



## **CURSO DE DIREITO**

Trabalho de Curso

### **BANALIZAÇÃO DO DANO MORAL NOS JUIZADOS ESPECIAIS – JEC**

Disciplina: DIREITO CIVIL

Trabalho necessário à conclusão do  
Curso de Direito da Faculdade Progresso - 2020/2

Aluno concluinte: Jaime Elias Anacleto

Orientador: Prof. Me. Heitor Miranda de Souza

Nota do Trabalho: \_\_\_\_\_

Número de Horas: \_\_\_\_\_

Guarulhos - 2020/2

## **SUMÁRIO:**

<b>1 - INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
<b>2 - CONCEITO DE DANO MORAL .....</b>	<b>2</b>
<b>3 - TEORIA CLASSICA DO DANO MORAL E SUA EVOLUÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>4 - RECONHECIMENTO CONSTITUCIONAL .....</b>	<b>5</b>
<b>5 - NORMAS E REGRAS NO DIREITO DO CONSUMIDOR .....</b>	<b>7</b>
<b>6 - A BANALIZAÇÃO DO DANO MORAL NOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA .....</b>	<b>9</b>
6.1 - FACILITAÇÃO AO ACESSO A JUSTIÇA.....	9
6.2 - DANO MORAL “IN RE IPSA” .....	10
6.3 - ABUSO DO CONSUMIDOR .....	11
6.3.1 - CASO PRÁTICO .....	12
6.4 - LITIGANCIA DE MA FÉ .....	14
6.4.1 - CASO PRATICO .....	14
6.5 - DESPREPARO DOS JUIZADOS ESPECIAIS .....	16
6.5.1 - CASO PRATICO .....	16
<b>7 - CONCLUSÃO .....</b>	<b>21</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>23</b>

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus a vida que vivo a cada amanhecer, permitindo-me a realização dos meus projetos familiares, acadêmicos e profissionais. Filipenses 04 versículos 13 – *“Tudo posso naquele que me fortalece”*.

Agradeço a minha família, *Silvinha, Jhonny, Jhon Brenner e Lanna Lauren*, pela paciência, apoio constante e incessante nas horas mais sombrias do curso, quando necessitei de tempo, espaço e a ausência em determinados momentos para que pudesse me dedicar ao estudo. Amos vocês e minha gratidão será eterna.

A todos os amigos, Professores e Mestres, Coordenadores, que caminharam ao meu lado nessa trajetória e se assentaram ao meu lado, a essas pessoas minha gratidão e jamais os esquecerei.

# A BANALIZAÇÃO DO DANO MORAL NOS JUIZADOS ESPECIAIS

JAIME ELIAS ANACLETO<sup>1</sup>

HEITOR MIRANDA DE SOUZA<sup>2</sup>

## RESUMO

O presente Artigo Jurídico visa analisar o dano moral nas relações de consumo elencados no texto constitucional, na lei do Código de Defesa do Consumidor e demais leis infraconstitucionais. Inicialmente estudaremos o conceito da moral no ordenamento jurídico brasileiro, a sua teoria clássica e sua evolução perante a sociedade, bem como o seu reconhecimento constitucional como “cláusula pétrea” prevista no artigo 5º, V e X da CF/88. Na segunda parte deste estudo, abordaremos a banalização do direito moral pleiteado junto aos Juizados Especiais na relação de consumo, por pedidos incabíveis, sem fundamentação legal por consumidores que distorcem a lei no intuito de satisfazerem pedidos indenizatórios agindo por litigância de má fé, amparando-se na Lei 9099/95 que traz em seu bojo o princípio da oralidade, celeridade, economia processual, dentro outros. A não obrigatoriedade da contratação de advogados para propor ações indenizatórias nos Juizados Especiais transfere aos seus funcionários a responsabilidade de ajuizar o pedido por meio de uma ação. Sem qualificação adequada, conhecimento da matéria de direito, ingressam com ações sem fundamentação jurídica alguma, ocasionando frustrações a quem recorre ao judiciário por um suspeito direito violado, inexistentes, as vezes não passando de mero aborrecimento, alimentado a esperança de uma reparação pecuniária que não será concedida, e em determinados processo a condenação do dano moral com reparação pecuniária, banaliza o instituto do dano moral.

**PALAVRAS CHAVE: CONSUMIDOR. DANO MORAL. BANALIZAÇÃO NO JUDICIARIO**

---

<sup>1</sup> Acadêmico de Direito.

<sup>2</sup> Advogado e Professor. Mestre em Direito. Professor Orientador.

## **ABSTRACT**

This legal article aims to present the moral damage in the consumption relations related in the constitutional text, in the law of Consumer Defense Code and other infraconstitutional laws. Initially we will study the moral concept in the Brazilian legal order, its classic theory and its evolution towards the society, as well as its constitutional acknowledgement as “immutable clause” provided in the article 5º subparagraph V and X of CF/88. In the second part of this study, we will approach the trivialization of the moral right pleaded next to Special Courts in the consumption relationship, unstoppable requests, without legal grounds by consumers that deform the law in order to satisfy indemnity orders acting litigation in bad faith, supporting the law 9099/95 bearing content of the principle of orality, velocity, procedural economics, among others. The non-mandatory hiring of lawyers to propose indemnity actions in the Special Courts, transfers the responsibility to file the other by means of an action without any legal basis to your employees and judicial technicians, causing frustrations to whom recourse to the judiciary by a violated right suspect, nonexistent, in some situations it is nothing than a annoyance, feeding the hope of a pecuniary repair that will not be granted, and in certain cases, the condemnation of moral damage with financial compensation, trivializes the institute of moral damage.

**KEYWORDS: CONSUMER. MORAL DAMAGE. TRIVIALIZATION IN THE JUDICIARY**

## 1 - INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem a finalidade de apresentar a banalidade do dano moral decorrente da relação individual do consumo, criando ao quem foi lesado a ideia ou a busca por reparo pretendido. Para que se concretize uma relação de consumo são necessários três elementos indispensáveis e inseparáveis, produto, fornecedor, e o **comprador** denominado doravante “*consumidor*”.

A relação de consumo só é possível e concreta quando há um interesse necessário ou não, por parte de alguém em adquirir um produto ou serviço, estando disponível num determinado local ou por profissionais qualificados para presta-lo, podendo ser o conserto de um determinado bem, na confecção de um vestuário, um procedimento cirúrgico de estética, um dos serviços que cresceu muito é o de “*pet shop banho e tosa*”.

A relação de consumo não está ligada totalmente há produtos industrializados, equipamentos, eletrodomésticos ou manualmente produzidos, como em restaurantes, lanchonetes, cafeterias e etc. Atualmente a prestação de serviço, é fundamental na sociedade moderna, a exemplo o serviço de entrega de mercadorias adquiridas pela internet, serviços de delivery “**iFood**”, enquadrando-se na Relação de Consumo, identificando-se os três elementos necessários da relação propriamente estudada, apenas mudando a nomenclatura “**transportador** (fornecedor), **locomoção** (transporte/translado) e o **consumidor final** (que recebe, consumidor)”.

Historicamente a existência do homem no mundo, a relação de consumo o acompanha. Os primórdios da humanidade o resultado de suas caças ou confecções de objetos artesanais, eram tidos como objetos de troca, afim de atender as necessidades humanas de sobrevivência, e também da comunidade.

Essa relação de consumo inicial começou a ter problemas. Na troca das mercadorias, aqueles que tinham uma determinada mercadoria em excesso, ao tentar trocá-las, não encontrava o que necessitava. Assim não era possível realizar as trocas almejadas, ou seja, a comercialização, e ambos, saiam afetados por não satisfazerem seus objetivos.

Historicamente, os relatos apontam que a primeira moeda surgiu no ano de 1.100 estes a.c., na China, facilitando assim a troca de mercadorias entre si, não mais mercadoria por mercadoria e sim por “*uma moeda*”, nota-se que a partir deste instante, fica favorável a

troca de mercadoria para atender as necessidades individuais, possibilita a escolha e amplia a possibilidade de adquirir outros produtos, outrora só era possível adquirir uma mercadoria desejada se a outra pessoa também necessita-se do seu produto.

Com o surgimento e implantação da moeda a Relação de Consumo se positiva como um costume essencial para a civilização, iniciando desta forma o rito da comercialização, surgindo assim os três elementos essenciais para denominar a Relação de Consumo, ***“produto, fornecedor e consumidor”***.

Com o crescimento das relações de consumo, mercado de negócios, surgiu a necessidade da regulamentação, entre os produtores, negociantes e consumidores, nota-se que o Antigo Código de Hamurabi, aproximadamente de 1.700 a.c. continha expressamente normas fragmentarias quanto a proteção do consumidor.

Com a Revolução Industrial, o fim da 2º Guerra Mundial e com o avanço do desenvolvimento industrial e tecnológico, a internacionalização dos produtos, surge uma nova relação de consumo, com a participação da publicidade e o marketing na relação e proteção do Consumidor. Em 15 de Março de 1.962, o Presidente dos Estados Unidos da América, John Kennedy discursa no Congresso Nacional os direitos dos consumidores, em razão dos direitos fundamentais, sendo, o direito a segurança, o direito à informação, o direito de escolha, e o direito de ser ouvido ou consultado.

## **2 - CONCEITO DE DANO MORAL**

A luz da Constituição Federal de 1.988 no Art. 5º, § 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”.

Mas o que é dano moral?

Para alguns doutrinadores o dano moral seria a violação a um dos direitos da personalidade, como por exemplo, a violação do direito ao nome, à imagem, a privacidade, à honra, à boa fama, à dignidade etc., no ordenamento jurídico brasileiro, na cláusula geral da responsabilidade subjetiva está prevista no artigo 186 c/c o artigo 927 do Código Civil, in verbis:

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.

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (art. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Temos uma previsão legal abarcada pelo ordenamento jurídico que normatiza, aquele que por “ação ou omissão”, “causar dano a outrem fica obrigado a indenizar”. Duas questões aqui, que tipo de ação ou omissão? Que tipo dano e quanto indenizar? E como isso se aplica na Relação Individual de Consumo.

Continuando, alguns doutrinadores utilizam a expressão “dano imaterial” e “dano extrapatrimonial”. Em geral entendem que o dano moral é aquele que atinge o ânimo psíquico, moral e intelectual da pessoa ou vítima, seguindo basicamente a mesma linha de pensamento, Yussef Said Cahali define dano moral:

“É a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípuo na vida do homem e que são a paz, a tranquilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade individual, a integridade física, a honra e aos demais sagrados afetos. Classificando-se desse modo, em danos que afetam a parte social do patrimônio (honra, reputação, etc.), e dano molesta a parte afetiva do patrimônio moral (dor, tristeza, saudade, etc.), dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante, etc.) e dano moral puro (dor, tristeza, etc.)” (CAHALI, 1998, p. 42)

Maria Helena Diniz conceitua que o dano por se de dois gêneros:

O dano moral direto consiste na lesão a um interesse que visa a satisfação ou gozo de um bem jurídico extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade (como a vida, a integridade corporal, etc..) ou nos atributos da pessoa (como o nome, a capacidade, o estado de família).



O dano moral indireto [...] é aquele que provoca prejuízo a qualquer interesse não patrimonial, devido a uma lesão a um bem patrimonial da vítima. Deriva por tanto, do fato lesivo a um interesse patrimonial.” (DINIZ, 2003, p.87, grifo nosso).

Já o doutrinador Carlos Roberto Gonçalves:

“Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, o bom nome, etc.” (GONÇALVES, 2009, p.359, grifo nosso).

Para Sílvio de Salvo Venosa, o dano moral é um prejuízo imaterial, ou seja, afeta diretamente a saúde psíquica da vítima e, citando Wilson Melo da Silva (1968:249), lembra que o dano moral é a violação de um dos direitos da personalidade, nas palavras do doutrinador, dano moral é a lesão ao direito à imagem, ao nome, à privacidade, ao próprio corpo etc.

Será moral o dano que ocasiona um distúrbio anormal na vida do indivíduo; uma inconveniência de comportamento ou, como definimos, um desconforto comportamental a ser examinado em cada caso. Ao se analisar o dano moral, o juiz se volta para a sintomatologia do sofrimento, a qual, se não pode ser valorada por terceiro, deve, no caso, ser quantificada economicamente; (VENOSA, 2015, p.52)

Conforme relato dos doutrinadores, concluímos que o Dano causado a Terceiros, se definem como, moral, quando afeta o estado emocional, abalo psicológico, e a contrição, extrapatrimoniais danos ao patrimônio ou a coisa.

Concluímos desta forma que há dois tipos de danos, o “Dano Moral” e o “Dano Material”.

### **3 - TEORIA CLASSICA DO DANO MORAL E SUA EVOLUÇÃO**

A partir do momento que a humanidade começa a viver em sociedade, surgem os direitos e devedores, diante das diversas relações entre si, sejam afetivas, contratuais ou não. Para uma sociedade harmônica é inevitável a criação de normas para o controle e equilíbrio desse convívio em sociedade e também a necessidade que essas normas se atualizem conforme a própria evolução da sociedade, com o intuito da pacificação das relações de convivência humana.

Após a Revolução Francesa e o surgimento do Código Civil Frances (Código de Napoleão) de 1804, diferenciando a responsabilidade civil da criminal, representando uma reforma normativa detalhando as leis civis daquele País, que serviu de base para a elaboração de diversos ordenamentos jurídicos de vários países. Desta forma inicia-se o Instituto da Responsabilidade Civil.

No direito pátrio esse Instituto da Responsabilidade Civil, tem um pálido surgimento no Código Criminal de 1830, que condicionava a reparação cível a condenação criminal. O Código Cível de 1916, adota a teoria subjetiva para se caracterizar um dolo, era exigido que a vítima fizesse a produção da prova da culpa ou dolo, o nexo causal, e o ofensor do dano.

O Código Cível de 2002 inova o conceito do dano moral tornando-o mais objetivo, mas ainda tem como regra a culpa, nos artigos 186, 187 e 927 do referido diploma, tornado assim a Responsabilidade Cível Objetiva, através da teoria do risco, dispensando a analisar a culpa em casos que são especificados em lei ou quando o dano ocorreu por pratica de atividades perigosas por parte do ofensor.

### **4 - RECONHECIMENTO CONSTITUCIONAL**

A Constituição Federal de 1988, também conhecida como a Constituição Cidadã, a Constituição do Povo para o Povo, expressa no artigo 5º, prevê:

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:

O texto constitucional do artigo 5º, “Clausula Pétreá”, iguala e dignifica a o ser humano quanto a sua natureza, condição religiosa, econômica, opção sexual, a luz da Lei Maior não distinção. Também prevê o mesmo diploma o Federal o direito a reparação da violação de um direito, conforme argui os incisos V e X:

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

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;

Os direitos e garantias fundamentais elencados no Título II da Constituição Federal de 1988 em seu artigo 5º, destinados a constituir direitos, garantias e deveres aos cidadãos brasileiros, dispositivos esses que propõem noções básicas e centrais para regular a vida social, política e jurídica, com prerrogativas para garantir uma convivência digna, com liberdade e com igualdade para todas as pessoas, sem distinção de raça, credo ou origem, garantias essenciais ao ser humano.

A Constituição Federal determina “*o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor*”, tendo como base o princípio da ordem econômica, previstos no artigo 170, inciso V, expressa:

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existências dignas, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

*Na visão do STF:*

"A competência do Estado para instituir regras de efetiva proteção aos consumidores nasce-lhe do art. 24, V e VIII, c/c o § 2º (...). Cumpre ao Estado legislar concorrentemente, de forma específica, adaptando as normas gerais de "produção e consumo" e de "responsabilidade por dano ao (...) consumidor" expedidas pela União às peculiaridades e circunstâncias locais. E foi o que fez a legislação impugnada, pretendendo dar concreção e efetividade aos ditames da legislação federal correlativa, em tema de comercialização de combustíveis. [ADI 1.980, voto do rel. min. Cezar Peluso, j. 16-4-2009, P, DJE de 7-8-2009; ADI 2.832, rel. min. Ricardo Lewandowski.]

## 5 - NORMAS E REGRAS NO DIREITO DO CONSUMIDOR

Numa sociedade Capitalista e Consumerista, a relação de consumo é cotidiana e indispensável a sua sobrevivência, no desenvolvimento econômico e na própria evolução dessa sociedade. A relação de consumo é formada por três sujeitos distintos, **Fornecedor** de bens ou serviços, **Produto**, bens, mercadoria de consumo ou serviços, **Consumidor** ou **Destinatário** final, aquele que adquiri os bens ou serviços, para a sua satisfação ou para sua família.

Devido as peculiaridades que esta relação possui, entre consumidor e fornecedor, a previsão legal e constitucional previstas no artigo 5º, incisos V e X da Constituição Federal, em defesa do Consumidor, houve a necessidade de disciplinar esta relação, devido as peculiaridades, surge dento do ordenamento jurídico pátrio o Código de Defesa do Consumidor – CDC.

O Código de Defesa do Consumidor, completa neste ano de 2020, trinta anos de existência, e estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, definindo as pessoas físicas e jurídicas na relação de consumo, conforme previstos nos artigos 2º e 3º do referido código.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

O CDC – Código de Defesa do Consumidor apresenta a pessoa do Consumidor, tem como princípios básicos a vulnerabilidade do Consumidor, portanto requer que o mesmo tenha os seus direitos protegidos. A visão do Direito do Consumidor, tem seus parâmetros de conceito que o Consumidor é a parte mais fraca da Relação em razão de não ter conhecimento técnico sobre o produto ou serviço que está adquirindo, facilmente ludibriado a comprar um produto ou serviço que não atende ao padrão desejado por ele ou que não irá atender às suas expectativas.

Sobre a égide do Código de Defesa do Consumidor, o artigo 6º, incisos VII e VIII, o Consumidor como tendo sua hipossuficiência fática, sem conhecimentos técnicos e econômicos em relação ao Fornecedor, o torna vulnerável e até mesmo perante o Judiciário, argui o artigo 6º e os incisos VII e VIII:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

O inciso VIII do artigo 6º do CDC, acima transcrito, torna a defesa do Consumidor mais fácil com a inversão do ônus da prova, durante a instrução da probatória da ação judicial, transfere assim a responsabilidade ao Fornecedor provar o fato que levou a violar um “*suposto direito*” que lhe causou “*suposto dano*” dano, algumas vezes esse direito é infundado e o suposto dano moral é apenas mero aborrecimento, estudaremos ainda neste artigo.

O Fornecedor também pode ser parte vulnerável numa relação de consumo quando este for o destinatário final da relação, sendo também protegido e amparado pelo Código de Defesa do Consumidor.

## **6 - A BANALIZAÇÃO DO DANO MORAL NOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA**

Para entendermos o que causa a “banalização do dano moral nos Tribunais de Justiça”, não me refiro apenas ao Estado de São Paulo e sim todo o País. Com a criação da Lei 9.099/95 dos Juizados Especiais, que tem como propósito uma justiça mais célere, acessível a todas as classes da sociedade e maior eficiência.

O sistema processual dos Juizados Especiais amparado por essa Lei nº 9.099/95, se baseia numa forma processual mais simples, sucinto, tendo como pressupostos a oralidade, economia processual, celeridade, e objetivando sempre a conciliação como meio de solução ao conflito existente.

A Lei traz em seu bojo ritos processuais céleres, claros e oferece facilidades para todo aquele que necessite de amparo Judicial para a satisfação de um direito que supostamente esteja sendo violado.

### **6.1 - FACILITAÇÃO AO ACESSO A JUSTIÇA**

O acesso à Justiça é um princípio constitucional previsto na Constituição Federal no Art. 5º inciso XXXV, garantindo a o cidadão e aos estrangeiros residentes no país de reivindicar perante a Justiça seus direitos.

O CDC – Código de Defesa do Consumidor, também garante esse direito básico ao consumidor de acessar os órgãos judiciários e administrativos e a gratuidade da assistência judiciária, previstos no Art. 6, inciso VII:

**VII** - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

Em razão do fácil acesso à Justiça, principalmente nos Juizados Especiais, vem sobrecarregando os Juizados, com demandas em sua maioria que versa sobre a relação de consumo, cumulado com pedido de danos morais.

Fica a questão, quando efetivamente cabe a indenização por dano moral?

É dever do Consumidor ter a consciência desse direito ou do próprio Juizado ao receber o pedido de ajuizamento informar que o pedido é improcedente, sem previsão legal, como a própria lei permite, na maioria dos casos o Consumidor busca a Justiça sem acompanhamento de profissionais capacitados para postular a ação.

Outro fator importante referente a facilidade de se buscar socorro aos Tribunais de Justiça amparados pela Lei 9.099/95, em determinadas questões litigiosas o requerente não necessita ser amparado por um defensor, pode recorrer ingressando com uma ação direta nos balcões dos Juizados Especiais, não haverá nenhum custo até a prolação da Sentença, sendo necessário recorrer terá que constituir um defensor e arcar com as custas.

Esta facilidade de acesso causou aos Juizados Especiais uma excessiva demanda de pequenas ações, superlotando as varas do Juizado Especial, tonando menos céleres e com decisões erradas, confusas e em alguns casos contrariando a Lei e Súmulas do STJ.

## **6.2 - DANO MORAL “IN RE IPSA”**

A configuração do dano moral em regra é necessária que se prova a conduta do ofensor, o dano causado e o nexo causal.

O dano moral “*in re ipsa*”, ou dano moral presumido, é quando não depende de comprovação do abalo psicológico sofrido pela vítima, basta estar no rol taxativo da Súmula 385 do STJ<sup>12</sup>. O exemplo mais comum dentro da relação de consumo é a inscrição indevida em cadastro de inadimplentes, que presumidamente afeta a dignidade da pessoa humana, sua honra subjetiva perante a sociedade.

O Superior Tribunal de Justiça considera como dano mora “*in re ipsa*” ou dano moral presumido, algumas situações, “*am passam*” citamos algumas mais comum na relação de consumo.

- *Cadastro de inadimplentes.*
- *Protesto de títulos indevidos.*
- *Responsabilidade Bancária.*
- *Atraso de voo.*
- *Diploma sem reconhecimento.*
- *Credibilidade desviada.*

Em relação aos requisitos considerados na Súmula 385 do STJ como dano moral presumido, o atraso de voo é uma questão muito discutida, sumariamente analisando, a mera alegação, consumidor perdeu um compromisso devido ao atraso do voo em razão que a aeronave teve que fazer uma manutenção de urgência para não pôr em risco a tripulação e os passageiros, reflita, o que é mais importante para a empresa da aeronave **“a vida de seus passageiros ou a pontualidade no serviço?”** Mero aborrecimento não é dano moral.

### **6.3 - ABUSO DO CONSUMIDOR**

O Código de Defesa do Consumidor elege o Consumidor como a parte mais vulnerável na relação de consumo, porém há o comportamento de má-fé por parte de determinados consumidores que cientes ou não, fundamentados ou não, no que como seu direito, especulam oportunidades de enriquecimento ilícito ou vantagens indevidas, utilizam os



Juizados Especiais como “*loteria esportiva*”, utilizando-se de equívocos cometidos por fornecedores, que distorcem a verdade e manipulam o direito.

### 6.3.1 - CASO PRÁTICO

Um caso prático sobre danos morais “*in re ipsa*” envolvendo “**protesto de título indevido**”, fato ocorrido no ano de 2018, na comarca de Santos-SP, empresa prestadora de serviços na área jurídica, recebeu uma intimação para a audiência de conciliação onde a requerente pleiteava o dano moral de **R\$ 12.000,00** em razão de protesto indevido em seu nome (**processo nº 0020489-94.2018.8.26.0562, 1ª Vara do Juizado Especial Cível da Comarca de Santos/SP**). Nas suas alegações fundamentava que tinha o desconhecimento do protesto e que fora surpreendida quando a atendente de uma determinada empresa comercial informou que fora negado o crédito parcelado para a compra de um determinado produto. Em audiência de conciliação alegou que sofreu um enorme constrangimento, ficando envergonhada perante as pessoas que se entrava no local, e baseando em fatos de terceiros, informou que sua vizinha havia passado pelo mesmo constrangimento e recebera uma indenização moral a qual aconselhou que procurasse seus direitos.

A veracidade dos fatos que estão comprovados nos autos do processo, a requerente distorce a verdade e utiliza a Justiça para vantagens ilícitas.

A requerente antes de ingressar com a ação solicitou um acordo amigável junto a requerida em 03 parcelas para a quitação do débito, após a quitação a própria efetuou o cancelamento do protesto junto ao cartório de protesto, na comarca de Santos-SP, fatos apresentados em audiência de conciliação que restou infrutífera, conciliador apenas buscou um acordo em pecúnia a consumidora, marcando assim a audiência de instrução e julgamento, a requerente apresenta a defesa e toda a documentação provando a litigância de má fé, na cognição sumária do Magistrado não se convenceu, exigindo mais provas documentais que sustentasse a defesa apresentada pela empresa, nota-se que as assinaturas nos contrato de venda, nota promissória, documentação pessoal da autora acostados nos autos, são todas de semelhança verníssima, que não convenceu o Magistrado.

Juntado a Certidão de intimação expedida pelo cartório que constava a data, hora, local do endereço e que a própria autora recebera a intimação, desta forma o pedido foi julgado improcedente, sem nenhuma despesa processual a requerente.

A banalização do dano moral, estudo deste artigo, apresenta um aspecto que deve ser levado em consideração que a Lei 9.099/95 não prevê e nem responsabiliza a verbas sucumbenciais aos litigantes dos Juizados Especiais até a sentença, ou seja, não há qualquer condenação caso seu pedido seja improcedente, exceto por litigância de má-fé, levando a crer que mesmo sem fundamento que tenha algum direito, pedido condenações exorbitantes e desproporcionais por danos morais totalmente descabidos.

Nota-se a determinação judicial na sentença referente a Lei:

Sentença proferida em 01 de julho de 2019.

*[...] “Quem deu causa ao protesto foi a devedora e era ela que tinha que arcar com as custas do cancelamento do protesto. Como se vê a ação é improcedente. Ante o exposto, **JULGO IMPROCEDENTE** (grifo nosso), a presente ação de indenização que **AUTORA** (grifo nosso) move contra a **RE** (grifo nosso), em consequência rejeito os pedidos formulados pela autora. Deixo de condenar nas verbas de sucumbência, conforme artigo 54 e 55 da Lei n. 9.099/95.*

A litigância de má fé da Autora é evidente, quando assumiu uma obrigação contratual e não a adimpliu trazendo a si próprio um dano, a inscrição do seu nome no rol dos maus pagadores bem como o protesto do título em atraso.

Desconcertante e injusto a prática adota nas audiências de conciliações e até mesmo em Audiência de Instrução e Julgamento, a primeira declaração é “a empresa (réu) tem proposta de acordo? Partindo do pressuposto que o Conciliador em sua maioria apenas fez um “curso” para mediar uma audiência é até compreensivo porque presume a veracidade do litigante, porém, já em audiência de instrução e julgamento, há um processo com as devidas provas da admissibilidade da ação é a apresentação de defesa por parte do réu.

Essa prática adotada em ambas as audiências citadas, colaboram com a banalizado do instituto do dano moral, num primeiro momento julga-se verídico o alegado pelo litigante,

sem ouvir a parte contrária, de forma errônea, algumas empresas preferem fazer o acordo para evitar a procrastinação jurídica, mesmo estão corretas, do que enfrentar a procrastinação e as custas que terão que arcar, com recursos, honorários e possível condenação sem fundamento.

Afim de elucidar essa questão de condenações infundadas por magistrados motivados apenas por suas convicções sumaria, estudaremos ainda neste trabalho.

## **6.4 - LITIGANCIA DE MA FÉ**

A litigância de má fé é tudo aquilo que se faz intencionalmente, como maldade, para interferir no andamento de um processo, alterar as verdades dos fatos, usar o processo para conseguir objetivo ilegal.

O Código de Processo Civil, no art. 79, prevê:

**Art. 79.** Responde por perdas e danos aquele que litigar de má-fé como autor, réu ou interveniente.

### **6.4.1 - CASO PRATICO**

A título de ilustração da Litigância de má fé, apresentamos um caso prático julgado recentemente no **Foro Regional II – 3 Vara Cível de Santo Amaro/SP, processo nº 1034964.2019.826.0002.**

Trata-se de pedido de indenização moral contra duas empresas, requerida “A” e requerida “B”, autora na inicial alega ter solicitado um cartão de crédito junto a primeira requerida A, mas jamais recebeu em seu endereço o cartão de crédito solicitado e não efetuou nenhuma compra através do referido cartão de crédito solicitado, mas fora incluído no cadastro de inadimplentes, referente a compras realizadas.

Contra a segunda requerida “B” alegou o desconhecimento da relação jurídica e também do débito protestado junto ao 9º Cartório de Protesto, a requerente contratou uma defensora que propõe a ação de inexistência de débito cumulado com pedido de dano moral na pretensão de dano moral no valor de **R\$ 15.000,00** contra as duas requeridas.

No caso concreto aqui exposto, a pretensão se dá em razão de um dano moral presumido, conforme o rol taxativo da Súmula 385 do STJ, conforme alegações da requerente, no caso em tele a verificaremos a distorção da verdade, onde a requerente age de má fé, ou seja, incorre na “litigância de má fé”.

Voltando ao caso concreto, a requerida “A” oferece defesa comprovando que a requerente solicitou um cartão de crédito em seu estabelecimento comercial, a solicitação foi aprovada e recebeu um “voucher” no valor do limite concedido na aprovação para que se utilizasse de imediato na aquisição de mercadorias no próprio estabelecimento, e assim o fez, realizando compras através do “voucher” sem ter recebido o devido cartão.

A requerida “B”, em sua defesa, junta nos autos toda a documentação referente ao débito protesto em seu nome junto ao 9 Cartório de Protesto, documentação essa assinada pela própria requerida, assinaturas de semelhança verníssima dos documentos acostados nos autos, referente uma prestação de serviço de fotografias em celebração de formaturas.

A litigância de má fé é latente no caso apresentado, como já dito o consumidor faz do Juizado Especial uma “loteria esportiva” buscando um ganho fácil e se utilizando em ludibriar com uma falsa pretensão de um direito inexistente.

A sentença proferida julga improcedente o pedido, condena a requerente no pagamento de despesas, custas processuais e nos honorários advocatícios em 10%, neste caso, o Magistrado aplicou o disposto no segundo parágrafo do artigo 85 do CPC, mas se tratando em relação de consumo, a vulnerabilidade prevista no CDC em sua grande maioria o Juizados não aplica a Lei quando há a litigância de má pelo consumidor.

## 6.5 - DESPREPARO DOS JUIZADOS ESPECIAIS

Os Juizados Especiais têm como princípios fundamentais, a oralidade, informalidade, simplicidade, economia processual e celeridade, um meio ideal para os pequenos conflitos na sociedade, mas a sociedade não é preparada para entender o que é realmente um “direito”. A falta de conscientização sobre um direito lesado e que busca o Judiciário desnecessariamente na pretensão de um dano moral infundado como reparação. Sem a necessidade de um defensor, diante da não obrigatoriedade do advogado nos Juizados Especiais, as demandas tem aumentado consideravelmente, comprometendo um dos princípios proposto pela Lei 9.099/95 a celeridade processual.

Os pedidos elaborados nos balcões do Juizados Especiais são realizados por funcionários do Judiciário que algumas vezes não são capacitados juridicamente faltando o conhecimento do direito material e propondo pedidos sem fundamento e incabíveis que acabem gerando a quem pleiteia um direito, a frustração da expectativa do requerente que em sua maioria busca tirar vantagens do judiciário.

Excesso de demanda processuais, falta de funcionários, a falta de responsabilidade sucumbencial ao litigante, contribuem para a banalizado junto a este Juizado.

*“Alegar e nada provar é o mesmo que nada alegar”.*

### 6.5.1 - CASO PRÁTICO

Apresento um caso concreto ocorrido no ano de 2018, provando o que já apresentamos neste trabalho: o *“abuso do consumidor, a litigância da má fé, a distorção do direito e o erro no julgamento pelo magistrado fundado no livre convencimento”*.

Antes de adentrar no processo especificamente, se faz necessário apresentar os seguintes fatos.

A requerente da ação buscou na esfera administrativa o PROCON da comarca de Campinas-SP, alegando e justificando que teria sido protestada indevidamente por algo que não adquiriu, apresentando uma certidão de protesto datada de 20 de

fevereiro de 2018. Em audiência de conciliação junto ao PROCON, formalizaram um acordo na qual seria dado a inexigibilidade do débito protestado e que a empresa efetuará o cancelamento em definitivo sem ônus a requerente no prazo de 20 (vinte) dias. Acordo cumprido pela empresa, exatamente como foi lavrado em ata de conciliação na data de 14 de abril de 2018. Todas as documentações apresentadas por ambas as partes foram acostadas no processo administrativo, inclusive a documentação do cumprimento do acordo.

Na data de 07 de agosto de 2018, a requerente constituída de advogado promove a Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c/c Indenização de Dano Morais, tendo como documentação as mesmas apresentadas no processo administrativo e em audiência realizado junto ao PROCON, uma certidão de protesto datada de 20 de fevereiro de 2018 e alegando o descumprimento do acordo formalizado em 14 de abril de 2018 (**Processo nº:1032947-15.2018.8.26.0114, Sentença Reformada em 2ª Instância**).

Nota-se, busca um direito com documentos desatualizados, distorce o direito com alegações inverídicas, claramente age com litigância de má fé e acompanhado por um advogado que tem o dever promover a Justiça e dizer quando o direito é inexistente, não fazer da Justiça uma “loteria esportiva” apostando em pretensões infundadas.

A requerente em defesa apresentada, juntando todas as documentações atualizadas da requerida comprovando que o acordo junto ao PROCON foi cumprido dentro do prazo acordado.

Na data do ingresso da ação a requerente já estava com as restrições canceladas e a inexigibilidade do débito, em razão do acordo cumprido, mas se furta da verdade e apresenta documentações anteriores ao cumprimento do acordo.

O Magistrado numa cognição sumaria e se fundamenta de maneira “rasa”, ao mencionar em sentença a Lei 9099/95 o artigo 38 que prevê:

Art. 38. A sentença mencionará os elementos de convicção do Juiz, com breve resumo dos fatos relevantes ocorridos em audiência, dispensado o relatório.

Alegar que a audiência de conciliação fora infrutífera, com a “*máxima vênia*”, o pedido era indevido mediante a todas as provas juntadas nos autos, iniciando já na esfera “administrativa junto ao PROCON”, julgar apenas pela motivação de sua convicção, sem analisar provas, se baseando apenas num suposto dano moral presumido, condenar a requerente a reparar o dano em R\$ 10.000,00 por um protesto indevido no valor de R\$ 427,00 é banalizar o instituto do dano moral e o próprio judiciário.

Sentença proferida pelo Magistrado:

[...] Considerando a natureza da ofensa sofrida, a intensidade do dano em razão do protesto indevido, a conhecida repercussão da ofensa que afeta a vida econômica e social, a conduta da ré, sua condição econômica, arbitro a indenização no valor de R\$10.000,00. O pedido de reconhecimento de litigância de má-fé não exige pedido contraposto (página 35), sendo consequência natural do reconhecimento daquela conduta. No entanto, no caso dos autos, não só não houve litigância de má-fé da autora como está sendo reconhecida a procedência do seu pedido. Antes o exposto  
JULGO PROCEDENTES [...]

A Sentença proferida foi reformada 23 de outubro de 2020 pela 6ª Turma Cível do Colégio Recursal de Campinas-SP que deu Provimento ao recurso interposto pela recorrente se demonstra:

[...] A Recorrida pugnou pela manutenção do julgado. A sentença merece ser reformada, com todo respeito ao magistrado de origem  
[...]

Não por ser um Tribunal de Instância Superior o julgamento teve uma cognição exauriente, baseando nas provas apresentadas e buscando fora do processo solicitando ao Cartório de Protesto como se demonstra:

[...] Ora, nesse contexto, e porque o ônus da prova havia sido invertido para ele, determinei a expedição de ofício para que o Tabelião apontasse nos autos a cronologia de eventos do título de crédito, o qual foi respondido. Com a resposta, constatei que as partes firmaram o acordo no PROCON em 19/04/2018 e que o cancelamento do protesto foi efetivado em 18/05/2018, portanto dentro do prazo de 20 dias úteis que foi estipulado no acordo [...]

Da reforma da Sentença pelo Acórdão proferido pelo relator, Desembargador Dr. Bruno Luiz Cassiolato

[...] Diante disso, dos termos que constaram do acordo firmado pelas partes, da causa de pedir empregada pela Recorrida nestes autos, é que entendo que a sentença deve ser reformada. O Recorrente, como se comprovou nos autos, cumpriu os termos do acordo que firmou com a Recorrida, razão pela qual não há que se falar de prática de ato ilícito por parte dele e, por consequência, indenização alguma há que ser reconhecida neste caso. Em razão de tal contexto, DOU PROVIMENTO ao recurso e assim o faço para reformar a sentença de origem e julgar improcedente o pedido formulado pela Recorrida em face do Recorrente. Sem ônus sucumbenciais nesta ou naquela instância. PRIC. [...]

Enquanto a Lei 9099/95 permitir o que dispõe o art. 38, “... a *sentença mencionará os elementos de convicção do Juiz, com breve resumo dos fatos relevantes ocorridos em audiência, dispensado o relatório...*”, a isenção do pagamento as custas do processo e sua sucumbência, dentro de uma sociedade consumerista, que não busca o conhecimento jurídico de seus deveres, bem como, seus direitos, se baseando fatos aleatórios ocorridos com terceiros, parentes ou amigos,



distorcendo a verdade dos fatos, ocorreram julgados semelhantes aumento a banalização dentro dos Tribunais de Justiça.

Frisa-se que o réu ou a empresa, para buscar seu direito existente desde a esfera administrativa, quando o acordo foi celebrado e cumprido, teve que arcar com os custos do processo, com os honorários advocatícios e na demora da reforma da sentença prolatada em primeira instância, teve seu direito reconhecido, porém, a Autora ou Consumidora, mentiu, provocou e movimentou a máquina Estatal o Judiciário, trazendo custos e ao final vê seu pedido julgado improcedente e traz a si nenhum ônus, em razão da sua vulnerabilidade, uma justiça a todos, sem custos ou ônus, banalizando o dano moral, buscando um enriquecimento ilícito, apostando num ganho fácil infundado.

## 7 - CONCLUSÃO

A vulgarização do instituto do dano moral é notável em todo o ramo do direito brasileiro, no início da carreira acadêmica de direito ouvi a expressão “dano moral é igual a batatinha frita, acompanha qualquer prato”, lamentável, mas é real.

Concessão do dano moral é o reconhecimento e uma reparação de um direito que foi violado causando um dano material, moral, psicológico, há certos danos que serão irreparáveis, porém mostra a sociedade e ao infrator que Lei a Justiça, está corrigindo, ensinando, a sociedade e empresas, que atos semelhantes venham a ser extinguir com o intuito de preservação do convívio em sociedade.

A banalização do dano moral nos Juizados Especiais, matéria de estudo, não é de responsabilidade exclusiva desses Juizados Especiais, mas se mostram falhos nas grandes demandas que emergem em seus balcões, não possuindo capacidade técnica e jurídica para ingressar com pedido de ajuizamento de ação. Na maioria das vezes alimentam a esperança, ilude a quem pede o socorro jurídico, oferecendo como recompensa que lhes é indevida, ao não ser concedido, esse “ganho”, sai o pedinte, alegando que não há Justiça no Brasil.

Essa vulgarização tem a participação dos Defensores do Direito, Magistrados e os Advogados que ingressam com ações referente a relação de consumo, com pedidos astronômicos em danos morais e materiais, fazem uma aposta no Judiciário, chegando ser aviltante o pedido, a reparação que deveria ser justa, coerente transformam-se em um evidente enriquecimento ilícito.

Aos Nobres Julgadores quem tem o dever de serem imparciais, não podem fundamentar suas decisões sumariamente, um dano moral que supostamente, em primeira análise apresente ter cunho de dano moral presumido, não significa que realmente o seja, deixar de olhar as provas documentais acostados nos autos, utilizando-se do princípio do livre convencimento motivado, porque o requerente é o mais vulnerável na relação de consumo, é arbitrar erroneamente, desta forma cultiva a banalização do instituto do dano moral, desconfigurando o seu real proposito, em coibir e educar, transformando-o em ganho fácil.

A economia processual, que a Lei 9099/95 que traz em seu bojo, esse princípio, tem causado o acúmulo de processos nos Juizados Especiais ferindo um outro princípio implícito em seu texto, o da celeridade.

Processos sem fundamentos, mal formulados, congestionam e prejudicam até o resultado que na grande maioria deveriam ser frutíferas em audiências de conciliações, transformando em instruções e julgamentos desnecessários.

Quem litiga um direito sem fundamento, que distorce a verdade dos fatos, manipula o direito, se utiliza do Judiciário como uma loteria esportiva, apostando no ganho fácil, enquanto se beneficiarem da lei, e os Magistrados não condenarem esses litigantes as custas processuais, sucumbências, esse aviltamento será frequente e a banalização do dano moral será incessante.

Os casos concretos exposto neste Artigo Jurídico, reafirma a tese aqui apresentada que “alegar e nada provar é a mesma coisa que nada alegar”.

Enquanto nossos operadores do direito, não se conscientizarem que pertencemos a uma sociedade de resultados cômodos e rápidos, que não se preocupam em aprofundar seu conhecimento, que cultivam a “Lei de Gerson”, que determinada consumidor ou fornecedor obtém vantagens de forma indiscriminada, sem se importar com questões éticas ou morais, viveremos e veremos pedidos, decisões, que confundem que “mero aborrecimento não é dano moral”, é a Justiça não é uma loteria esportiva.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAUJO, Francisco Aislan de Pontes. **A importância da estatística e suas aplicações**. 2015.

CAHALI, Yussef Said. **Dano moral**. 2. ed. São Paulo: RT, 1998.

DELGADO, José Augusto. **Aspectos gerais sobre a quantificação da responsabilidade civil por dano moral**. BDJur, Brasília, DF, v. 5, 2009.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil**. 23. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

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

DO BRASIL, Senado Federal. **Código Civil**. Brasília: Senado Federal, Brasília, 2002.

DO BRASIL, Senado Federal. **Código Defesa do Consumidor**. Brasília: Senado Federal, Brasília, 1990.

DO BRASIL, Senado Federal. **Lei dos Juizados Especiais Cíveis e Criminal**. Brasília: Senado Federal, Brasília, 1995.

GONÇALVES, Carlos Roberto, **Direito Civil Brasileiro**. 4. São Paulo: Saraiva, 2018.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. Revista dos Tribunais, 2013.

SANTOS, Elenice Roginski. **Responsabilidade social ou filantropia**. Revista FAE Business, Curitiba, n. 9, p. 32-34, 2004.

SOUSA, Vitor Silva. **O Cabimento de Indenização por Dano Moral em Face da Inconstitucionalidade do Enunciado 385 da Súmula do STJ**.

VENOSA, Silvio de Salvo, **Direito Civil: Responsabilidade Civil**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2015.