfo Pamplona Filho (2012, p. 46-47), a responsabilidade, para o Direito, nada mais seria que uma obrigação derivada de assumir as consequências jurídicas de um fato, sendo um dever jurídico sucessivo.

Sérgio Cavalieri Filho (2020, p. 11-13), por sua vez, corrobora com o entendimento dos doutrinadores retro mencionados, e exemplifica que quando um sujeito assume o compromisso de realizar um serviço, este gera uma obrigação, que é o dever jurídico originário. Quando não cumprida a prestação ora assumida, há violação de um dever jurídico primário, que enseja o surgimento de uma responsabilidade, concernente à composição do prejuízo causado pela não execução da obrigação.

Quanto à responsabilidade civil, ressalta-se o entendimento de Fernando Pessoa Jorge (1999, p. 36) que, em consoância com o art. 186, do Código Civil, aponta que *"a responsabilidade civil configura-se como a situação em que se encontra alguém que, tendo praticado um ato ilícito, é obrigado a indenizar o lesado dos prejuízos que lhe causou"*.

Isso posto, depreende-se que o instituto da responsabilidade civil visa a reparação dos danos causados aos sujeitos, possuindo quatro elementos essenciais: ação ou omissão, culpa ou dolo do agente, relação de causalidade e o dano experimentado pela vítima

(GONÇALVES, 2021, p. 300-315). Conforme a visão do doutrinador, o dolo pode ser entendido como violação intencional do dever jurídico, enquanto a culpa pode decorrer, por exemplo, de uma omissão ou ausência de fiscalização, da falta de cuidado, sendo esta evitável ou não.

Nesta conjuntura, são adotadas duas teorias de responsabilidade, a objetiva e a subjetiva. De acordo com Flávio Tartuce (2020, p. 248-270), a responsabilidade subjetiva seria a regra geral do nosso ordenamento jurídico, estando fundamentada na teoria da culpa, na qual, para que haja reparação civil, é necessária demonstração da culpa do agente, estando incluso o dolo (intenção de prejudicar) e a culpa *strictu sensu* (imprudência, negligência ou imperícia).

Apesar da presunção, salienta-se que recai sobre o autor (vítima) o dever de provar o pressuposto da culpa do réu (agente), evitando a reparação de forma incorreta por algo que não contribuiu para que ocorresse. Embora assim esteja previsto como regra, nem sempre é possível essa comprovação, razão pela qual há a responsabilidade objetiva, que não utiliza a culpa, utilizando-se a chamada "teoria do risco", prevista no artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, sendo esta uma teoria de aplicação reservada e excepcional (PEREIRA, 1992, p. 272).

Há quem reporte que o modelo de responsabilidade civil objetiva permite maior proteção dos sujeitos nos negócios jurídicos em que há posições desiguais entre as partes, como é o caso do Código de Defesa do Consumidor (TEPEDINO; TERRA e GUEDES, 2020, p. 383-395).

Quanto aos demais elementos da responsabilidade civil, destaca-se que o dano pode ser classificado de duas maneiras, sendo ele o patrimonial, através dos danos emergentes ou lucros cessantes, ou extrapatrimonial (moral), concernente à lesão da personalidade humana. O nexo de causalidade, então, se consagraria como elo entre a conduta e o resultado danoso.

1.2.DO DEVER DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS

A noção de dano moral passou por uma evolução doutrinária, sendo que antes se entendia como sendo a lesão capaz de atingir a esfera anímica do ser, enquanto atualmente

se define como aquele que é apto a atingir os direitos de personalidade (THEODORO JÚNIOR, 2017, p. 147-155). De acordo com o entendimento do autor, a doutrina afirmava que o dano não carecia de prova e que a dor derivada dele residia na esfera subjetiva da vítima, sendo suficiente a comprovação desse sentimento, porém, a visão foi considerada equivocada, de forma que passou a ser necessária a ofensa aos direitos da personalidade para que então ficasse caracterizado o dano.

Carlos Alberto Bittar (2015, p. 45), elucida que o dano moral possui vínculo com a esfera da subjetividade dos indivíduos, tratando-se de uma lesão aos aspectos *"mais íntimos da personalidade humana (o da intimidade e da consideração pessoal) ou da própria valoração da pessoa no meio em que vive e atua (o da reputação ou da consideração social)".*

Esse dano, por sua vez, pode ser definido como direto ou indireto, de acordo com o tipo da lesão ocorrida, sendo direto quando consistir na lesão a um interesse que visa a satisfação de um bem jurídico extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade (como a vida, a integridade corporal, a liberdade, os sentimentos afetivos, a própria imagem) ou nos atributos da pessoa (GONÇALVES, 2021, p. 310 apud ZANONNI, 1982, p. 234- 240).

Por outro lado, os doutrinadores supracitados apontam que o dano moral indireto caracteriza uma lesão a um interesse tendente à satisfação ou gozo de bens jurídicos patrimoniais, que provoca prejuízo a qualquer interesse não patrimonial, devido a uma lesão a um bem patrimonial da vítima.

Entende Sérgio Cavalieri Filho (2020, p. 20) que as consequências do dano moral, qual seja a dor, desgosto, aflição, humilhação, não podem ser consideradas como sendo fato gerador do dever de indenizar. Isso porque, o Direito não possui ferramentas para aferir e remediar aspectos tão subjetivos a cada pessoa. Diante disso, tece o autor a seguinte ponderação:

> Nessa perspectiva, o dano moral não está necessariamente vinculado a alguma reação psíquica da vítima. Pode haver ofensa à dignidade da pessoa humana sem dor, vexame, sofrimento, assim como pode haver dor, vexame e sofrimento sem violação da dignidade. Dor, vexame, sofrimento e humilhação podem ser consequências, e não causas. Assim como a febre é o efeito de uma agressão orgânica, a reação psíquica da vítima só pode ser considerada dano moral quando tiver por causa uma agressão à sua dignidade.

Em vista desse entendimento, há, na jurisprudência, um aumento da utilização do conceito de dano moral trazido pela corrente subjetiva, defendida pelo Superior Tribunal de Justiça, que caracteriza o dano moral quando são ultrapassados os limites do mero aborrecimento, indenizando as situações em que há sofrimento acentuado, ligando a lesão à esfera subjetiva da vítima (TEPEDINO; TERRA e GUEDES, 2020 383-395).

Sobre essa visão doutrinária, Sylvio Capanema e Thiago Cardoso Neves (SOUZA; WERNER e NEVES, 2018, p. 217) apontam que a vertente que entende o dano moral como dor, vexame, sofrimento, angústia, tristeza exacerbada, acarreta ao consumidor evidente insegurança jurídica. Entendem, portanto:

> (...) a noção de dano moral como a dor, o vexame, o sofrimento ou a angústia está absolutamente dissociada da realidade atual e dos valores que permeiam a ordem jurídica vigente, pois reclama o exame de questões impossíveis de serem apreciadas, além de levar à confusão da caracterização do próprio dano com os seus possíveis efeitos ou repercussões na esfera íntima do sujeito.

Perante a controvérsia do conceito de dano moral, foi proferido o enunciado nº 445 da V Jornada de Direito Civil do CJF, que delineou que *"o dano moral indenizável não pressupõe necessariamente a verificação de sofrimentos humanos desagradáveis como dor ou sofrimento."* Desse modo, além das hipóteses de violações à honra, imagem e integridade, o dano moral se configura quando houver prejuízo aos interesses ligados à dignidade humana, como a liberdade, não devendo os sentimentos causados às vítimas serem pressupostos do dever de indenizar.

No entanto, é necessário destacar que no Poder Judiciário existem decisões que assimilam o dano moral à esfera anímica do sujeito. Exemplificativamente, no Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG), de 100 (cem) decisões proferidas em 2020 sobre dano moral, 46% (quarenta e seis por cento) utilizaram-se do conceito de lesão ligada aos sentimentos negativos produzidos, 27% aos direitos de personalidade e 25% à afetação à esfera anímica do indivíduo, como uma espécie de dano aos direitos de personalidade, apta a causar dano moral (MILANEZ; GONÇALVES, 2021, p. 37-62).

Assim, os conflitos de entendimentos acerca do dano moral recaem diretamente na discussão de um tema sensível aos direitos consumeristas, na chamada concepção do mero aborrecimento.

Acerca disso, Souza, Werner e Neves (2018, p. 217) entendem que *"elementos subjetivos não devem ser levados em consideração para a caracterização do dano*

moral", o que leva à concluir que a concepção de impossibilidade de indenização do mero aborrecimento é equivocada, haja vista que o aborrecimento trata-se de uma consequência do fato, que não é passível de aferição pelo juiz ou qualquer pessoa, por configurar um conceito subjetivo, o qual dá margens a diversas críticas quando da sua aplicação.

2. DO CONFRONTO ENTRE O DIREITO DE AÇÃO COM A INDÚSTRIA DO DANO MORAL E O MERO ABORRECIMENTO

2.1. INDÚSTRIA DO DANO MORAL E A TEORIA DO MERO ABORRECIMENTO

A dignidade da pessoa humana é consagrada no art. 1º, III, da Constituição de 1988 e, quando esta dignidade sofre violação, atingindo a intimidade do indivíduo, resta configurado o dano moral.

Nesse sentido, são as palavras de Weber (2013, p. 198) "*preceito ético e fundamento constitucional exige do Estado não só respeito e proteção, mas garantia de efetivação dos direitos dela decorrentes".*

Conforme Venosa (2011, p. 65-90), o dano moral atua no âmbito dos direitos da personalidade, transitando entre o subjetivo e o imponderável, de modo que resulta em dificuldades crescentes para se fixar o justo ressarcimento pelo dano sofrido. Embora haja excessos da subjetividade, estes podem ser dirimidos quando o magistrado analisar a situação econômica do agente, o produto vendido ou o serviço prestado, a fim de dar mais sentido à avaliação e evitar o enriquecimento sem causa.

Porém, a falta de critérios objetivos para caracterizar precisamente o dano moral gera discussões doutrinárias, a fim de se evitar a banalização deste instituto. Ponderando sobre o mero aborrecimento ou dissabor cotidiano, verifica-se que, segundo a doutrina (FARIAS, NETTO, ROSENVALD, 2017, 288-317), tais prejuízos não são capazes de ofender a integridade física e psicológica da vítima, conferindo caráter não indenizatório.

Maria Helena Diniz (2011, p. 109) aponta que: *"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".* Logo, os fatos

corriqueiros da vida, do dia-a-dia, não fogem à normalidade e não gerariam dano moral, em regra, de modo que sua caracterização só se daria mediante análise do caso concreto, o qual deve evidenciar ofensa aos direitos de personalidade para ensejar reparação (FARIAS; NETTO e ROSENVALD, 2017, p. 288-317).

No Brasil há uma ideia de "indústria do dano moral", que pressupõe que as pessoas estão levando ao Judiciário demandas as quais não possuem uma lesão de fato, no objetivo de auferir indenização indevida, banalizando o instituto e acarretando superlotação dos tribunais. Entretanto, tal tese, atualmente utilizada como argumento de análise dos pedidos do ressarcimento civil, acaba por ferir diretamente direitos e garantias dos cidadãos enquanto consumidores.

Sérgio Cavalieri Filho (2020, p. 103) entende sobre o tema que a tendência é que o instituto do dano moral seja banalizado por dar ensejo a ações judiciais que pleiteiam indenizações por aborrecimentos banais:

> Se dano moral é agressão à dignidade humana, não basta para configurá-lo qualquer contrariedade. Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a agressão a um bem ou atributo da personalidade que cause dor, vexame, sofrimento ou humilhação; que fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo.

Tal autor (CAVALIERI FILHO, 2020, p; 107-123) entende por mero aborrecimento um fato correlato à normalidade da rotina, que não atinge seu psicológico. Apesar de entender como dano moral a lesão que atinge à dignidade, aponta o mero aborrecimento como algo vinculado a conceitos subjetivos.

Todavia, quando as reflexões retro mencionadas são inseridas no contexto das relações consumeristas, a aplicação da teoria de mero aborrecimento em casos de infortúnios "cotidianos", usada para afastar o dever de reparar, tem possibilitado o descumprimento contínuo das obrigações por parte do fornecedor e/ou prestador de serviços. Afinal, afastando a responsabilização, não há punição e, por conseguinte, não é cumprida a função preventiva pelo Judiciário, conforme prevê o Código de Defesa do Consumidor e a Constituição Federal.

O conceito de mero aborrecimento é definido por critérios subjetivos, trazendo uma interpretação aberta, de modo a ficar a cargo do julgador a definição da capacidade de atingir o sujeito de forma relevante. Nas relações de consumo, onde há maior controle do mercado por parte dos fornecedores e prestadores de serviço, várias condutas danosas podem ocorrer, e o consumidor, enquanto parte hipossuficiente e vulnerável, muitas vezes não possui ferramentas hábeis a evitar tais situações, dado que em diversos casos não há alternativa senão se condicionar ao uso de determinados serviços ou produtos da forma que estão à sua disposição.

É possível verificar que quando há lesão, mesmo que o consumidor tente contatar e negociar com o fornecedor ou prestador de serviços, este se mantém inerte ou cria mecanismos para dificultar a resolução do problema ora relatado, não restando qualquer solução além do acionamento do Judiciário. Em vista disso, nota-se que a indústria do dano moral e o mero aborrecimento, se considerados pelo julgador, deixam de ponderar sobre as especificidades desse tipo de negócio, onde há vulnerabilidade de uma parte e vantagem de outra, vindo a legitimar o descumprimento habitual destes fornecedores.

À exemplo disso, menciona-se que, segundo o CNJ, em apuração de 2018, a lista dos maiores litigantes é composta por várias empresas recorrentes, sendo elas bancos, empresas de telefonia e administradores de cadastro de inadimplentes. Nessas categorias, os maiores litigantes ditos habituais são os bancos Itaú, Banco do Brasil, Bradesco, Santander, Votorantim e Banrisul, as empresas de telefonia são a Tim, Vivo, Claro e Oi e as administradoras de cadastro são a Boa Vista e a Serasa.

Dentre os temas das demandas, o dano moral está em terceiro lugar dentre os mais pleiteados, ocupando mais de dez por cento dos pedidos. É levantado, diante disso, o questionamento: há uma indústria do dano moral, realmente, ou as punições aplicadas aos fornecedores não tem sido suficiente para evitar a reiteração de conduta danosa?

De fato, é necessário que haja a problematização do mero aborrecimento, contudo, esta deve ter o objetivo de serem utilizados critérios mais objetivos para a configuração desse tipo de dano, pautado nas especificidades da relação consumerista, para que seja ponderado em quais hipóteses houve lesão aos direitos de personalidade e dignidade humana, garantindo que nesses casos haja o dever de indenizar.

Entretanto, a discussão não deve ser causa para a dificuldade do acesso à justiça, tampouco para diminuir a importância dos atos repetitivos dos fornecedores e prestadores de serviços, que lesam de alguma forma seus consumidores.

Em detrimento desse entendimento, algumas resoluções vêm sendo retificadas. À exemplo disso, menciona-se o caso do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro que criou a Súmula nº 75 para impedir as demandas que versassem sobre o direito do consumidor e dano moral. Embora tenha sido cancelada, seu efeito continua sendo usado com frequência nos tribunais:

> O simples descumprimento de dever legal ou contratual, por caracterizar mero aborrecimento, em princípio, não configura dano moral, salvo se da infração advém circunstância que atenta contra a dignidade da parte (Súmula TJ-RJ Nº 75).

É relevante apontar que, atualmente, existem teorias que justificam a indenização, ainda que o descumprimento de um contrato não caracterize, por si só, violação a algum direito de personalidade do cliente. Nesse sentido, há quem entenda que o tempo desperdiçado na tentativa de resolver a má prestação de serviço é compreendido como causa justificadora do dever reparar das empresas que prestam esses maus serviços, nos termos da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor (FERREIRA, 2018).

O criador da Teoria, Marcos Dessaune (2013. p. 156), a define:

> O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências — de uma atividade necessária ou por ele preferida — para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável.

O Superior Tribunal de Justiça, nesse sentido, reconheceu a aplicação da teoria supracitada, negando provimento ao recurso especial do banco no AREsp 1.260.458/SP. No julgamento, o ministro Marco Aurélio Bellizze, relator, exarou:

> Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências - de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer - para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar (STJ, 2017).

Nota-se, portanto, que pela função punitivo-pedagógica do dano moral, é essencial que seja observado o caso concreto, em busca da demonstração do dano aos direitos de personalidade e à dignidade humana, incluindo nesses casos o desvio produtivo do consumidor, quando este revelar especificidades suficientes para tal. Importante ainda que o quantum indenizatório seja fixado de forma exemplar, não tornando-se irrisório a ponto de estimular empresas litigantes habituais a permanecerem descumprindo seus contratos (FERREIRA, 2018).

Ademais, o projeto "Pensando o Direito", de Flávia Portella Puschel (2011) levantou dados de 15 (quinze) tribunais brasileiros, a fim de compreender se as indenizações do Brasil fomentavam a ideia de "indústria do dano moral", concluindo pela sua não caracterização. Como fundamento, utilizou-se do fato de que a fixação da indenização era baixa, inferior a cem mil reais, atribuindo à indústria reparações com retorno financeiro maior.

Contudo, após onze anos, atualmente se tem um cenário diferenciado, onde o termo da indústria do dano tem correlação não só com o enriquecimento ilícito, mas principalmente da massificação das ações que pugnam reparação pelo dano moral.

Observa-se que, desde esse período, passou a existir, concomitantemente, empresas alegando que a indústria existe, pelo número exorbitante de ações infundadas. Por outro lado, as vítimas e seus procuradores, tentam ir contra a noção de mero aborrecimento, em detrimento das corriqueiras improcedências das demandas, sem considerar as peculiaridades do caso, como a perda de tempo útil, bem como a reincidência dos atos dos fornecedores e prestadores de serviços, sem qualquer punição.

Apesar de ser apresentada de outro modo, a teoria do mero aborrecimento, em verdade, acaba por desencorajar o consumidor na luta por seus direitos, com o receio de uma eventual improcedência judicial. Esse medo reflete na sociedade ao ponto de gerar um consentimento social em relação às práticas danosas (CORRÊA, 2018), gerando um efeito cascata, ininterrupto.

2.2. O "MERO DISSABOR" COMO FATOR LIMITANTE DA CONCRETIZAÇÃO DO DIREITO DE AÇÃO DOS CONSUMIDORES

Embora seja comum decisões judiciais usarem como fundamento a concepção do mero aborrecimento para negativa de concessão do pedido de reparação por danos sofridos ao consumidor, argumentando que o fato gerador da suposta lesão não ultrapassa situação do cotidiano, há entendimento doutrinário que aponta que tal argumentação carece de suporte legal de legitimidade. Isso porque, seria uma falsa justificativa para legitimar uma decisão arbitrária subjetiva (STRECK, 2015, p. 23).

De acordo com Rodriguez (2013, p. 82-83 muitas decisões não se debruçam corretamente no direito aplicado e esquivam-se dele, com uso de expressões imprecisas, indeterminadas, que incluem o subjetivismo no cerne da decisão. Tais decisões frustram as regras do direito, especialmente no que concerne à reparação dos danos sofridos pelos consumidores.

A suposta indústria do dano moral esconde uma realidade na qual os consumidores não são "litigantes profissionais" e, na realidade, têm dificuldade no relacionamento e comunicação com as empresas, sendo submetidas a um mercado de consumismo desfreado, organizado para desrespeitar de forma ininterrupta os direitos do consumidor (MARQUES, BENJAMIN e BESSA, 2012, p. 43).

Questiona-se, então, o que justifica os atos lesivos cometidos pelos fornecedores, em detrimento do consumidor. Embora haja inúmeros exemplos a serem averiguados, a resposta é uma só: a prática de atos abusivos ocorre pela inexistência, por parte do judiciário, de uma resposta incisiva que modifique esta situação posta, pois somente a legislação não é suficiente, se não aplicada.

Analisando a importância desses pontos para o acesso à justiça, a qual é prevista constitucionalmente, Capelletti e Garth (1988, p. 15-31) destacam quais as barreiras para a efetividade desse acesso, dividindo seu raciocínio em três etapas, chamadas de ondas revolucionárias, apontando quais são as formas de combatê-las. O primeiro obstáculo seria econômico, sendo as custas judiciais muito dispendiosas, havendo, porém, a solução da assistência judiciária gratuita.

O segundo obstáculo, contudo, se aproxima do conceito do mero aborrecimento, se referindo a capacidade jurídica da parte em postular em juízo, vinculando-se intimamente com as vantagens estratégicas e econômicas que alguns litigantes possuem,

em virtude de sua habitualidade. Surge, então, a necessidade de proteção dos direitos coletivos.

Por fim, há um obstáculo processual na "terceira onda", que exige uma Justiça mais aprimorada, para alcançar resultados mais efetivos aos litigantes, surgindo a necessidade de mudanças estruturais para tornar o acesso à justiça mais desburocratizado e participativo.

Como destaca Ricardo Torres Hermann (2010, p. 39), é na terceira onda que os Juizados Especiais tem mais relevância:

> Estabeleceu-se, na terceira onda, meios alternativos de jurisdição e à jurisdição formal, para que fossem mais adequados, próximos e simples à população, buscando alcançar a satisfação dos usuários do sistema. Exemplo marcante desses meios alternativos de realização de justiça são os Juizados de Pequenas Causas, que têm como base ideológica a chamada justiça coexistencial.

Conquanto seja incontestável a importância dos Juizados para o acesso à justiça e pela efetividade da responsabilidade civil, especialmente aos consumidores, seu surgimento foi indispensável para a banalização do dano moral e fortalecimento dos conceitos de indústria do dano moral e mero aborrecimento.

Dennis Verbicaro (2017, p. 10-12), avalia os dados trazidos pelo Conselho Nacional de Justiça, que apontam que o dano moral ocupa a primeira posição dos temas das ações no Juizado Especial, alcançando número exorbitante, superior a quatro vezes mais pedidos que na esfera da Justiça Comum. Segundo o autor, além da maior celeridade, a gratuidade do JEC permite que os advogados tenham menos filtro para orientar os clientes nas demandas reparatórias, incentivando os litigantes a buscarem a tutela judicial, ainda que ilegítima.

Há, ainda, um fator externo ao sistema de justiça, Verbicaro (2017, p. 11) avalia que o elevado número de advogados do mercado auxilia não só para a redução de custo na contratação de uma representação em ação de danos morais menos complexas, como a dos Juizados, mas também estes profissionais se colocam na posição de inserir cada vez mais pedidos de danos morais, a fim de obter mais clientes e mais ganhos.

Em vista disso, a atuação do Judiciário é essencial para impedir e desestimular os litigantes a usarem do aparato judicial como instrumento hábil a obter vantagens indevidas, especialmente econômicas. Conforme Paulo Nader (2016, p. 12), devem ser

observados dois elementos, nesse sentido, qual seja a ética na advocacia, bem como o abuso na gratuidade de justiça.

O autor afirma ser importante não só a qualificação desse profissional, como ainda o desenvolvimento de sua consciência ética (NADER, 2016, p. 12). Assim, se espera que o advogado, para não fomentar a suposta indústria, avalie se o caso trazido possui ou não os requisitos para concessão dos danos morais, e se não tiver, não se aventure no ajuizamento de ações que não o configuram.

Nos termos do art. 2º, VII, e 5º, do Código de Ética da OAB, o advogado fica proibido de exercer a advocacia no intuito de mercantilizar os processos, não devendo aconselhar ou estimular seus clientes a ingressar em aventuras no Poder Judiciário.

Perante esses pontos, verifica-se que o aumento do acesso à justiça, com a assistência judiciária gratuita e a criação dos Juizados Especiais, quando considerado ao crescimento do número de advogados, passa a fomentar o crescimento da ideia de mero aborrecimento, pois há, de certo modo, um incentivo às ações infundadas, cujo dano é inexistente.

Em contrapartida, enquanto há maior incentivo legal ao acesso à justiça, o crescente número de ações acaba criando o efeito reverso, de modo que, com o congestionamento do judiciário e a existência de inúmeras ações indevidas, a vertente do mero aborrecimento vai criando força, desestimulando os consumidores que realmente precisam de suporte judicial. Assim, condutas indevidas dos fornecedores são normalizadas, em razão da descrença na possibilidade de reparação judicial, pelo argumento de que não se passa de percalço rotineiro.

CONCLUSÃO

Em virtude do exposto, conclui-se que, de fato, muitos casos levados a avaliação judicial pleiteando pelo ressarcimento por danos morais são caracterizados pelos magistrados como sendo mero dissabores do cotidiano, por supostamente não preencherem os requisitos para configuração do dano, qual seja a demonstração de lesão aos direitos da personalidade ou à dignidade humana.

Constatou-se que, embora haja direito de ação, deve haver uma análise prévia do procurador ao aceitar a representação processual, ponderando acerca da configuração ou não de dano. Quando essa ponderação não é feita de forma suficiente, nota-se que cliente e advogado entram numa aventura judicial, no intuito de obterem resultado positivo por um fato gerador que sequer gerou real lesão, agravando a celeridade do Poder Judiciário, bem como o acesso à justiça de reais vítimas.

Por conta desse número de demandas repetitivas pleiteando dano moral, criou-se a concepção de que havia uma indústria desse dano, conceituada como a massificação desse tipo de demanda, como fruto de um suposto mercado. Nessa perspectiva, evidenciou-se que o crescimento do número de ações sustentando ofensa à moral do indivíduo, leva à violação desse, afrontando inclusive o Código de Ética e Disciplina da OAB, nos casos em que houver estímulo ao ingresso de ações ilegítimas.

No entanto, o aumento da procura pelo Poder Judiciário para solução de conflitos desse viés, não devem excluir os direitos daqueles que são vítimas dos fornecedores, tampouco pode atenuar as atitudes lesivas destes, que são constantemente demandados em função de suas práticas incoerentes com o ordenamento jurídico. A reiteração e volume dos pleitos de dano moral não devem impor ao consumidor um ônus maior do que já possuem, mas devem, sim, gerar à empresa um dever de corrigir sua postura, a ponto de eximir-se dessas judicializações.

O Poder Judiciário, de todo modo, deve agir de forma cautelosa, para verificar se há ou não o preenchimento dos requisitos para configuração do dano moral no caso concreto, para que não haja decisão arbitrária em um caso repetitivo, pois cada ação tem sua particularidade e reflexos no sujeito. Deve, deste modo, atuar com cautela, a ponto de proferir sentença que, concomitantemente, proteja o consumidor e cumpra a função preventiva para eventuais demandas de mesmo ínterim.

A par do sistema, ressalta-se que deve haver também, por parte do procurador, eticidade e moralismo, a ponto de não distorcer um instituto valioso como o do dano moral apenas para seus fins econômicos. Não cabe ao profissional articular uma lesão extrapatrimonial para tentar a sorte em juízo, pois além de acarretar morosidade processual, leva ao fortalecimento das improcedências de ações por mero aborrecimento, bem como aumenta o receio de improcedência por parte daqueles que realmente carecem de suporte judicial e faz com que estes não exerçam seu direito de ação.

Logo, constatou-se que, ainda que não haja um consenso doutrinário quando a existência da indústria do dano moral, é inegável os reflexos do volume exorbitante de ações pleiteando danos morais no Judiciário, seja nos Juizados ou na Justiça Comum. Portanto, não deve ser ignorada a importância de práticas que desestimulem as aventuras judiciais, sob pena de violação do instituto do dano moral, tais como os princípios éticos inerentes ao advogado. Todavia, as práticas repressivas e preventivas devem ser tomadas observando a necessidade de punir as condutas indevidas das empresas

REFERÊNCIAS

BITTAR, Carlos Eduardo. **Reparação civil por danos morais.** 4ª. edição. São Paulo: Editora Saraiva, 2015.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor.** Diário Oficial da União. Brasília – DF, set 1990. Disponível em: . Acesso em: 10 de setembro de 2022.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil**, de 05 de outubro de 1988. Diário Oficial da União. Brasília – DF, out 1988. Disponível em: . Acesso em: 10 de setembro de 2022.

_____. **Justiça em Números** 2020: ano-base 2019/Conselho Nacional de Justiça - Brasília: CNJ, 2020.

_____. **Políticas públicas do Poder Judiciário**: os maiores litigantes em questões consumeristas, mapeamento e proposições / Conselho Nacional de Justiça; Associação Brasileira de Jurimetria; Coordenação Marcelo Guedes Nunes e Fábio Ulhoa Coelho – Brasília: CNJ, 2018.

CAPPELLETTI Mauro. **O acesso dos consumidores à justiça**. In: TEIXEIRA, Sálvio de Figueiredo (Org.). As garantias do cidadão na justiça. São Paulo: Saraiva, 1993.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça.** Porto Alegre: Fabris,1988.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **A responsabilidade civil nas relações de consumo. Tendências do século XXI.** Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Pelotas, v. 3, n. 1, 2017.

_____. Programa de responsabilidade civil. 14. ed. – São Paulo: Atlas, 2020.

CORRÊA, Layanna. **A "Indústria do Mero Aborrecimento".** 2012. Disponível em: <https://layannamagalhaes.jusbrasil.com.br/artigos/533943051/a-industria-domero-aborrecimento>. Acesso em: 10 de setembro de 2022.

CONSELHO FEDERAL DA ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL. **Código de Ética e Disciplina da OAB.** Brasília-DF, 1995. Disponível em: https://www.oab.org.br/con-tent/pdf/legislacaoOab/codigodeetica.pdf. Acesso em: 11 de setembro 2022.

DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama.** Rio de Janeiro: Direito em movimento, 2019.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro.** Responsabilidade Civil. São Paulo: Saraiva, 2011.

FARIAS, Cristiano Chaves; NETTO, Felipe Peixoto Braga; ROSENVALD, Nelson. **Novo Tratado de Responsabilidade Civil.** 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

FERRAZ, Leslie Shérida. **Acesso à Justiça e processamento de demandas de telefonia: o dilema dos Juizados Especiais Cíveis no Brasil.** Revista CNJ, Brasília, v.1, n. 1, p. 53-60, dez. 2016.

FERREIRA, Áulus. **A Indústria do Mero Aborrecimento e a Teoria do Desvio Produtivo.** Disponível em: <https://aulusferreira.jusbrasil.com.br/artigos/621452042/a-industria-do-meroaborrecimento-e-a-teoria-do-desvio-produtivo>. Acesso em :12 de setembro de 2022.

FREITAS FILHO, Roberto; LIMA, Thalita Moraes. **Metodologia de Análise de Decisões.** Encontro Nacional do CONPEDI (19.: 2010: Fortaleza, CE). Anais do [Recurso eletrônico] XIX Encontro Nacional do CONPEDI. – Florianópolis: Fundação Boiteux, 2010.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Responsabilidade Civil.** 10. Ed., rev., atual e ampl. - São Paulo: Saraiva, 2012.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto.** Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2000.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro**: responsabilidade civil. 20ª ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021.

HERMANN, Ricardo Torres. **O Tratamento das Demandas de Massa nos Juizados Especiais Cíveis.** Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2010.

JORGE, Fernando Pessoa. **Ensaio sobre os pressupostos da responsabilidade civil.** Imprenta: Coimbra, Almedina, 1999.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**: o novo regime das relações contratuais. 8. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Acesso à Justiça:** condicionantes legítimas e ilegítimas. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

MILANEZ, Felipe Comarela; GONÇALVES, Alessandra Fonseca. **Danos Morais vs. Mero Aborrecimento:** Análise Crítica da Jurisprudência do TJMG. In: JORGE, Alan de Matos; MILANEZ, Felipe Comarela; OLIVEIRA, Júlio Moraes (org.). O Direito do Consumidor na visão do Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2021. p. 37-62.

NADER, Paulo**. Curso de Direito Civil.** v. 03: contatos. 8 ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense, 2016.p. 39.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Responsabilidade Civil.** 3. ed., Rio de Janeiro: Forense, 1992.

PUSCHEL, Flávia Portela (Coord.). **Projeto pensando o direito.** Dano Moral no Brasil. 37 ed. São Paulo: [s.n.], 2011.

RODRIGUEZ, José Rodrigo. **Como decidem as cortes?** para uma crítica do direito (brasileiro). 1. ed. Rio de Janeiro : Editora FGV, 2013.

STRECK, Lênio. **O que é isso – decido conforme minha consciência?** 5. ed. rev. e atual. Porto Alegre : Livraria do Advogado Editora, 2015.

SOUZA, Sylvio Capanema de; WERNER, J. G. Vasi; NEVES, Thiago F. Cardoso. **Direito do Consumidor.** Rio de Janeiro, Forense, 2018.

TARTUCE, Flávio. **Responsabilidade Civil.** 3ª ed. Rio de Janeiro, Forense, 2020.

TEPEDINO, Gustavo; TERRA, Aline de Miranda Valverde Terra; GUEDES, Gisela Sampaio da Cruz. **Fundamentos do Direito Civil: Responsabilidade Civil.** 1ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do consumidor. 9**. ed. ref., rev. e atual. – Rio de Janeiro: Forense, 2017

VENOSA, S. S**. Direito civil.** Responsabilidade civil. 11 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

VERBICARO, Dennis; PENNAE SILVA, João Vitor; LEAL, Pastora do Socorro Teixeira. **O mito da indústria do dano moral e a banalização da proteção jurídica do consumidor pelo Judiciário brasileiro**. Revista de Direito do Consumidor. vol. 114. ano 26. p. 75-99. São Paulo: Ed. RT, nov.-dez. 2017.

WEBER, T. **Ética e filosofia do direito:** autonomia e dignidade da pessoa humana. São Paulo: Vozes, 2013.