

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

Tiago Maurelli Jubran de Lima*

I. INTRODUÇÃO.

Os danos morais, atualmente, vêm recebendo da doutrina e dos Tribunais conotações e *status* diferenciados do que lhes eram aplicados outrora, demonstrando considerável evolução no que tange, essencialmente, à garantia dos direitos do consumidor.

Esta, por sua vez, encontra seu principal marco na criação do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), que originou profundas modificações nas relações de consumo, tais como: o reconhecimento da vulnerabilidade daquele que consome (art. 4º, I), a possibilidade de inversão do ônus da prova a favor deste (art. 6º, VIII) e a efetiva segurança de ver prevenido e reparado seu dano patrimonial e moral.

Além disso, faz-se mister ressaltar o posterior surgimento dos Juizados Especiais Cíveis (Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995), os quais são baseados nos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade; sendo, portanto, mais eficazes para resolução de litígios que não sejam complexos, assim como os consumeristas.

Destarte, a partir deste breve intróito, poderemos fazer uma análise mais profunda acerca do tema, demonstrando o entendimento majoritário dos Tribunais, relacionando-o com recentes julgamentos e tecendo alguns comentários.

II. DANO MORAL.

II.1. CLASSIFICAÇÃO.

Para fins didáticos, utilizemos o conceito de Leonardo Garcia:

“Sob a perspectiva constitucional, que consagrou a dignidade humana como um dos fundamentos do nosso Estado Democrático de Direito, **dano moral** é a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica, provocada pelo fato lesivo, ou seja, é a violação aos direitos da personalidade.

Assim, sempre que uma pessoa for colocada em situação humilhante, vexatória ou degradante, afrontando assim a sua dignidade, poderá exigir, na justiça, indenização pelos danos morais causados.”¹ (grifou-se e sublinhou-se).

Partindo-se desta premissa, podemos asseverar que o dano moral, eminentemente, caracteriza-se pela ofensa a um bem precioso e intangível, a dignidade de uma pessoa, seja física ou jurídica, distinguindo-o totalmente dos danos materiais.

A respeito do tema, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) já possui entendimento praticamente consolidado, afirmando que o mero dissabor, aborrecimento não resulta em compensação por dano moral². Ainda nesse sentido, assevera que o simples inadimplemento contratual não configura a necessidade de tal indenização.

Entretanto, a definição de “mero aborrecimento” é extremamente subjetiva, o que permite diferentes interpretações para cada caso concreto. Nesse sentido, em alguns casos, é importante que façamos uma exegese mais ampla e favorável – principalmente – ao consumidor, tendo em vista a impotência deste em relação às empresas; possibilitando que algumas situações ensejem a reparação por danos morais, por mais que não haja uma grave lesão aos direitos da personalidade daquele que foi lesado.

Dessa forma, também tem de ser levado em consideração, no que tange à compensação por danos morais, o tempo e o desgaste pelo qual o consumidor passará para ter seu direito garantido, superando-se a necessidade de haver uma afronta à sua dignidade; caso contrário, as empresas serão cada vez mais incentivadas a cometer tais abusos.

II.2. FUNÇÃO E RESPONSABILIDADE SUBJETIVA E OBJETIVA.

Quanto à função, basta mencionarmos o acórdão do STJ³ que explica a dupla função dos danos morais, quais sejam: a de punir o agente causador do dano, inibindo-o de fazê-lo novamente e a de compensar aquele que sofreu o prejuízo.

¹ GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do Consumidor. Código Comentado e Jurisprudência*. Rio de Janeiro: Impetus, 2009, p. 64.

² “2. Como já decidi esta Corte, “mero aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada, estão fora da órbita do dano moral”. Precedentes. (STJ – Resp nº 689213/RJ – Relator Ministro Jorge Scartezini – Publicação: 11/12/2006)”.

³ “ (...) 4. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano buscando minimizar a dor da vítima e punir o ofensor, para que não volte a reincidir. (STJ – Resp nº 715320/SC – Relatora Ministra Eliana Calmon – Publicação: 11/09/2007).

É importante identificarmos e explicarmos os institutos em que está inserido, os das responsabilidades.

Sempre ouvimos falar no termo “responsabilidade” ou “responsável” quando alguém quer culpar outra pessoa de algo. Todavia, o vocábulo “culpa”, na maioria das vezes utilizado de maneira não-técnica, nem sempre é necessário para que haja a configuração de um prejuízo ensejador de compensação por danos morais.

Para melhor compreendermos a questão, vejamos os requisitos, de acordo com doutrina e jurisprudência majoritárias, para caracterização da responsabilidade subjetiva e objetiva. Para configuração desta, basta que se comprove a ocorrência de um dano e sua ligação com o agente causador. Por outro lado, 3 (três) são os requisitos daquela: a prática de um ato doloso ou culposo, a ocorrência de um dano e um nexo de causalidade entre o ato do agente e o dano do consumidor.

Vejamos alguns casos de necessidade de reparação por dano moral, baseados em responsabilidade objetiva, consoante o entendimento do STJ e Tribunais de Justiça do país:

- a. inscrição indevida em cadastro de restrição ao crédito⁴;
- b. perda de tempo livre. Ainda não há um entendimento uníssono a respeito do tema⁵;
- c. espera excessiva em fila de atendimento de banco no Distrito Federal⁶; entre outros.

⁴ “- Nos termos da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, nos casos de inscrição indevida no cadastro de inadimplentes, considera-se presumido o dano moral, não havendo necessidade da prova do prejuízo, desde que comprovado o evento danoso. (Terceira Turma; REsp 419365 / MT; Relatora: Ministra NANCY ANDRIGHI; DJ: 09.12.2002 p. 341)”.

⁵ “ (...) Fornecedor deve explicitar as razões da recusa a contratação de forma prévia e impessoal. Em não sendo consistentes as razões alegadas da recusa, a mesma é ilícita. Lesividade extrapatrimonial, *in re ipsa*, no plano íntimo do consumidor. Perda do tempo livre. Reparação por danos morais (TJRJ – Apelação Cível nº 2005.001.26657 – Órgão julgador: 3ª Câmara Cível – Relator Desembargador Fernando de Carvalho – Publicação: 04/04/2006)” (grifou-se).

⁶ “DIREITO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL. ESPERA PROLONGADA E INJUSTIFICADA EM FILA PARA ATENDIMENTO BANCÁRIO. LEI DISTRITAL 2.259/2000. NORMA JURÍDICA INSTITUÍDA PARA PRESERVAR O RESPEITO E A DIGNIDADE DO CONSUMIDOR. DANO MORAL CARACTERIZADO. COMPENSAÇÃO PECUNIÁRIA DEVIDA.

I. Pela teoria do risco empresarial consagrada no art. 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor, as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados às vítimas de seus atos e omissões, não lhes sendo lícito evadir-se às vicissitudes que envolvem a prestação dos serviços inerentes à sua atividade. (...)

IV. A entidade financeira que descumpre injustificadamente a lei e deixa o consumidor aguardando atendimento por mais de uma hora, revelando indiferença aos seus direitos básicos, responde pelo dano moral provocado por sua conduta ilícita. (Apelação Cível do Juizado Especial nº 2006.03.1 .020369-9 - Publicação do acórdão: 11/06/2008 – Órgão julgador: 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do D.F)”.

Outrossim, analisemos o ensejo de compensação por dano moral em situações oriundas de culpa ou dolo do agente causador da danificação:

- a. cobranças abusivas ou vexatórias de dívida.⁷;
- b. intervenção cirúrgica mal sucedida⁸; entre outros.

Como se pode observar, a gênese do dano moral não depende, em alguns casos, da demonstração de culpa ou dolo do causador do prejuízo, o que comprova um grande avanço da jurisprudência para consolidar as garantias iminentes ao Código de Defesa do Consumidor.

II.3. NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS.

Colimando a resolução das lides de forma mais rápida e eficiente, foram criados, em 1990, os Juizados Especiais Cíveis. Nestes predominam os princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade; sendo perfeitamente compatíveis com o saneamento de questões consumeristas.

Nesse sentido, o art. 3º da Lei nº 9.099/90 enumera as causas cuja competência de julgamento pertence aos Juizados, baseando-se principalmente no princípio da simplicidade. Entretanto, há algumas restrições à utilização desses, as quais estão prescritas no art. 3º, §2º da mesma Lei.

Assim sendo, constatamos que as ações de danos morais nos Juizados Especiais Cíveis não podem exceder o patamar de 40 (quarenta) salários mínimos, sendo que para ingressar com causas valoradas acima de 20 (vinte) salários mínimos será indispensável a presença de um advogado. Nos Juizados Especiais Federais as ações de danos morais podem ter como pedido o valor de até 60 (sessenta) salários mínimos. A parte pode acionar os Juizados Especiais Federais sem precisar de advogado. Os réus que são acionados nos Juizados Especiais Federais são entes públicos da União, autarquias Federais, empresas públicas e fundações federais. Muito comum é ação de dano moral

⁷ “A forma abusiva de efetuar a cobrança de dívida pode causar dano moral a ser indenizado na forma do art. 159 do CC (art. 186 do Código Civil de 2002). Comete ato ilícito a empresa de cobrança que envia carta ameaçando de representação criminal por emissão de cheque sem fundos, quando esse documento não existe. (STJ – Resp nº 343.700/PR – Órgão julgador: 4ª Turma – Publicação do acórdão: 03/06/2002)”.

⁸ “1 - Segundo doutrina dominante, a relação entre médico e paciente é contratual e encerra, de modo geral (salvo cirurgias plásticas embelezadoras), obrigação de meio e não de resultado.
2 - Em razão disso, no caso de danos e seqüelas porventura decorrentes da ação do médico, imprescindível se apresenta a demonstração de culpa do profissional, sendo descabida presumi-la à guisa de responsabilidade objetiva. (STJ – Resp nº 196.306/SP – Órgão julgador: 4ª Turma – Publicação do acórdão: 03/08/2004)”.

contra a Caixa Econômica Federal por causa de questões bancárias, empréstimos, clonagem de cartão, cheque especial, nome do correntista nos cadastros negativos. Mas também constatamos ações contra Autarquias e contra a União (Governo Federal), muitas de servidores ou terceiros.

III. CONCLUSÃO.

Após o surgimento do Código de Defesa do Consumidor e dos Juizados Especiais, observa-se grande evolução na efetivação de direitos e garantias do consumidor, não somente pela doutrina, mas eminentemente pela jurisprudência.

Por outro lado, infelizmente, o entendimento majoritário dos Tribunais é no sentido de que a compensação por dano moral só deverá ocorrer quando houver um dano considerável, uma afronta significativa à dignidade da pessoa. Nesse diapasão, caso haja uma mera quebra contratual, ou um mero aborrecimento, sem que se tenha efetivo dano à psique do cidadão, não há que se falar em indenização por dano moral.

Contudo, dependendo do caso, mesmo que o consumidor não seja exposto a uma situação humilhante, mesmo que não haja uma ofensa à sua dignidade, ele deveria possuir uma compensação por danos morais, haja vista a perda considerável de seu tempo, o estresse pelo qual terá de passar para sanar um imbróglio que sequer deveria ter surgido e a inibição de práticas reiteradas por parte das empresas.

* Estagiário remunerado do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES, desde 18/06/08. Acadêmico de Direito da Faculdade de Direito da UnB.