

DANO MORAL: ASPECTOS POLÊMICOS E ATUAIS, A LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Débora Siqueira Santos¹

Debora Nahime Astolpho²

RESUMO

Através do presente trabalho busca-se compreender o trâmite acerca dos aspectos polêmicos e atuais do dano moral, a luz do CDC. Neste sentido, essa pesquisa justifica-se pelo fato de haver a necessidade de se ampliar o material bibliográfico, para que possa contribuir com toda a comunidade acadêmica. A aplicabilidade do instituto do dano moral tem sido alvo de polêmica entre os doutrinadores e as jurisprudências, desse modo, o presente estudo tem como escopo o seguinte problema: como aplicar de forma equânime o instituto do dano moral nas relações regidas pelo código de defesa do consumidor? A metodologia aplicada no desenvolvimento deste artigo caracteriza-se por uma revisão bibliográfica, onde foram utilizados livros, artigos e sites especializados da internet.

Palavras - Chave: Direito do Consumidor. Dano Moral. Aspectos Polêmicos.

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho busca estudar os aspectos polêmicos tendo ante a ocorrência de uma condenação à indenização por dano moral, com fundamento no Código de Defesa do Consumidor (CDC), uma vez que se trata de um assunto relevante, pois é muito comum, diariamente são apresentadas varias ações com pedido de indenização por danos morais, recorrentes das relações de consumo, o que causa uma série de divergências nas diversas decisões prolatadas.

Em suma, o presente artigo tem por escopo a apresentação dos principais Polêmicos e Atuais aspectos do Dano Moral, fundado no Código de Defesa do Consumidor, buscando entender o seu funcionamento.

De início, é importante salientar que a indenização/reparação por danos morais, causados a outrem, é um direito constitucionalmente garantido, mas que de modo geral

¹ Acadêmica do curso de Direito do Centro Universitário de Várzea Grande (Univag). Email: <deborasiqueirasant@gmail.com>.

² Professora do Centro Universitário de Várzea Grande (Univag). Mestre em Direito. Advogada. Email: <deborastolpho@hotmail.com>.

pode ser visto como um direito coletivo, uma vez que causa interesse à sociedade, por tratar-se de um amparo e respaldo ao princípio da dignidade da pessoa humana.

A Carta Magna prevê em seu corpo, de maneira expressa a reparação do dano moral. E, essa previsão é encontrada no art. 5º, em seus incisos V e X, da Constituição Federal, que estabelecem:

Art. 5º, V: é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem” e “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. (BRASIL,1988)

Necessário se faz apresentar as palavras do professor constitucionalista José Afonso da Silva:

A vida humana, que é o objeto do direito assegurado no artigo 5o, caput, integra-se de elementos materiais (físicos e psíquicos) e imateriais (espirituais). [...] No conteúdo de seu conceito se envolvem o direito à dignidade da pessoa humana [...], o direito à privacidade [...], o direito à integridade físico-corporal, o direito à integridade moral e, especialmente, o direito à existência(SILVA,2000.p. 200).

E continua:

A vida humana não é apenas um conjunto de elementos materiais. Integram-na, outrossim, valores imateriais, como os morais. A Constituição empresta muita importância à moral como valor ético-social da pessoa e da família, que se impõe ao respeito dos meios de comunicação social (artigo 221, IV). Ela, mais que as outras, realçou o valor da moral individual, tornando-a mesmo um bem indenizável (artigo 5o, incisos V e X). A moral individual sintetiza a honra da pessoa, o bom nome, a boa fama, a reputação que integram a vida humana como dimensão imaterial. Ela e seus componentes são atributos sem os quais a pessoa fica reduzida a uma condição animal de pequena significação. Daí por que o respeito à integridade moral do indivíduo assume feição de direito fundamental. (SILVA, 2000, pag. 201).

Desse modo, o problema que surge é: como aplicar de modo satisfatório a reparação de danos morais, de forma eficaz nas relações de consumo, regidas pelo Código de Defesa do Consumidor?

Inicialmente, é necessário que se faça uma breve exposição acerca da evolução, no que concerne à aplicação do dano moral, tendo em vista que este nem sempre fora tratado como uma categoria autônoma de reparação.

Após, aceitado o fato de que o dano moral é plenamente reparável, de acordo com o ordenamento jurídico brasileiro, expor-se-á o modo pelo qual este instituto é aplicado, consubstanciado no Código de Defesa do Consumido, de acordo com as normas constitucionais. Consequentemente, haverá a definição do instituto do dano moral e de que

forma se dá sua aplicação nas relações consumeristas.

Pois bem, para fins de confecção do presente artigo, buscou-se o ensinamento de autores consagrados do Direito Civil e do Consumidor, bem como uma definição para o conceito de dano moral, causa de divergência doutrinária e jurisprudencial. A partir das informações coletadas, sistematizadas e trabalhadas, pode-se alcançar o posicionamento majoritário, adotado não só pela doutrina, mas também pelos Tribunais de Justiça.

2. DA RESPONSABILIDADE CIVIL E O DEVER DE INDENIZAR

Com origem no Direito Romano, o instituto da Responsabilidade Civil é um dos mais antigos no ordenamento jurídico e, passando por diversas alterações ao longo dos anos, contudo sempre com o mesmo propósito reparar os danos causados as vítimas.

Álvaro Villaça Azevedo, conceitua responsabilidade civil como:

A situação de indenizar o dano moral ou patrimonial, decorrente de inadimplemento culposo, de obrigação legal ou contratual, ou imposta por lei, ou ainda, decorrente do risco para os direitos de outrem. (AZEVEDO 2008, p. 244)

Importante ressaltar que, após algumas alterações na legislação, facilitou-se a configuração do dever de indenizar, tendo em vista que muitas situações que eram consideradas de responsabilidade civil subjetiva passaram a ser de responsabilidade objetiva.

Como se visualiza do conceito de Azevedo, o dever de indenizar pode surgir de duas formas, pelo descumprimento da obrigação contratual, ou pelo descumprimento de um dever legalmente imposto a todos.

Esse dever genérico encontra-se previsto no art. 186, do Código Civil:

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.(BRASIL,2002)

É a caracterização do dever de indenizar, ou melhor, de recompor o dano sofrido pela vítima que fora atacada pelo desrespeito de uma obrigação de proteção oriunda do ordenamento jurídico brasileiro.

A configuração de forma doutrinária, não é difícil de verificar, vez que esta se destaca ante a ocorrência de um “ato ilícito”, consoante art. 186 CC, e a ocorrência do dano art. 927 CC.

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem,

fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.(BRASIL,2002).

Contudo, importante ressaltar que, para configurar o “ato ilícito”, é indispensável, a conduta humana, seja positiva ou negativa; voluntária ou involuntária; a violação de direito e a ocorrência de um dano, tanto material quanto moral, ora objeto da presente análise.

2.1 DO DANO MORAL

De início, verifica tratar-se de um tema bastante complexo, com fundamento em um estudo histórico acerca do dano moral no ordenamento jurídico brasileiro.

A longa discussão que existente entre doutrina e jurisprudência motivava-se acerca de ideais divergentes, o que levou a demora do reconhecimento do dano moral como forma independente de reparação.

Assim, apenas através do estudo isolado acerca do dano moral foi possível a mudança de objeto no Direito que deixou de priorizar o patrimônio para proteger bens de maior valor que dizem respeito aos direitos da personalidade.

A respeito do tema, vale destacar o ensinamento do Desembargador Sergio Cavalieri Filho, que fornece a exata matiz da questão:

Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a 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. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos. (CAVALIERI, 2010, p. 78)

Parte dos doutrinadores oferecem significados que dizem respeito ao estado anímico, psicológico ou espiritual do sujeito. Assimilando o dano moral com o dissabor, em seu significado mais amplo, juntando não apenas o físico, mas também os sentimentos negativos, tais como a angústia, a aflição, a amargura, a desonra, a humilhação. É a dor moral ou o sofrimento do sujeito.

É possível dizer que o dano moral está ligado ao dano aos sentimentos que causam dor ou flagelos corporais, desestruturação espiritual, ou inquietação aos sentimentos

legítimos e, em suma, a todos os sofrimentos impagáveis.

Ao analisar o significado das palavras que compõem à expressão “dano moral”, observamos que, de acordo com o dicionário MICHAELIS (2016.n.p.), *dano* e *moral* significam respectivamente:

1 Prejuízo material, físico ou moral causado a alguém:

(...)

3 Jur. Prejuízo, geralmente financeiro, sofrido por alguém, decorrente de ação, imperícia ou omissão por parte de outrem.

1 Relativo a moral.

2 Relativo às regras de conduta e aos costumes estabelecidos e admitidos em determinada sociedade.

3 Que é conforme e procede conforme os princípios da ética e da moralidade aceitos socialmen

3te.

4 Que procede de maneira honesta ou correta; moralidade.

(...)”.

Ao juntar os significados, tem-se que “dano moral” pode ser definido como os prejuízos obtidos por uma lesão causada à reputação da vítima, que afete a sua honra.

Segundo ensinou Wladimir Valler (VALLER,p.36), fica claro que:

Como o dano lesiona um bem pessoal, patrimonial ou moral, sobre o qual o lesado tinha um interesse, para que haja dano indenizável é necessário que concorram os seguintes requisitos: a) um interesse sobre um bem que haja sofrido diminuição ou destruição, pertencente a uma pessoa; b) a lesão ou sofrimento deve afetar um interesse próprio; c) deve haver certeza ou efetividade do dano, ou seja, o dano deve ser certo; d) dano deve substituir ao tempo do ressarcimento.

A temática, mais debatida, nos últimos anos, dentro do estudo do dano é sua vertente “moral”, passando por diversas etapas que em suma percorrem sua negação até seu reconhecimento sem travas.

Seu vínculo direto com o princípio da dignidade da pessoa humana é reconhecido pela doutrina majoritária. Nesse sentido é indispensável a lição de Sérgio Cavalieri Filho, que afirma:

“[...] a Constituição Federal consagrou a dignidade humana como um dos fundamentos do nosso Estado Democrática de Direito. Temos hoje o que pode ser chamado de direito subjetivo constitucional à dignidade. Ao assim fazer, a Constituição deu ao dano moral uma nova feição e maior dimensão, porque a dignidade humana nada mais é do que a base de todos os valores morais, a essência de todos os direitos personalíssimos”. (CAVALIERI,2010, p. 82)

E é sob essa ótica que o dano moral seja ele direto ou indireto deve ser

compreendido para fins de recomposição do patrimônio (*lato sensu*) da vítima. Contudo, importante salutar que o princípio da dignidade humana não é tão somente fundamentação para o pedido de reparo danoso, mas é um requisito indispensável à análise de quaisquer danos.

2.2 DO DANO MORAL NAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS

Inicialmente, é indispensável que ocorra um dano para o surgimento do dever de reparar. Com a ocorrência de um dano, surge responsabilidade objetiva, tendo em vista a dificuldade da caracterização do nexo de culpa do fornecedor, desse modo, independente aos aspectos civis, é o que se vê no artigo 10 do CDC:

Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1º O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2º Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

§ 3º Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.(BRASIL,1990)

Desse modo, registre-se que está escrito, “que sabe ou deveria saber”, que o serviço ou produto apresenta risco, e mesmo assim o coloca à venda, lesionando outrem.

Ensina o eminente Prof. José Aguiar Dias, em sua obra *Da Responsabilidade Civil*, amplamente a respeito da matéria:

Como observam, não é possível, em sociedade avançada como a nossa, tolerar o contrassenso de mandar reparar o menor dano patrimonial e deixar sem reparação o dano moral. Isso importaria em olvidar que os sistemas de responsabilidade civil são, em essência, o meio de defesa do fraco contra o forte. Merecem transcrição estas suas exatíssimas observações: O direito, ciência humana, deve resignar-se a soluções imperfeitas como a da reparação, no verdadeiro sentido da palavra. Cumpre ver, nas perdas e danos atribuídos à vítima, não o dinheiro em si, mas tudo o que ele pode proporcionar no domínio material ou moral. (DIAS, 2012, pág. 380).

Nunes (2009, p. 168), separa esta objetividade, “Se o fornecedor sabe que o produto ou serviço apresenta alto grau de nocividade ou periculosidade e ainda assim o coloca no mercado, age, então, com dolo. Se devia saber é porque agiu com culpa (negligência imprudência ou imperícia)”.

No Código de Defesa do Consumidor, a reparação do dano está prevista no artigo 14:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

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

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

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

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa. (BRASIL, 1990)

Apesar de parece fácil conceituar o dano moral, o grande obstáculo consiste em saber quando este resta ou não configurado. Na falta de objetividade, essa questão torna-se preocupante para a doutrina e jurisprudência, deixando o julgador a mercê de situação incerta.

2.3 DO QUANTUM INDENIZATÓRIO

A reparação do dano moral e conseqüentemente a fixação de um *quantum* indenizatório é terreno incerto para a doutrina imagina para a jurisprudência, que não são capazes de opinar, mas que devem responder de modo sólido os anseios dos cidadãos.

Assim, importante dizer que não é objetivo questionar as decisões ou controvérsias da discussão em tela, mas sim concluir se há ou não uma relação na qual se entende indispensável, qual seja, a necessidade da análise do princípio da dignidade humana na fixação quantitativa da reparação.

Nesse sentido Diniz (2014, p. 101) faz menção importante, ao dizer que:

Na reparação do dano moral o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quantum da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível tal equivalência.

Isso ocorre porque a legislação brasileira não impõe parâmetros bases para a aplicação do quantum indenizatório.

Diante do problema ora estabelecido é importante trazer a mostra alguns julgados dos Tribunais de Justiça para identificar a presença ou ausência da discussão sob aspecto do Princípio da Dignidade Humana, assim:

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. RELAÇÃO DE CONSUMO. LIGHT. Aplicação da Súmula 254 deste Tribunal. Concessionária ré que realiza o corte no fornecimento de energia em 13.09.2012, em razão de inadimplência da parte autora referente à fatura de julho/2012. Pagamento do débito realizado em 14.09.2012. Restabelecimento do serviço somente em 21.09.2012. Serviço público essencial que deve ser prestado de forma adequada, segura, eficiente e contínua. Demora injustificada para restabelecimento do serviço. Dano moral in re ipsa. Indenização decorrente do dano moral que deve ser arbitrada de maneira a compensar a lesão a direito da personalidade sofrida pelo consumidor e a dissuadir o fornecedor de manter comportamento abusivo no fornecimento de serviços e produtos. Valorização do caráter punitivo e pedagógico da decisão. Verba reparatória que deve ser majorada para R\$ 8.000,00. Honorários advocatícios. Observância dos critérios qualitativos das alíneas a, b e c do artigo 20 do Código de Processo Civil. Causa de natureza simples e de tramitação célere. Baixa complexidade de fato e de direito. Mínimo grau de zelo exigido do advogado. Manutenção do valor arbitrado. Juros moratórios que devem incidir a partir da citação, ante a existência de relação contratual entre as partes. RECURSO A QUE SE DÁ PARCIAL PROVIMENTO, NOS TERMOS DO ARTIGO 557, PARÁGRAFO 1º-A, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. (TJ-RJ - APL: 04482740520128190001 RJ 0448274-05.2012.8.19.0001, Relator: DES. JOSE ACIR LESSA GIORDANI, Data de Julgamento: 23/06/2015, VIGÉSIMA QUINTA CAMARA CIVEL/ CONSUMIDOR, Data de Publicação: 03/07/2015 12:23) (Grifei)

CONSUMIDOR. LINHAS AÉREAS. INDENIZATÓRIA. PRELIMINAR DE INCOMPETÊNCIA AFASTADA. EXTRAVIO DE BAGAGENS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVOUÇÃO DA MALA UM DIA APÓS. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM MINORADO. 1. Há de ser reconhecida, de ofício, a ilegitimidade ativa dos autores menores, frente à impossibilidade de ajuizar demandas perante o Juizado Especial Civil. 2. Incontroverso que adquiriram os requerentes passagens para os trechos Porto Alegre-RS/Guarulhos-SP/Teresina-PI para o dia 01 de junho de 2011, conforme documento da fl. 28. 3. Ocorre que, por ocasião da chegada na cidade de Guarulhos-SP, constataram o extravio da bagagem pela companhia aérea, preenchendo o formulário da companhia, relatando o ocorrido, fl. 26. 4. Contudo, após um dia, a sua bagagem foi entregue pela empresa ré, com todos os pertences em seu interior, conforme alegado no depoimento em audiência, fls. 35/36. 5. Dano moral configurado, ante a falha na prestação do serviço contratado - extravio da bagagem, com todo o conteúdo -, o que gerou transtorno aos autores. 6. O quantum indenizatório merece minoração, levando em conta o curto período de tempo que os autores ficaram sem as malas, a fim de se adequar aos parâmetros adotados pelas Turmas Recursais em casos análogos. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJ-RS - Recurso Cível: 71003710100 RS, Relator: Fernanda Carravetta Vilande, Data de Julgamento: 23/05/2012, Segunda Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 28/05/2012).**

APELAÇÃO CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. ALIMENTO IMPRÓPRIO PARA CONSUMO. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. REFORMA DA SENTENÇA. FORNECIMENTO DE PRODUTO DO GÊNERO ALIMENTÍCIO CONTENDO CORPO ESTRANHO, COM RISCO CONCRETO À SAÚDE DO CONSUMIDOR E À RESPECTIVA INCOLUMIDADE FÍSICO-PSÍQUICA. O autor alega, em síntese, que o corpo estranho encontrado no bolo de aniversário de seu filho gerou grande constrangimento e frustração perante os convidados, pondo fim a festa de aniversário. Da instrução probatória, restou comprovada pela autora a aquisição do produto (fl. 20), e que o mesmo estava impróprio para o consumo, conforme material fotográfico (fl. 30/39) e prova oral produzida nos

autos. Note-se ainda que, não se trata apenas da aquisição de um produto impróprio ao consumo, as expectativas construídas com o bolo de aniversário de seu filho de 13 (treze) anos foram frustradas, bem como adveio o constrangimento da autora para com seus convidados. Dessa forma, o dano moral restou configurado mesmo não havendo a ingestão do produto, eis que o prejuízo extrapolou a esfera patrimonial. No tocante à sua quantificação, há de se observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, respeitando-se o duplo viés, reparatório e preventivo-pedagógico, este último a sinalizar ao fornecedor de serviços que, no futuro, deve manter conduta que reflita boa-fé, expressada em prestação de serviço de boa qualidade, que priorize o respeito, a lealdade e a atenção ao consumidor, de modo a evitar-lhe prejuízos descabidos. Assim, considerando-se os parâmetros mencionados, afigura-se razoável a quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais). Precedentes do E. STJ e deste Tribunal. RECURSO A QUE SE DÁ PARCIAL PROVIMENTO NA FORMA DO ARTIGO 557, § 1º-A DO CPC. (Rel. WILSON DO NASCIMENTO REIS, processo APL 00242870620138190054 RIO DE JANEIRO SAO JOAO DE MERITI 2 VARA CIVEL, Data Julgamento: 14/01/2016)

Esses julgados, sem questionamentos acerca dos montantes, acabam por se fundamentar na Dignidade Humana em suas diversas facetas e situações fáticas para majoração/minoração, visto que a valor da indenização é aplicado de acordo com a intensidade do dano sofrido.

Contudo, a inscrição indevida de consumidores, no rol dos maus pagadores (SPC e SERASA), representa um dos maiores números de demandas, seja ela realizada por empresas de cartões de crédito, ou concessionárias de serviços públicos de telefonia.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desse modo, passado o período da não reparação do dano moral e da sua inaplicabilidade cumulada com o dano material, é possível adentrar em um período onde o mero dissabor de uma situação corriqueira banal seja apresentado como dano moral, buscando reparações de alto valor.

Atualmente, é comum a existência de vários pedidos incabíveis e absurdos de oportunistas, que surgem graças ao subjetivismo que paira no que tange ao direito de reparação por dano moral, além do mais, esses pedidos, totalmente incabíveis, apenas contribuem para a morosidade no sistema judiciário.

Para se falar em indenização por dano moral em relação consumerista, é necessário que a vítima prove de forma indubitável que o ato "ilícito" desencadeador do dano tenha extrapolado a o campo do mero dissabor.

Para a concessão da indenização por dano moral, é necessário o convencimento do Julgador acerca da lesão a dignidade da pessoa humana - fundamentada no desrespeito às integridades físicas, psíquica e moral - não podendo apenas tratar-se de mera

insatisfação ou aborrecimento que podem levar a vulgarização do instituto.

Assim, conclui-se que a ação de indenização por danos morais, por tratar-se de um direito constitucional, merece ficar protegida dos "maus usuários".

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AZEVEDO, Álvaro Villaça. **Teoria Geral das Obrigações e Responsabilidade Civil**. 11ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BRASIL. **Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm> Acesso em: 02 Nov 2016.

BRASIL. **Lei Nº 8.078, De 11 De Setembro De 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.** Brasília,DF,1990. Disponível em <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm> Acesso em: 12 Nov 2016.

BRASIL. **Lei Nº 8.078, De 11 De Setembro De 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.** Brasília,DF,1990. Disponível em <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm> Acesso em: 12 Nov 2016.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 9. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2010.

DIAS, José de Aguiar. **Da responsabilidade civil**. 12. ed., rev. atual. de acordo com o Código Civil de 2002, 2. tiragem / aumentada por Rui Berford Dias. Rio de Janeiro, Lumen Juris, 2012.

DINIZ, MARIA HELENA. **Curso de Direito Civil Brasileiro. Responsabilidade Civil**. 26ª ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Dicionário Aurélio Básico da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1988, p. 214.

SANTANA, Héctor Valverde. **Dano moral no direito do consumidor**. 2. Ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.

SANTOS, Antônio Jeová. **Dano moral indenizável**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003, p. 47.

SILVA, José Afonso da. **Curso de direito constitucional positivo**. São Paulo: Malheiros, 2000.

VALLER, Wladimir. **A reparação do dano moral no Direito Brasileiro**. Imprensa: Campinas, E. V, ed.1997