

## **A BANALIZAÇÃO DO DANO MORAL NO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**

EXAMPLE OF CONSTRUCTION AND FORMATTING OF A SCIENTIFIC ARTICLE

**Maria Eduarda de Freitas Pereira<sup>1</sup>, Tatiane Pinheiro de Sousa Alves<sup>2</sup>**

1 Aluna do Curso de Direito

2 Mestranda em Gestão do Trabalho para a qualidade do Ambiente Construído e Professora Especialista do Curso de Direito

---

### **Resumo**

O presente estudo tem como objetivo pesquisar sobre a banalização do dano moral diante do Poder Judiciário, exemplificando critérios que podem caracterizar o mero aborrecimento. Conforme a Constituição Federal, os cidadãos têm seus direitos assegurados e um deles é de indenização por danos morais, ocorre que por falta de conhecimento e instrução a população confunde o mero aborrecimento com a situação que acarreta o dano moral, iniciando ações judiciais com o intuito de obter vantagem patrimonial, fazendo com que ocorra a banalização do instituto. O objetivo geral do presente artigo é analisar se é possível a banalização nas ações de indenização por danos morais perante o juizado especial cível. E a partir da constatação apontar as possíveis formas para combater a crescente banalização, como também métodos usados para quantificar o valor do dano. A metodologia empregada foi revisão bibliográfica, com abordagem qualitativa, com pesquisa nas bases de dados do Scielo e Google Acadêmico e na doutrina sobre o tema. Concluiu-se que é possível que a banalização no juizado especial cível, pois vários fatores influenciam, como a facilidade de acesso ao judiciário e a dificuldade de quantificar os valores dos danos morais, mas podem ser adotados métodos para diminuir a industrialização do instituto.

**Palavras-Chave:** Dano Moral; Banalização do Dano Moral; Indústria do Dano Moral; Juizado Especial.

### **Abstract**

The present study aims to investigate the trivialization of moral damage before the Judiciary, exemplifying criteria that can characterize mere annoyance. According to the Federal Constitution, citizens have their rights guaranteed and one of them is compensation for moral damages, it happens that due to lack of knowledge and instruction, the population confuses mere annoyance with the situation that causes moral damage, initiating lawsuits with the intention to obtain patrimonial advantage, causing the trivialization of the institute to occur. The general objective of this article is to analyze whether it is possible to trivialize claims for moral damages before the special civil court. And from the finding to point out the possible ways to combat the growing trivialization, as well as methods used to quantify the value of the damage. The methodology used was a bibliographical review, with a qualitative approach, with research in the Scielo and Google Scholar databases and in the doctrine on the subject. It was concluded that it is possible that the banalization in the special civil court, as several factors influence, such as the ease of access to the judiciary and the difficulty of quantifying the values of moral damages, but methods can be adopted to reduce the industrialization of the institute.

**Keywords:** Moral Damage; Banalization of Moral Damage; Moral Damage Industry; Special Court.

**Sumário:** Introdução. 1. Juizado Especial Cível. 1.1. A origem do Juizado Especial. 1.2. Princípios Processuais do Juizado Especial Cível. 1.3. Procedimento no Juizado Especial Cível. 2. Responsabilidade Civil. 3. Dano Moral. 3.1. Determinação do valor do Dano Moral. 4. Banalização do Instituto do Dano Moral. 4.1. Enriquecimento ilícito. 4.2. Possíveis Formas de Combater a Banalização do Dano Moral. Considerações finais. Referencial bibliográfico.

---

**Contato:** maria.freitas@sounidesc.com.br; tatiane.sousa@unidesc.edu.br

## **Introdução**

O Juizado Especial Cível-JEC, instituído pela Lei n. 9.099/95, promoveu grande

modificação do ordenamento jurídico brasileiro, fez com que o processo ficasse mais simples, célere, econômico e efetivo. Com o acesso facilitado da população ao Poder Judiciário, que era limitado pois os valores das taxas judiciárias são altas e com os encargos para a constituição de advogados.

Ocorre que essa facilidade, fez com que o Juizado Especial Cível sofresse com vários pedidos de danos morais, mesmo não havendo necessidade, pois somente o dano moral razoavelmente grave deve ser indenizado.

É necessário destacar que percebe-se o fenômeno da sociedade brasileira, se afastar cada vez mais do ideário de justiça, querendo obter vantagens econômicas por meios de ações judiciais, a proliferação de ações sobre dano moral seja um dos exemplos mais nítidos dessa conduta.

Houve um afastamento do real papel do dano moral e assim é constituído o dever de analisar o âmbito que esse instituto vem absorvendo, e que pode gerar a sua futura banalização nas ações do Juizado Especial Cível-JEC.

O dano moral não tem a função de reparar, mas sim de reduzir a dor sofrida pela vítima, e tem como objetivo punir o ofensor que cometa o ato novamente. Devido cada ser humano ter uma visão diferente de cada fato, não há um critério específico para a valoração dos danos morais ocorridos, ficando a critério do Juiz decidir o valor justo para suprir o eventual dano.

Neste cenário, o presente artigo tem como objetivo questionar se é possível a banalização nas ações de indenização por danos morais perante o juizado especial cível. Por objetivos específicos, teremos: analisar o Juizado Especial Cível e sua origem, esclarecendo os seus princípios processuais nominados como princípio da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e o da celeridade. Em seguida, iremos conceituar responsabilidade civil com diversas citações de doutrinadores classificando responsabilidade civil subjetiva e objetiva.

No capítulo subsequente discorreremos sobre o dano moral classificando o dano moral e sua função e os requisitos para que tenha sua comprovação, logo em seguida especificamos sobre a dificuldade da determinação do valor do dano moral. Após trataremos o tema central deste estudo, a banalização do dano moral em que explicaremos prováveis causas da sua banalização, posteriormente trataremos sobre o enriquecimento ilícito que é uma das principais causas dos pedidos exagerados de danos morais. E por fim, o tópico abordado será sobre possíveis formas de combater o dano moral, revelando que há meios que podem ser utilizados para combater a

industrialização do dano moral.

Na perspectiva metodológica será realizada revisão bibliográfica, com abordagem qualitativa, com pesquisa nas bases de dados do Scielo e Google Acadêmico e na doutrina sobre o tema, utilizando como descritores as palavras: dano moral, juizado especial, banalização do dano moral e indústria do dano moral.

A escolha do tema se deu para melhor entendimento sobre a banalização do dano moral no âmbito do juizado especial, a fim de apresentar expor possíveis causas e meios de combater a indústria do dano moral.

## **1. Juizado Especial Cível**

O presente artigo trata dos Juizados Especiais Cíveis (JEC), que são instituídos pela Lei nº. 9.099/95, acolhendo o ordenamento do artigo 98, I da Constituição Federal em vigor, e tem como principal objetivo oferecer aos cidadãos acesso à justiça rápido e justo. A seguir, apresentar-se-á uma breve perspectiva histórica do JEC.

### **1.1 A origem do Juizado Especial**

O princípio do Juizado Especial se deu por meio da Lei 7.244/1984, no início da década de 80, onde foram instaurados os juizados de pequenas causas. Esse instituto vislumbra vários agentes do direito pois o juizado conseguia resolver causas cíveis por meio de conciliação e acelerado prosseguimento processual.

Posteriormente, houve a publicação da Constituição Federal de 1988 que impulsionou os Juizados Especiais, com novidades como a instituição do juiz leigo junto com o juiz togado e a inserção das infrações penais de inferior potencial ofensivo.

A Lei Federal nº 9.099 inovou a competência de julgamento de causas de vinte salários mínimos para até quarenta salários mínimos, permitindo que a população tenha acesso à justiça, sem custo, para que consigam solucionar seus conflitos de forma rápida, eficiente e gratuita. Os juizados especiais tem como objetivo resolver conflitos entre os envolvidos, nas causas de sua competência, realizando a conciliação, o processo, julgamento e a execução do feito.

Leciona Toster, (1998, p. 203) que “A regra geral nos Juizados Especiais é a isenção de custos, abrangendo todos os atos processuais praticados em primeiro grau de jurisdição, na forma do previsto no art. 54 da Lei 9.099/95”.

De acordo com Menezes citando Dinamarco (2014, p. 08), observa que a criação dos Juizados tem por escopo:

O mesmo art. 1º, que autoriza a criação desse órgão judiciário, di-lo competente para processo e julgamento, por opção do autor, das causas de reduzido valor econômico. Concebido para ampliar o acesso ao Poder Judiciário e facilitar o litígio para as pessoas que sejam portadoras de pequenas postulações (especialmente para as menos dotadas economicamente), a lei erigiu o próprio interessado em juiz da conveniência da propositura de sua demanda perante o Juizado Especial das Pequenas Causas ou no juízo comum – e, com isso, deu mais uma demonstração de que não se trata de discriminar pobres e ricos, uma vez que continuam aqueles, querendo, com a possibilidade de optar por este e pelo procedimento mais formal e demorado que ele oferece.

Nota-se que o objetivo do Juizado é o de desafogar o judiciário cível, atribuindo aos Juizados às demandas de baixo valor econômico e pouca complexidade.

## **1.2 Princípios Processuais do Juizado Especiais Cível**

O artigo 2º da Lei 9.099/95 especifica que os princípios processuais que são utilizados para fundamentar, orientar e originar o processo. Os princípios são: o da oralidade, o da simplicidade, o da informalidade, o da economia processual e o da celeridade.

O princípio da oralidade é um processo que ressalta a fala, mas não necessariamente que seja apenas diálogo, pois deve ser simplificado, sendo assim deverá ser reduzido a termo os fatos significativos, desde a petição inicial até o julgamento. Neste sentido Ricardo Cunha Chimenti ressalta que:

Visando à simplificação e à celeridade dos processos que tramitam no sistema especial, o legislador priorizou o critério da oralidade desde a apresentação do pedido inicial (§ 3º do art. 14 da Lei n. 9.099/95) até a fase da execução dos julgados, reservando a forma escrita aos atos essenciais (§ 3º do art. 13). (CHIMENTI, 2004, pp. 8-9)

Figueira Júnior (1997, p. 64) acrescenta que “ (...) as partes têm a impressão de exercer, elas mesmas, uma influência decisiva no deslinde da demanda, resultando, em contrapartida, no melhoramento da imagem do Judiciário perante os jurisdicionados”.

Conforme o princípio, conseguirá realizar verbalmente a petição inicial na secretaria do juizado, poderá apresentar a defesa oral ou manifestar-se dos documentos juntados ao processo.

O princípio da simplicidade retrata a tendência da forma simplificada, pois o processo deve ser claro, alcançável, simples e que seja possível o entendimento entre

as partes, não sendo necessário maiores formalidades.

O princípio da informalidade busca que as formalidades sejam convenientes para que os imperitos sejam capazes de ingressar na justiça, que seja reduzida a celeridade nos atos processuais. No ponto de vista de Tourinho Neto e Figueira Junior:

Informalidade, desapego às formas processuais rígidas, burocráticas. Procurarão o juiz, os conciliadores e os servidores do Juizado evitar ao máximo o formalismo, a exigência desproporcional no cumprimento das normas processuais e cartorárias; o cerimonial que inibe e atormenta as partes; mas isso não quer dizer que o tratamento seja íntimo, é preciso que seja um pouco cerimonioso; senhor e senhora, esse deve ser o tratamento usado. Uma formalidade cordial. A vulgaridade será sempre reprovável. Somente as formas solenes, burocratizantes e vexatórias, que não levam a nada, são desnecessárias à perfeição dos atos. (TOURINHO NETO; FIGUEIRA JR.; LOPES, 2002, p. 68)

O Juizado Especial Cível garante à população demandar ações sem recursos financeiros, possibilitando o acesso à justiça a todos. De acordo com Humberto Theodoro Júnior pauta-se o princípio da economia processual: “O processo civil deve-se inspirar no ideal de propiciar às partes uma Justiça barata e rápida, do que se extrai a regra básica de que 'deve tratar-se de obter o maior resultado com o mínimo de emprego de atividade processual'”. (HUMBERTO THEODORO, 2001, p. 261-262)

O inciso LXXVIII, do artigo 5º da Constituição Federal de 1988, diz: “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”. O princípio em questão visa a solução do processo de forma ágil. Nunes (1995, p. 16), a jurisdição deverá ser prestada com rapidez, agilidade e seriedade.

Para que o princípio da celeridade seja válido os outros princípios que conduzem os juizados especiais devem ser abalizados para que haja um vínculo com a celeridade processual. A efetividade do princípio da celeridade está instituída nos artigos 64 a 68 da Lei 9.099/95, que não existem na justiça comum e que detalham os atos processuais.

Art. 64. Os atos processuais serão públicos e poderão realizar-se em horário noturno e em qualquer dia da semana, conforme dispuserem as normas de organização judiciária.

Art. 65. Os atos processuais serão válidos sempre que preencherem as finalidades para as quais foram realizados, atendidos os critérios indicados no art. 62 desta lei.

§1º Não se pronunciará qualquer nulidade sem que tenha havido prejuízo.

§2º A prática de atos processuais em outras comarcas poderá ser solicitada por qualquer meio hábil de comunicação.

§3º Serão objeto de registro escrito exclusivamente os atos havidos por essenciais. Os atos realizados em audiência de instrução de julgamento poderão ser gravados em fita magnética ou equivalente.

Art. 66. A citação será pessoal e far-se-á no próprio Juizado, sempre que possível ou por mandado.

Parágrafo único. Não encontrado o acusado para ser citado, o Juiz encaminhará as peças existentes ao Juízo comum para a adoção do procedimento previsto em lei.

Art. 67. A intimação far-se-á por correspondência, com aviso de recebimento pessoal ou, trazendo-se de pessoa jurídica ou firma individual, mediante entrega ao encarregado da recepção, que será obrigatoriamente identificado, ou, sendo necessário, por oficial de justiça, independentemente de mandado ou carta precatória, ou ainda por qualquer meio idôneo de comunicação.

Parágrafo único. Dos atos praticados em audiência considerar-se-ão desde logo cientes as partes, os interessados e defensores.

Art. 68. Do ato de intimação do autor do fato e do mandado de citação ao acusado, constará a necessidade de seu comparecimento acompanhado de advogado, com advertência de que, na sua falta, ser-lhe-á designado defensor público.

Analisados os princípios regentes, segue-se para abordar o procedimento do Juizado Especial Cível.

### **1.3 Procedimento no Juizado Especial Cível**

O Juizado Especial também é conhecido pela maior parte da população como juizado de pequenas causas, sendo possível discutir várias questões entre pessoas físicas e jurídicas como: ações de execução, cobrança, danos morais, direito do consumidor e demandas de cobranças de taxas condominiais e danos materiais referente a acidente de trânsito.

Um dos exemplos são as questões relativas às relações consumeristas tratadas pelo Código de Defesa do Consumidor, que resguarda os direitos e deveres dos consumidores. O Juizado Especial é um grande aliado aos consumidores, pois é um mecanismo eficiente de defesa do consumidor. Com a facilidade de utilizar a justiça e garantia dos consumidores, a população usufrui da justiça gratuita a fim de resolver os seus conflitos que não excedam o limite de quarenta salários mínimos.

Para dar entrada no processo, deve-se começar pela petição inicial que pode ser por atermção ou verbal, e todas as informações contidas nelas devem ser exclusivamente fornecidas pela parte autora, após cadastrar a inicial e toda documentação o autor já sai com local, data e horário da audiência de conciliação. Na sequência, o requerido deve ser citado para comparecer na audiência de conciliação. Caso haja a ausência do autor o processo será arquivado e ele pode ser condenado a pagar as custas processuais, se o réu for ausente é dada a revelia.

O enunciado 10 do FONAJE - Fórum Nacional de Juizados Especiais descreve que o réu deverá apresentar a sua contestação até o dia da audiência de instrução e julgamento e, caso seja necessário, poderá acontecer segunda audiência.

Realizado esse procedimento, haverá a sentença que deve ser compreensível e breve, pois uma sentença grande foge dos princípios dos juizados. O artigo 38 da Lei 9.099/95 esclarece sobre a sentença que: “A sentença mencionará os elementos de convicção do Juiz, com breve resumo dos fatos relevantes ocorridos em audiência, dispensado o relatório”.

Da sentença, cabe recurso inominado para a turma recursal, porém, com será necessário um advogado. Do acórdão caberá reclamação ao Tribunal de Justiça e recurso extraordinário, e de todas as decisões caberá embargos de declaração.

Uma das questões de competência do JEC é a relativa à responsabilidade civil, a qual representa um dos grandes temas objeto do ajuizamento das ações, a título de exemplo o relatório justiça em números de 2022 retrata que:

A Justiça Estadual, com aproximadamente 71% do total de processos ingressados no Poder Judiciário, reúne grande diversidade de assuntos. O tema Direito Civil aparece duas vezes entre os cinco assuntos mais frequentes na justiça, constando também como principal matéria em todos os graus de jurisdição da Justiça Estadual, especialmente na forma de ações sobre obrigações contratuais e de indenizações por dano moral, que surgem tanto na árvore do direito civil quanto na de direito do consumidor. (CNJ - Justiça em Números 2022)

“Por conta dessa ‘desburocratização’, bem como a facilitação ao acesso à justiça, houve um abarrotamento de demandas indenizatórias extrapatrimoniais que antes não eram normalmente levadas ao judiciário (MENEZES, 2014, p. 8). A questão foi que o número de litígios cresceu, em decorrência da busca desenfreada pelos interesses econômicos envolvidos, criando a chamada “indústria do dano moral” e a necessidade de tolher o enriquecimento sem causa.

## **2. Responsabilidade Civil**

Entende-se que o conceito de responsabilidade civil é ligado à parte em que todos nós somos responsáveis pelas nossas condutas, lícitas e ilícitas, perante ao outro sujeito. E quando ocorre alguma conduta ilícita em face de um indivíduo, temos o dever de reparar o erro cometido. Tal pois, as pessoas têm o direito de não serem lesadas injustamente, e isso pode causar indenização por dano moral.

Colhe-se das lições de Stolze e Pamplona (2012) e Bittar (2015) que

Conclui-se que a noção jurídica de responsabilidade pressupõe a atividade danosa de alguém que, atuando a priori ilicitamente, viola uma norma jurídica preexistente (legal ou contratual), subordinando-se, dessa forma, às consequências do seu ato (obrigação de reparar). Trazendo esse conceito para o âmbito do Direito Privado, e seguindo essa mesma linha de raciocínio, diríamos que a responsabilidade civil deriva da agressão a um interesse eminentemente particular, sujeitando, assim, o infrator, ao pagamento de uma compensação pecuniária à vítima, caso não possa repor in natura o estado anterior de coisas. (STOLZE; PAMPLONA, 2012, p.54)

Engendram-se, na teoria em debate, para os fins expostos, diferentes mecanismos de reparação, mas, basicamente, repousa ela na exigência de pagamento de certa soma de dinheiro pelo lesante ao lesado, de modo espontâneo, ou sob ordem judicial em processo próprio. Cuida-se, primordialmente, de fazer incidir sobre o patrimônio do lesante - garantia comum dos credores - a responsabilidade pelos efeitos danosos experimentados pelo lesado, repondo-se as partes ao estado anterior. Vale dizer: objetiva-se restabelecer o equilíbrio no mundo fático rompido pelas consequências da ação social lesiva, porque interessa à sociedade a preservação da ordem existente e a defesa dos valores que reconhece como fundamentais na convivência humana. (BITTAR, C. A. , 2015)

Em suma, a responsabilidade tem origem no “descumprimento obrigacional, pela desobediência de uma regra estabelecida em um contrato, ou por deixar determinada pessoa de observar um preceito normativo que regula a vida” (TARTUCE, 2015, p. 445).

O artigo 186 do Código Civil traz os elementos da responsabilidade civil: a conduta humana, o dano e o nexo de causalidade. Definindo ato ilícito em seu artigo 186, *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.

Os conceituados autores Pablo Stolze e Rodolfo Pamplona (2012, p. 78), conceituam a conduta humana como “Trata-se, em outras palavras, da conduta humana, positiva ou negativa (omissão), guiada pela vontade do agente, que desemboca no dano ou prejuízo.” A conduta positiva se consubstancia pela “pela prática de um comportamento ativo, positivo, a exemplo do dano causado pelo sujeito” e por sua vez a negativa “a omissão pode ser interpretada como um “nada”, um “não fazer”, uma “simples abstenção”.” (STOLZE; PAMPLONA, 2012, p. 80)

O dano na percepção de Cavalieri Filho (2012, p. 26) é o vilão da responsabilidade civil, pois sem ele não teria reparação do dano, apenas teria a responsabilidade sobre o fato.

Não haveria que se falar em indenização, nem em ressarcimento, se não houvesse o dano. Pode haver responsabilidade sem culpa, mas não pode haver responsabilidade sem dano. Na responsabilidade objetiva, qualquer que seja a

modalidade do risco que lhe sirva de fundamento — risco profissional, risco proveito, risco criado etc. —, o dano constitui o seu elemento preponderante. Tanto é assim que, sem dano, não haverá o que reparar, ainda que a conduta tenha sido culposa ou até dolosa. (CAVALIERI FILHO, 2012, p. 77).

Observa-se que o dano é quando o causador viola os princípios ou patrimônios de um indivíduo, e que esse dano seja comprovado, para que a vítima seja indenizada e reparada com o objetivo de punir o agressor a fim de não repetir novamente o dano, pois todos têm os direitos e garantias fundamentais iguais, conforme o art. 5º, V, da CRFB/88:

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

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

Segundo o art. 403 do Código Civil, o nexo de causalidade tem efeito direto e imediato, então em alguns casos o dano indireto e não imediato poderá não ser indenizado.

O vínculo entre o prejuízo e a ação designa-se 'nexo causal', de modo que o fato lesivo deverá ser oriundo da ação, diretamente ou como sua consequência previsível (...). Tal nexo representa, portanto, uma relação necessária entre o evento danoso e a ação que o produziu, de tal sorte que esta é considerada sua causa, (...), todavia não será necessário que o dano resulte apenas e imediatamente do fato que o produziu e bastará que se verifique que o dano não ocorreria se o fato não tivesse acontecido. (DINIZ, 2011. p. 127.)

A responsabilidade civil é subdividida em objetiva e subjetiva. A objetiva tem como quesitos a conduta, o dano e o nexo causal, sendo necessário o causador indenizar a vítima mesmo que não tenha comprovação da culpa e subjetiva é fundamental comprovar tais quesitos.

A responsabilidade civil objetiva é utilizada no Código de Defesa do Consumidor, pois quando está em uma relação de consumo passa a ser norma e está prevista no art. 12 e 14 do CDC:

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

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.

Ocorre que, caso haja um aumento nas relações de consumo, por conta dos uso da tecnologia, aumento das compras online e a acessibilidade fácil entre o fornecedor e o consumidor, os direitos à sociedade de consumo aumentaram, mas também ampliou os riscos para o consumidor, sendo necessário que a população acesse mais a justiça para obter os seus direitos.

Caso ocorra que a realização de alguma atividade do fornecedor cause riscos a outros, ele deve assumir os perigos que possam ocorrer ao seu consumidor. A alta demanda desses casos resultou em um tema chamado "indústria da responsabilidade civil".

Temos como certo que a responsabilidade civil nas relações de consumo é a última etapa dessa longa evolução da responsabilidade civil. Para enfrentar a nova realidade decorrente da Revolução Industrial e do desenvolvimento tecnológico e científico, o Código do Consumidor engendrou um novo sistema de responsabilidade civil para as relações de consumo, com fundamentos e princípios novos, porquanto a responsabilidade civil tradicional revelara-se insuficiente para proteger o consumidor. (CAVALIERI, 2014, p. 511)

### **3. Dano Moral**

Dentre os elementos ensejadores da responsabilidade civil, talvez seja o dano o mais considerável, e com isso, o art. 186 do Código Civil expõe que o dano moral é dado, apenas quando houver ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

O dano moral consiste na lesão de direitos cujo conteúdo não é pecuniário, nem comercialmente redutível a dinheiro. Em outras palavras, podemos afirmar que o dano moral é aquele que lesiona a esfera personalíssima da pessoa (seus direitos da personalidade), violando, por exemplo, sua intimidade, vida privada, honra e imagem, bens jurídicos tutelados constitucionalmente. (STOLZE; PAMPLONA, 2012, p. 111)

Entende-se que o dano moral está ligado à dor e sofrimento, mas hoje em dia não se pode vincular a esse conceito, mas sim os resultados que teve sobre o ofendido, como causar a determinado indivíduo extremo sofrimento psicológico e físico.

De maneira ampla, pode-se afirmar que são danos morais os ocorridos na esfera da subjetividade, ou no plano valorativo da pessoa na sociedade, alcançando aspectos mais íntimos da personalidade humana ("o da intimidade e da consideração pessoal"), ou o da própria valoração da pessoa no meio em que vive e atua ("o da reputação ou da consideração social").<sup>3</sup> Derivam, portanto, de "práticas atentatórias à personalidade humana".<sup>4</sup> Traduzem-se em "um sentimento de pesar íntimo da pessoa ofendida"<sup>5</sup> capaz de gerar "alterações psíquicas" ou "prejuízo à parte social ou afetiva do patrimônio moral" do ofendido. (THEODORO JÚNIOR, 2016, pág. 11)

O dano moral é classificado em dois tipos de dano: o moral direto, de interesses extrapatrimoniais, e o dano indireto, de interesse patrimonial. Pablo Stolze e Rodolfo Pamplona (2012, p. 124) ensinam que o dano direto “O primeiro se refere a uma lesão específica de um direito extrapatrimonial, como os direitos da personalidade” e “Já o dano moral indireto ocorre quando há uma lesão específica a um bem ou interesse de natureza patrimonial, mas que, de modo reflexo, produz um prejuízo na esfera extrapatrimonial”.

Os mesmos autores (2012, p.124) discorrem sobre a diferença entre eles:

É interessante diferenciar o dano moral indireto do dano moral em ricochete (ou dano reflexo). No primeiro, tem-se uma violação a um direito da personalidade de um sujeito, em função de um dano material por ele mesmo sofrido; no segundo, tem-se um dano moral sofrido por um sujeito, em função de um dano (material ou moral, pouco importa) de que foi vítima um outro indivíduo, ligado a ele.

“O instituto em tela possui uma feição subjetiva atrelada a um sofrimento humano, não possui qualquer aspecto de lesão pecuniária em sua afeição.” (MENEZES, 2014, p. 04). A função do dano moral é aliviar o sofrimento da vítima e punir o ofensor, para que ele não venha causar outros danos para a vítima e nem para terceiros, tendo como objetivo didático advertir o ofensor para que não cometa o ato ilícito.

Neste sentido, eventual indenização atende o caráter dúplice de compensar/confortar a vítima em termos financeiros e servir de punição ao agressor para que não cometa mais o ato ilícito (MENEZES, 2014).

O art 944 do Código Civil retrata que “A indenização mede-se pela extensão do dano”, sendo nítido que a reparação do dano moral é quantificado pela extensão do dano sofrido.

A reparação em dinheiro viria neutralizar os sentimentos negativos de mágoa, dor, tristeza, angústia, pela superveniência de sensações positivas, de alegria, satisfação, pois possibilitaria ao ofendido algum prazer, que, em certa medida, poderia atenuar seu sofrimento. (DINIZ apud CERATTI, 2012, p. 37)

Quantificar o dano moral é tarefa importante dentro desse quadro, razão pela qual abordaremos o tema em tópico específico.

### **3.1. Determinação do valor do Dano Moral**

O art 5º da Constituição Federal de 1988, em seu inciso V diz que “é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material,

moral ou à imagem” e no inciso X diz que “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 artigos mencionados abrangem sobre a indenização referente a lesão aos direitos da personalidade, mas não existe nada que especifique um valor limite do dano moral. Por conta desse impasse, existe uma grande dificuldade de obter um valor que seja específico para o dano sofrido pela vítima, pois não existe um método claro para essa restituição.

O art. 944 do Código Civil diz que “A indenização mede-se pela extensão do dano. Parágrafo único. Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, eqüitativamente, a indenização.” Entende-se que não tem uma regra para realizar o cálculo.

Ocorre que a jurisprudência indica algumas especificações para realizar o cálculo, a saber: que deve ser feito com moderação e razoabilidade, que deve observar o grau de culpa, o nível socioeconômico das partes, a experiência e o bom senso do juiz, desestimular o ofensor e avaliar as circunstâncias fáticas e circunstanciais.

A título de exemplo, veja-se o julgado abaixo:

EMENTA: APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS - INSCRIÇÃO NEGATIVA DE DADOS - DÉBITO ADIMPLIDO - DANO MORAL CONFIGURADO - QUANTIFICAÇÃO - CRITÉRIOS DE ARBITRAMENTO - RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. . EMENTA: APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS - INSCRIÇÃO NEGATIVA DE DADOS - DÉBITO ADIMPLIDO - DANO MORAL CONFIGURADO - QUANTIFICAÇÃO - CRITÉRIOS DE ARBITRAMENTO - RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. . EMENTA: APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS - INSCRIÇÃO NEGATIVA DE DADOS - DÉBITO ADIMPLIDO - DANO MORAL CONFIGURADO - QUANTIFICAÇÃO - CRITÉRIOS DE ARBITRAMENTO - RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. . EMENTA: APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS - INSCRIÇÃO NEGATIVA DE DADOS - DÉBITO ADIMPLIDO -- DANO MORAL CONFIGURADO - QUANTIFICAÇÃO - CRITÉRIOS DE ARBITRAMENTO - RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - A inscrição indevida do nome do consumidor junto aos cadastros de restrição ao crédito decorrente de dívida adimplida, enseja, por si só, a indenização por danos morais - Comprovados os requisitos essenciais à responsabilidade civil, deve o valor da indenização ser fixado observando-se os dois principais objetivos do instituto, quais sejam, punir didaticamente o ofensor, trazendo-lhe efetivos reflexos patrimoniais, e compensar o ofendido pelo sofrimento experimentado - Tratando de indenização por dano moral, já pacificou a jurisprudência o entendimento no sentido de que, se o dano for relacionado a contrato celebrado entre as partes, os juros moratórios devem incidir desde a citação, não podendo retroagir à data do evento danoso.(TJ-MG - AC: XXXXX80007296001 MG, Relator: Shirley Fenzi Bertão, Data de Julgamento:

Nota-se grande subjetividade nesta quantificação, pois deve haver entendimento do magistrado, dos servidores que redigem as atermações e os advogados que devem analisar as especificações e auxiliar seus clientes para norteá-los do valor devido.

Os advogados devem inteirar-se sobre processos semelhantes para que seu cliente esteja ciente, para que não crie muita expectativa sobre os valores. É fundamental que os advogados entendam o caso de forma clara e objetiva para que não haja erros na hora de realizar os pedidos e que haja instrução transparente com o cliente.

#### **4. Banalização do Instituto do Dano Moral**

Os Juizados Especiais Cíveis foram criados para facilitar a população a ter acesso à justiça de forma gratuita, o que pode indicar ser um atenuante para os pedidos de danos morais, principalmente nas relações de consumo. Por causa da constitucionalização do tema a partir do ano de 1988 e o acesso facilitado às leis a sociedade entende melhor sobre os seus direitos e deveres, mas devido a facilidade ao acesso à justiça e o não pagamento de custas processuais o órgão vem sendo banalizado.

Com o avanço do sistema econômico do país, houve um progresso no comércio e com esse aumento as possibilidades de conflitos também ocorreram, podendo ocorrer a violação de direitos de personalidade.

Com o aumento deste tipo de ação judicial, foi se construindo a ideia da banalização do dano moral, pelo uso excessivo desse instituto, partindo-se da premissa de que muitos consumidores tinham intenção de obter ganho financeiro fácil (SANTOS E SILVA, CITANDO NASCIMENTO, 2018, p. 1).

A Constituição garantiu o acesso à justiça de forma simplificada, este feito fez que as demandas judiciais aumentassem e, em consequência, o sistema ficou abarrotado de processos, o que causa lentidão ao Poder Judiciário e atrapalha na finalidade do Juizado Especial, que é realizar a conciliação entre as partes com celeridade.

A sociedade pode sobrecarregar o sistema com pequenos conflitos que geram meros aborrecimento e tentam obter o enriquecimento ilícito, sendo claro e objetivo a má-fé dos autores, caracterizando a banalização, pois o indivíduo promove uma ação, pelos seus meros aborrecimentos e suas infelicidades cotidianas, e ao propor uma ação

com o objetivo econômico, viola o princípio da da dignidade da pessoa humana.

Vivemos num período marcado por aquilo que se poderia denominar banalização do dano moral. Notícias divulgadas pela mídia, muitas vezes com estardalhaço, a respeito de ressarcimentos milionários por alegado dano moral, concedidos por juízes no país e no exterior, acabam por influenciar as pessoas, que acabam por crer na possibilidade de virem a receber polpudas indenizações por aquilo que, a rigor, menos que dano moral, não constitui mais que simples aborrecimento. (TJSP. Apelação Cível nº 101.697-4/0-00. Des. Relator Elliot Akel).

Sobre o ponto, Menezes (2014) discorre sobre o efeito reverso e o esvaziamento do caráter punitivo das indenizações de dano moral, que acarreta o abarrotamento do Poder Judiciário face às crescentes demandas consumeristas ajuizadas em desfavor das grandes empresas. Destaca o autor a necessidade de que os magistrados reflitam sobre os critérios de fixação da indenização.

O magistrado tem que ter uma atenção especial sobre o dano sofrido, pois alguns danos não causam alterações na vida, e esses devem ser tratados como mero aborrecimento ou dissabor cotidiano, que são mais comuns no dia a dia. Cavalieri clarifica que,

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. (2012, p. 93).

O Poder Judiciário deve restringir essas atitudes que banalizam o instituto do dano moral, pois se não houver procedimento que baste essas ações, estará patrocinando a fábrica do dano moral e podendo prejudicar inocentes e abarrotar o Judiciário.

O Poder Judiciário, esta como sempre esteve à disposição de qualquer cidadão para protegê-lo de reais danos, tanto patrimonial quanto morais, mas o Poder Judiciário não está para embasar absurdos jurídicos, como a sensibilidade excessiva (ESCHER *apud*. INTERTEMAS, 2002, p.47).

Os relatórios do Conselho Nacional de Justiça, denominado Justiça em Números, sempre indicam grande percentual de demandas de ações de indenização, o que dificulta uma prestação jurisdicional de qualidade. Por isso, “Grande parte da doutrina e do judiciário passou adotar uma postura inversa como tentativa de desestimular demandas desse tipo, situação que pode ser verificada corriqueiramente com notícias de danos morais irrisórios aplicados pelos magistrados” (MENEZES, 2014, p. 08).

#### **4.1. Enriquecimento ilícito**

É claro que deve haver uma adequada reparação sobre o instituto do dano moral, mas deve ser evitado o enriquecimento ilícito sem causa. Neste sentido, vejamos o conceito apresentado por Rizzardo, que diz

Recebe a pessoa bens, ou valores monetários, ou serviços, ou benefícios, nada dando em troca, embora não se faça a entrega a título de doação. Naturalmente, opera-se uma situação injusta, porquanto provoca-se um minus no patrimônio do terceiro sem uma causa ou razão justa, cuja parte retirada é acrescida ao da pessoa favorecida. (RIZZARDO, 2015).

Caso haja um lesado por tal banalização, ele poderá entrar com uma ação para tentar reaver a quantia que foi pago indevidamente, conforme o art. 884 do Código Civil. Consequentemente deve se ter uma atenção especial sobre o dano moral, pois deve ser verificado se de fato existe o dano moral e que deve ser arbitrado com precaução e equilíbrio.

Mensuração do dano moral – formas de conciliação entre o combate à “indústria do dano moral” e a possibilidade de imposição de dano moral punitivo ou inibitório. Há que se levar em consideração a possibilidade de a redução das condenações em danos morais com o intuito de desestimular a litigiosidade ocasionarem efeito reverso, isto é, trazerem incentivo financeiro ao aumento da violação de direitos, gerando maior litigiosidade. (MENEZES, 2014, p.07).

Vale frisar, todavia, que, de um lado, o dano moral pode ser lucrativo para alguns agressores, notadamente grandes empresas que podem deixar de investir em um serviço de qualidade, porque a comparação do gasto a ser destinado com o custo de sofrer eventual demanda judicial, acaba sendo inferior e se mostra mais rentável. A título de exemplo, pode-se pontuar: cobranças indevidas, a má prestação do serviço, negatização dos dados do consumidor indevido. Porém, noutro viés, muito se critica a atitude de alguns consumidores da busca desenfreada de indenizações, sem que o real objetivo seja o de resolver a questão contratual.

Mas é necessário que haja um estudo a fim de combater a banalização do dano moral, trataremos no tópico a seguir.

#### **4.2. Possíveis Formas de Combater a Banalização do Dano moral**

Deve ser ponderado a provável banalização deste instituto do direito, estabelecendo para tanto, saídas que desestimulem esse possível evento, pois a

população entra com diversas ações, a fim de receber apenas danos, e com a falta de Defensoria Pública, o atendimento do balcão do Juizado Especial é feito serventuários e até mesmo estagiários que não possuem entendimento necessário para quantificar o dano e de esclarecer que nem tudo pode ser constituído como dano moral, mas sim como um mero aborrecimento, podendo também colocar em perigo ações que são cabíveis.

Um dos problemas dos Juizados, pode ocorrer justamente no atendimento inicial, pela falta de Defensoria Pública, fazendo com que os estagiários ou até mesmo os serventuários, façam o atendimento sem a necessária orientação e supervisão de um advogado, colocando em risco, desde o início, o desempenho desejado, e possivelmente, a própria igualdade das parte

A população tem uma ideia que qualquer transtorno é conveniente a indenização por danos morais, mas não é assim que o instituto do dano moral deve ser utilizado, pois existem regras que deixam explícito como o dano deve ser usado. Ocorre que o Judiciário deveria fazer campanhas para conscientizar a população, sobre o que é o dano moral, a finalidade do dano moral, e, dentro do possível, procurar explicar ao cidadão, pois não existe um provimento específico para esclarecer tal banalização, sendo necessário Juízes de todo o país explicar de forma clara e objetiva os motivos de tal banalização, conforme jurisprudência a seguir:

Autos n.º XXXXX-44.2016.8.01.0070 Ação Procedimento do Juizado Especial Cível Requerente Edilson Bernardo da Silva Requerido Araújo Mix Atacadão  
**DECISÃO** Vistos, etc. Dispensado o relatório por força do disposto no art. 38, caput, da Lei 9.099/95 (L.J.E).

Importante registrar que o litígio originou-se de relação de consumo existente entre as partes e, portanto, deverá ser resolvido à luz do Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/90).

Ao compulsar os autos, percebo que razão assiste ao autor ao requerer a devolução do valor pago indevidamente, já que o produto "LINGUIÇA SUINA" (fls. 02) foi lançado erroneamente pela funcionária do réu, todavia, deve-se considerar que o gerente do estabelecimento reclamado, no dia dos fatos, reconheceu o erro e ofertou ao autor a devolução do valor, agindo de boa-fé, razão pela qual não há que se falar em indenização por dano moral.

**" Se dano moral é agressão à dignidade humana, não basta para configurá-lo qualquer contrariedade, desconforto, mágoa, irritação ou aborrecimento, sob pena de ensejar a sua banalização. (...)" (Sérgio Cavalieri Filho. Programa de Responsabilidade Civil. 3ª ed.).**

Nesse sentido, é a decisão proferida abaixo:

*RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. NOTIFICAÇÃO FEITA PELO ESTABELECIMENTO BANCÁRIO A CORRENTISTA, COMUNICANDO-LHE O INTENTO DE NÃO MAIS RENOVAR O CONTRATO DE ABERTURA DE CRÉDITO. EXERCÍCIO REGULAR DE UM DIREITO. MERO ABORRECIMENTO*

*INSUSCETÍVEL DE EMBASAR O PLEITO DE REPARAÇÃO POR DANO MORAL.*

*1 - Não há conduta ilícita quando o agente age no exercício regular de um direito.*

*2 - **Mero aborrecimento, dissabor, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral.***

*3 - Recurso especial conhecido e provido. (STJ. Quarta Turma. Rel. Min. Aldir Passarinho Júnior. v. un. j. em 05/11/2002)*

Razão disto, com fundamento nos artigos 2º, 5º e 6º da Lei nº 9.099/95 (L.J.E), sob a ótica do que considero justo e equânime, no caso, observadas as regras de experiência comum e técnica, julgo **PARCIALMENTE PROCEDENTE** a pretensão do autor e condeno o réu A.C.D.A. IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO LTDA a PAGAR ao autor o valor de R\$ 35,98 (trinta e cinco reais e noventa e oito centavos) com correção monetária e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, contados desde a data da propositura da demanda e, por outra, julgo IMPROCEDENTE o pedido de indenização por dano moral, vez que o caso dos autos configura mero aborrecimento, sem maiores desdobramentos passíveis de causar transtorno insuportável a dignidade.

Resolvo o mérito na forma do art. 487, I, do NCPC. Sem custas e honorários. (art. 55 da Lei 9.099/95). P. R. I. Arquivem-se imediatamente após o trânsito em julgado. Decisão sujeita à homologação.

Rio Branco, 31 de março de 2017.

**Laura Calid**

**Juíza Leiga**

Ocorre que não apenas o Judiciário deve apresentar campanhas para conscientizar sobre a banalização, mas também os profissionais jurídicos que devem ter consciência do que é o dano moral e o mero aborrecimento habituais do dia a dia, pois um advogado imprudente pode fazer com que o judiciário se transforme em um circo, mas para os advogados terem essa consciência os professores devem ensinar que eles devem ter critérios para discernir o dano e o mero aborrecimento.

Encontram ações dessa natureza, e agora com a presença de advogados, que não obstante serem diplomados abusam do direito de ação. São verdadeiros "reis" do dano moral, pleiteando em qualquer ação patrimonial também a indenização por dano moral (ESCHER. Apud. INTERTEMAS, 2002, p.49)

Sendo assim, o Judiciário é o que mais sente, pois essas ações fazem com que o juiz não aprecie uma ação que realmente teve uma lesão aos direitos da personalidade e outros atos lesivos aos direitos.

### **Considerações finais**

Depreende-se do texto constitucional o princípio da inafastabilidade da jurisdição, em cumprimento ao comando foram criados os Juizados Especiais e assegurado o benefício da justiça gratuita, que tem como intuito dar acesso às pessoas que não possuem condições financeiras. Entretanto, a facilitação do acesso acarretou o ajuizamento de diversas ações e o abarrotamento do Poder Judiciário. As causas mais frequentes são as indenizações de dano moral relacionadas às relações de consumo.

O Judiciário se deparou com a dificuldade de quantificar as indenizações por dano moral, ante a inexistência de comando legal, o que gerou a adoção de critérios dos mais distintos, com indenizações irrisórias e outras grandiosas. Destaca-se que é necessário a caracterização do dano conforme critérios científicos, para que não enriqueçam o autor e decretem a falência do réu, bem como que a violação dos direitos não seja estimulada pela irrisoriedade da condenação.

Especificamente pensando na banalização utilização do órgão judicial para situações que são consideradas como meros dissabores, identificou-se que um dos meios de solucionar esses casos é a conscientização da população, podendo o Poder Judiciário empreender esforços com campanhas com essa finalidade, bem como as faculdades de direito devem incluir na formação dos profissionais de direito a necessidade de outras práticas para as soluções dos conflitos e a redução da cultura de litigiosidade.

E por fim, deve ser adotado padrões para que não haja uma limitação de resolubilidade e muito menos, a industrialização do dano moral, fazendo com que quem realmente tem direito seja atendido e que quando houver a má utilização do judiciário eles sejam desencorajados pelo judiciário.

Deve-se, em arremedo, se destacar que o trabalho está longe de esgotar todas as nuances da questão, porém, espera-se ter abordado questões pertinentes e importantes para a reflexão do tema.

## **Referências:**

ALBINO, Karine. **Os princípios norteadores do Juizado Especial Cível como busca por uma prestação jurisdicional mais rápida e eficaz.** 2013. Disponível em: <https://mkarinne.jusbrasil.com.br/artigos/121211475/os-principios-norteadores-do-juizado-especial-civel-co-mo-busca-por-uma-prestacao-jurisdicional-mais-rapida-e-eficaz#comments>. Acesso em: 5 out. 2022.

BITTAR, C. A. **Reparação civil por danos morais.** [s.l.] Saraiva Educação S.A, 2017.

BRASIL. Justiça em números. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf> Acesso em: 08 de set. 2022

BRASIL. Constituição Federal. Disponível em:

<[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 03 de out. 2022

BRASIL. **Lei n. 10.406, 10 de janeiro de 2002. Código Civil.** Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406compilada.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm)>. Acesso em: 03 de out. 2022

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor.** Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406compilada.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm)> Acesso em: 10 out. 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Acre. Procedimento do juizado Especial Cível. Julgador: . Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-ac/1149872793/inteiro-teor-1149872794>>. Acesso em: 30 set. 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Apelação Sem Revisão. Julgador: . Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/2967192/inteiro-teor-101199767>>. Acesso em: 15 out. 2022.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. 10. ed., 3.<sup>a</sup> tir., São Paulo: Atlas, 2012.

DINIZ, Maria Helena. Curso de direito civil brasileiro. 26. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

ESCHER, Cristina. A Banalização do instituto do dano moral. In: Faculdades Integradas “Antonio Eufrásio de Toledo. Revista Intertemas. Ano 4. v. 6. junho. Presidente Prudente: Toledo Presidente Prudente, 2002.

GOULART, G., Jr. Indenizações indiscriminadas prejudicam relações de consumo. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2016-mai-07/gilson-goulart-jr-problema-indenizacoes-indiscriminadas>>. Acesso em: 02 nov. 2022.

GUIMARÃES, Luana Pacheco; OLIVEIRA, JHEURISSON viana de. **DANO MORAL:** instituto em decadência. Fev. 2019. Disponível em: <http://fadipa.educacao.ws/ojs-2.3.3-3/index.php/cjuridicas/article/view/306>. Acesso em: 2 nov. 2022.

LOPES, Jade Gabriele Santana. **Universidade Federal da Bahia:** A banalização do Instituto do Dano Moral. 30 out. 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/27874>. Acesso em: 1 nov. 2022.

MENEZES, Carlos Eduardo de Souza Santos e. A fixação do dano moral nos juizados especiais nas demandas em massa contra grandes empresas. Disponível em: [https://www.emerj.tjrj.jus.br/paginas/trabalhos\\_conclusao/2semestre2014/trabalhos\\_22014/CarlosEduardoDeSseMenezes.pdf](https://www.emerj.tjrj.jus.br/paginas/trabalhos_conclusao/2semestre2014/trabalhos_22014/CarlosEduardoDeSseMenezes.pdf) Acesso em: 29 nov.2022.

RIZZARDO, Arnaldo. Direito das Obrigações: Lei nº 10.406, de 10.01.2002. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense. 2015. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-309-6523-5/cfi/6/100!/4/36/4@0:100>. Acesso em: 19 set. 2022.

SANTOS, Nathália Prates dos. SILVA, Diogo Severino Ramos da. **A caracterização do dano moral no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis.** Disponível em: <<https://nathalia-pratees7151.jusbrasil.com.br/artigos/1537814496/a-caracterizacao-do-dano-moral-no-ambito-dos-juizados-especiais-civeis>>. Acesso em: 30 set. 2022.

SANTOS, GÊNESE OLIVEIRA. **RESPONSABILIDADE CIVIL.** 24 nov. 2015. Disponível em: <http://hdl.handle.net/123456789/3644>. Acesso em: 5 nov. 2022.

SOUZA, Andrea Mazzaro de. MATALON, Paula Mazzaro de Souza. Responsabilidade civil objetiva: das excludentes de nexos de causalidade e a teoria do risco integral. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 17, n. 3264, 8 jun. 2012. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/21951>. Acesso em: 30 nov. 2022.

STOLZE, Pablo; PAMPOLHA FILHO, Rodolfo. Novo Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil. 10ª ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

SOUZA, Victor. **Dos Princípios do Juizado Especial Cível**. 2016. Disponível em: <https://vhugogoi.jusbrasil.com.br/artigos/307759713/dos-principios-do-juizado-especial-civel>. Acesso em: 14 out. 2022.

SANTOS, P. M. V. ; ZELMA, S. L. C.O acesso à justiça através dos juizados especiais cíveis. R. Científica UBM - Barra Mansa (RJ), ano XXV, v. 22, n. 42, 1 . Sem. 2020 p. 190-221. Acesso em: 23 de out. 2022

TARTUCE, Flávio. Manual de direito civil: volume único. São Paulo: Editora Método. 2015.