

O DANO MORAL COMO UMA DAS CAUSAS DO EXCESSO DE DEMANDA JUDICIAL - Marcelo Gomes Feracin

O Juiz de Direito de Comarca de Entrância Inicial, **Dr. Marcelo Gomes Feracin**, escreveu sobre o dano moral.

Confira-se, então, o texto intitulado "**O DANO MORAL COMO UMA DAS CAUSAS DO EXCESSO DE DEMANDA JUDICIAL**", de autoria do citado Magistrado:

A partir da assunção como Magistrado, em dezembro de 2014, não passou despercebida a enorme demanda de feitos visando ao recebimento de indenização por danos morais, principalmente em desfavor das concessionárias de serviço público de água, energia elétrica e telefonia, bem como de instituições financeiras.

Além da alta demanda enfrentada na 38ª Seção Judiciária do Estado do Paraná - Medianeira, Matelândia e São Miguel do Iguaçu -, a Comarca de Altônia, localizada no noroeste do Estado, enfrenta situação similar.

Dos 5.172 (cinco mil cento e setenta e dois) processos ativos ou suspensos no Juizado Especial Cível da Comarca de Altônia¹, mais de 3.000 (três mil) são contra empresas concessionárias de serviços públicos ou instituições financeiras. E, desses 3.000 (três mil) feitos, mais de 95% (noventa e cinco por cento) se referem a pedidos de indenização por danos morais, cumulados, ou não, com outras pretensões.

A situação enfrentada não é exclusividade da Comarca de Altônia, atingindo todo o Estado do Paraná.

Conforme dados solicitados ao NEMOC, órgão vinculado à Corregedoria-Geral da Justiça Paranaense², as Turmas Recursais do Estado do Paraná receberam 89.178 (oitenta e nove mil, cento e setenta e oito) recursos cíveis em 2017.

Desse total, 12.717 (doze mil setecentos e dezessete) estão afetos à matéria de telefonia, 10.266 (dez mil, duzentos e sessenta e seis) se referem a ações movidas em desfavor das maiores concessionárias de água e luz do Estado do Paraná - Copel e Sanepar - e 28.791 (vinte e oito mil, setecentos e noventa e um) tratam de direito bancário³.

Ou seja, 58% (cinquenta e oito por cento) da demanda levada às Turmas Recursais é contra operadoras de telefonia, concessionárias de água e luz e instituições financeiras, em pedidos que, na sua grande maioria, pretendem o ressarcimento por danos morais.

Não é por outro motivo que dos quase 100 (cem) enunciados das Turmas Recursais, mais de 1/4 (um quarto) se refere ao instituto dano moral⁴.

Muitas vezes, as situações nas quais há presunção da ocorrência de danos morais geram um efeito cascata, com a propositura de ações em massa.

Cita-se, como exemplo, o enunciado 2.7, que prevê dano moral decorrente da espera em fila de banco⁵.

A judicialização foi tão excessiva que as Turmas Recursais fixaram critério objetivo na tentativa de limitar a demanda, firmando entendimento de que, em regra, apenas a espera superior a 60 (sessenta) minutos acarretaria

danos morais.

Outra constatação acerca do número excessivo de feitos foi a suspensão de milhares de ações em razão do recebimento de incidentes de resolução de demandas repetitivas (IRDR) pelo E. Tribunal de Justiça do Paraná, cujo mote é exatamente verificar se configuram, ou não, dano moral determinadas falhas na prestação de serviços por parte de operadoras de telefonia e concessionárias de fornecimento de água e esgoto, objeto dos Temas 02 e 05.

Os números, portanto, são excessivos e alarmantes, a merecer uma reflexão.

O assunto há muito nos desperta interesse. O tema escolhido para a conclusão do curso de Direito, quando ainda acadêmico em 2001, foi a fixação do valor no dano moral.

À época, uma das referências doutrinárias acerca do assunto era Humberto Teodoro Júnior, com a obra *Dano Moral*, em sua 4ª Edição.

Calcado em entendimentos consolidados do Superior Tribunal de Justiça e também do Supremo Tribunal Federal, o eminente autor conceituava o dano moral da seguinte forma:

*"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 os 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") (idem, n. 7, pg. 41). Derivam, portanto de "práticas atentatórias à personalidade humana" (STJ, 3. T., voto do Relator EDUARDO RIBEIRO, no REsp. 4.236, in*

BUSSADA, Súmulas do Superior Tribunal de Justiça, São Paulo, Jurídica Brasileira, 1995, vol. I, p. 680). Traduzem-se em "um sentimento de pesar íntimo da pessoa ofendida" (STF, RE 69.754/SP, RT 485/230) capaz de gerar "alterações psíquicas" ou "prejuízo à parte social ou afetiva do patrimônio moral" do ofendido (STF, RE 116.381-RJ, BUSSADA, ob. Cit., p. 6.873)"⁶.

Passados mais de 15 (quinze) anos desde a publicação de referida obra, verifica-se que não houve alteração significativa do conceito, tendo o Superior Tribunal de Justiça, em voto de lavra da Exma. Ministra Nancy Andrigui, inclusive calcada em doutrina contemporânea, assim conceituado o instituto:

"Segundo a jurisprudência desta Corte, pode-se definir dano moral como lesões a atributos da pessoa, enquanto ente ético e social que participa da vida em sociedade, estabelecendo relações intersubjetivas em uma ou mais comunidades, ou, em outras palavras, são atentados à parte afetiva e à parte social da personalidade (REsp 1426710/RS, Terceira Turma, julgado em 25/10/2016, DJe 09/11/2016).

No mesmo sentido, a doutrina de Carlos Alberto BITTAR afirma que os danos morais são aqueles relativos "a atributos valorativos, ou virtudes, da pessoa como entes sociais, ou seja, integrada à sociedade, vale dizer, dos elementos que a individualizam como ser, de que se destacam a honra, a reputação e as manifestações do intelecto (Reparação civil por danos morais. S. Paulo: Saraiva, 4ª ed., 2015 p. 35)"⁷.



Da leitura dos conceitos acima citados, há de se concluir, com todo o respeito aos que pensam de maneira diversa, que os pedidos visando ao recebimento de indenização por danos morais foram banalizados.

É recorrente receber demandas de massa, em que consumidor intenta ação indenizatória contra empresas de telefonia, nas quais reclama não haver conseguido realizar chamadas por 5 (cinco) a 7 (sete) vezes ao longo de alguns meses, reclamações por eventuais falhas no sinal de *internet*, pedidos calcados na falta de água ou de luz por algumas horas ou mesmo ações propostas de forma autônoma para cada cobrança dita indevida.

Não é por outro motivo que a Ministra Nancy Andrighi vem alertando, em diversos julgados, acerca da necessidade de o julgador se ater ao conceito do que seja dano moral, a fim de valorar se a situação trazida a lume enseja ou não reparação da esfera psíquica, afastando-se a mera presunção de sua ocorrência, a não ser em situações que saltam aos olhos.

Em caso levado ao Superior Tribunal de Justiça, pontuou a Exma. Ministra o fato de 900 (novecentas) ações idênticas terem sido ajuizadas em desfavor de concessionária de energia elétrica, sem que sequer houvesse sido requerido o ressarcimento por danos materiais, buscando-se, eminentemente, o ressarcimento por supostos danos morais:

"4. Não se descarta do sublinhado em 1º grau de que "como desdobramento dos mesmos eventos fáticos descritos na inicial, foram ajuizadas nesta Comarca, por meio de diferentes procuradores, mais de 900 ações individuais

até agora ajuizadas, não houve descrição específica de prejuízos e pedido de ressarcimento quanto a danos de natureza material, mas apenas pedido de indenização por dano moral" (e-STJ fls. 280/281).

(...)

15. Pode-se acrescentar que dissabores, desconfortos e frustrações de expectativa fazem parte da vida moderna, em sociedades cada vez mais complexas em multifacetadas, com renovadas ansiedades e desejos, e por isso não se mostra viável aceitar que qualquer estímulo que afete negativamente a vida ordinária de um indivíduo configure dano moral.

16. Nesse contexto, a jurisprudência do STJ vem evoluindo, de maneira acertada, para permitir que se observe o fato concreto e suas circunstâncias, afastando o caráter absoluto da presunção de existência de danos morais indenizáveis"⁸.

Observa-se que a sensibilidade exacerbada que muitas vezes o consumidor descreve, afirmando que a falha na prestação de serviço acarretou "irritabilidade" e "nervosismo", são expressões repetidas em todas as demandas, de forma genérica, sem retratar fielmente o que ocorre no psíquico de cada consumidor.

Ousamos dizer que algumas das situações submetidas ao Poder Judiciário não retratam a dor de fato sofrida pelo consumidor, mas são efetivamente artificiais, e estes são suggestionados ou mesmo captados, sob a promessa de indenização a receber, a propor ações arguindo supostos danos morais.

Em razão disso, milhares de ações idênticas são propostas exatamente com a mesma causa de pedir e pedido, sem descrever a situação vivenciada de maneira individualizada, o que seria essencial, diga-se de passagem, partindo-se da notória premissa de que cada cidadão é ser único e absorve de forma diferente dos demais situações desconfortáveis.

Não merece reparo, portanto, a mera intranquilidade ou transtornos cotidianos, sob pena de fomento da "indústria do dano moral", ainda mais se repetidas em centenas de ações idênticas que retratam exatamente o mesmo tipo de constrangimento.

Em um desses casos, a Juíza Adriana Borges de Carvalho, da 7ª Vara Cível da Comarca de São Paulo, Foro Regional II - Santo Amaro, nos autos nº 0024732-59.2011.8.26.0002, condenou por litigância de má-fé 4 (quatro) Advogados que intentaram mais de 1.000 (mil ações) idênticas requerendo indenização por danos morais⁹.

De outro lado, muitas vezes não se verifica que o ato apontado como ilícito tenha atingido efetivamente o **nome**, a **honra**, a **reputação** ou a **imagem** do consumidor, já que eventuais falhas na prestação do serviço não causam maior repercussão na vida pessoal ou profissional da parte autora.

O que se vê, em grande parte, é que os acontecimentos levados a Juízo são fatos que não afetam a saúde psíquica do consumidor a ponto de gerar dano moral, conquanto causem, evidentemente, um aborrecimento ao tomador do serviço.

O dano moral pressupõe ofensa a algum direito da personalidade, com efetivo abalo psíquico.

Ainda que certas falhas no serviço público ou nas relações de consumo gerem aborrecimentos e irritação, são situações que não abalam a esfera íntima do usuário a gerar um sofrimento passível de reparação ou ressarcimento. Ou seja, os meros dissabores do cotidiano, como bem se sabe, não são indenizáveis.

Fato é que todos estamos sujeitos a acontecimentos bons e ruins no dia a dia. No entanto, nem todos acarretam indenização por dano moral.

Ainda que tais situações possam gerar certo abalo psicológico, trata-se de dissabor que acarreta descumprimento contratual, mas não dano moral, atento evidentemente aos conceitos do instituto.

Tal questão vem sendo enfrentada pelo E. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, citando-se, como exemplo, demandas por queda de sinal de internet ou falha nas chamadas telefônicas:

"DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO. TELEFONIA MÓVEL. QUEDA DE SINAL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. MANUTENÇÃO. AUSÊNCIA DE MÍNIMO ELEMENTO DE PROVA ACERCA DAS ALEGADAS FALHAS DA OPERADORA. SITUAÇÕES RELATADAS PELA MÍDIA IMPRESSA INSUFICIENTES PARA CONFERIR VEROSSIMILHANÇA ÀS ALEGAÇÕES DO AUTOR. INVERSÃO DO ÔNUS PROBATÓRIO QUE NÃO EXIME O CONSUMIDOR DE REALIZAR PROVA MÍNIMA DO DIREITO ALEGADO. DANO MORAL QUE NÃO RESTOU DEMONSTRADO. PLEITO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO. IMPOSSIBILIDADE. NÃO QUANTIFICAÇÃO DE SUPPOSTOS VALORES A SEREM DEVOLVIDOS. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS MAJORADOS (ART. 85,

§ 11, CPC) RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO”¹⁰.
"APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TELEFONIA MÓVEL. QUEDA DE SINAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONFIGURADA E JÁ RECONHECIDA NA SENTENÇA. MERA ALEGAÇÃO DE EXISTÊNCIA DE DANOS MORAIS QUE NÃO BASTA PARA SUA CONFIGURAÇÃO. DANO QUE NÃO OCORRE IN RE IPSA. MERO DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL QUE NÃO GERA DANO MORAL. HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS QUE PODEM SER COMPENSADOS. SENTENÇA PROLATADA SOB ÉGIDE DO CPC/1973. APLICAÇÃO DA REGRA TEMPUS REGIT ACTUM. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO”¹¹.

"CIVIL E PROCESSUAL CIVIL - APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - TELEFONIA MÓVEL PRÉ PAGA - LIGAÇÕES NÃO COMPLETADAS E QUEDA DO SINAL - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NÃO DEMONSTRADA - AUTOR QUE NÃO SE DESINCUMBIU MINIMAMENTE DE SEU ÔNUS DA PROVA - 373, I CPC - OFENSA À MORAL NÃO DEMONSTRADA - DANO QUE NÃO É PRESUMIDO - MERO DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL - ABORRECIMENTOS DA VIDA EM SOCIEDADE - SENTENÇA MANTIDA RECURSO DE APELAÇÃO CONHECIDO E NÃO PROVIDO”¹².

A 4ª Turma Recursal do TJPR analisou questão similar:

"INOMINADO. INDENIZATÓRIA. SERVIÇO DE TELEFONIA. QUEDA DAS LIGAÇÕES E DEMAIS FALHAS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA DE ESPECIFICAÇÃO DOS FATOS, BEM COMO PROVA DO DANO, DO NEXO CAUSAL E DO CONSTRANGIMENTO. DANO MORAL NÃO DEMONSTRADO. MERO ABORRECIMENTO. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS

PRÓPRIOS FUNDAMENTOS.1. Ainda que questionável a qualidade dos serviços prestados pelas operadoras de telefonia, é certo que a queda das ligações e outras falhas congêneres, por si só, não causam dano moral, ao menos ao homem médio. 2. Não há prova nos autos de constrangimentos ou maiores consequências, que as alegadas falhas na prestação do serviço tenham causado ao consumidor. 3. Sobre o assunto, têm-se os seguintes Julgados: AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. PEDIDO JULGADO PARCIALMENTE PROCEDENTE. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL. QUEDA DE SINAL. CONDENAÇÃO DA RÉ AO PAGAMENTO DE VERBA INDENIZATÓRIA A TÍTULO DE DANO MORAL. INSURGÊNCIA DESTA. DEFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO QUE CONFIGURA INADIMPLÊNCIA CONTRATUAL INCAPAZ DE GERAR DANO MORAL. MERO DISSABOR. AUSÊNCIA DO DEVER DE INDENIZAR. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO. PROVIDO. (Processo nº 1248228-7, 12ª Câmara Cível do TJPR, Rel. Luiz Cezar Nicolau. j. 04.02.2015, unânime, DJ 18.02.2015), esta Turma Recursal resolve, por unanimidade de votos, CONHECER E NEGAR PROVIMENTO ao recurso, nos exatos termos do voto da relatora¹³.

Outro ponto a chamar atenção é que, em muitos casos, a reclamante, em vez de simplesmente solicitar a rescisão do contrato por inadimplência contratual, permanece na operadora de telefonia ao longo de anos, requerendo por diversas vezes indenização pelos supostos danos morais suportados.

Tais condutas não nos parecem adequadas e pautadas na boa-fé processual (inclusive em decorrência dos conceitos parcelares do instituto, tais como *supressio*, *venire contra factum proprium* e *duty to mitigate the loss*).

Exemplo disso é situação que se viu na prática, na qual o consumidor aciona a concessionária de serviço público de telefonia ao menos uma vez ao ano, desde 2012, visando, precipuamente, receber indenização por supostos danos morais, em vez de rescindir o contrato, solicitando a portabilidade do terminal a outra concessionária que melhor lhe preste o serviço.

Em princípio, vale frisar, a falha na prestação dos serviços é descumprimento contratual, a ensejar, eventualmente, o cumprimento ou a rescisão do contrato firmado.

Percebe-se, portanto, uma banalização do dano moral, a demonstrar que o objetivo é, em muitos casos, apenas e tão somente o enriquecimento sem causa.

O Superior Tribunal de Justiça, além dos casos acima citados, tem coibido a prática, analisando as peculiaridades de cada caso, a fim de verificar se dá ensejo ou não à indenização por danos morais.

Citamos, como exemplo, os Recursos Especiais n°s 1.399.931 (Relator Ministro Sidnei Beneti)¹⁴, 1.269.246 (Relator Luis Felipe Salomão)¹⁵, 1.234.549 (Relator Ministro Massami Uyeda)¹⁶ e 489.325 (Relator Ministro Marco Buzzi)¹⁷.

Como podemos concluir do que dito até agora, a solução não é combater a "indústria do dano moral" com a "indústria do mero aborrecimento".

Evidentemente que o direito de ação é outorgado constitucionalmente a qualquer cidadão

mas, assim como direito do cidadão, deve o Poder Judiciário avaliar criteriosamente a situação a fim de coibir abusos.

Alguns afirmam que se não houvesse a condenação da concessionária de serviços ou instituição financeira em danos morais, por certo não haveria melhoria dos serviços, tendo em vista que muitos consumidores deixariam de reclamar em Juízo suas falhas.

O que se tem visto, no entanto, é que o ajuizamento de ações visando ao recebimento de danos morais aumenta exponencialmente, sem que as eventuais falhas sejam bem identificadas e sanadas.

Por óbvio que as operadoras de serviço público e instituições financeiras devem prestar um serviço de qualidade e serem cobradas para tanto.

Para isso existem as agências reguladoras e os órgãos de proteção ao consumidor, entre eles o Procon.

Ademais, por preceito constitucional, as questões podem ser levadas ao Judiciário, mas de uma forma a resolver o problema e não criar milhares deles.

Nosso Direito passou por significativas transformações nas últimas décadas, sendo erigida à proteção uma nova categoria de interesses, quais sejam, os coletivos em sentido amplo.

Por meio de tais institutos é possível que determinados legitimados pela Lei possam proteger a esfera jurídica de um grupo, categoria ou classe de pessoas que tenham entre si um vínculo, seja de natureza jurídica, seja de natureza fática.

Percebeu-se, portanto, que era preciso facilitar a defesa dos interesses transindividuais, atribuindo-se a determinados entes legitimidade para tutelá-los. *Sem isso, cada interessado individual teria de buscar sozinho seus direitos, o que implicaria em grandes dificuldades de acesso à justiça e uma proliferação de demandas similares, fundadas na mesma situação fática ou jurídica, com prejuízo do bom andamento dos processos e grave risco de decisões conflitantes*¹⁸.

No entanto, conquanto os instrumentos tenham sido disponibilizados, verifica-se uma timidez em seu manuseio.

Certamente seria melhor obrigar a concessionária ou o fornecedor de serviços a corrigir uma falha que poderia beneficiar milhares de usuários com uma única ação em vez de permitir o ajuizamento de milhares de ações sem que a falha seja efetivamente sanada, visando simplesmente ao recebimento de valores em espécie.

É o que se tem visto, portanto, com relação aos pedidos de danos morais, com milhares de ações ajuizadas em massa, as quais, por consequência, causam excesso de demandas invencíveis, prejudicando outras pessoas que necessitam da tutela jurisdicional, sem que os problemas na prestação de serviços sejam efetivamente solucionados.

Portanto, há necessidade de imediata atuação por parte do Judiciário, a fim de: (i) analisar, de forma criteriosa, quais condutas geram, de fato, dano moral; (ii) coibir ações direcionadas ao mero enriquecimento sem causa, principalmente as de massa, nas quais os termos do suposto dano

moral são sempre os mesmos; (iii) rever súmulas e enunciados abertos e genéricos que simplesmente presumem a ocorrência de danos morais em determinadas situações do cotidiano; contando, ainda, (iv) com maior atuação dos legitimados a utilizar ações coletivas aptas a coibir abusos e efetivamente sanar as deficiências verificadas nos serviços disponibilizados ao consumo.

Não se está aqui a dizer que inexistam atos ilícitos praticados por concessionárias de serviços públicos ou instituições financeiras a ensejar reparação por danos morais, mas compete ao Poder Judiciário combater os eventuais abusos cometidos, alicerçado, para tanto, no conceito técnico do instituto e na situação individualizada de cada caso.

1 Pesquisa realizada no sistema PROJUDI. Acesso em: 01 out. 2018.

2 Dados solicitados e fornecidos por meio do procedimento administrativo SEI nº 0069242-43.2018.8.16.6000. www.tjpr.jus.br. Acesso em: 01 out. 2018.

3 Em matéria bancária utilizou-se o filtro "direito bancário e instituições financeiras" no campo matéria.

4 Enunciados do Tribunal de Justiça do Paraná. <https://www.tjpr.jus.br/enunciados-turmas-recursais>. Acesso em: 01 out. 2018.

5 **Enunciado N.º 2.7- Fila de banco - dano moral:** A espera em fila de agência bancária, em tempo excessivo, caracteriza falha na prestação de serviço e enseja reparação por danos morais. www.tjpr.jus.br. Acesso em: 01 out. 2018.

6 THEODORO JÚNIOR. Humberto. Dano Moral. São Paulo. 2001. Editora Juarez de Oliveira, 4ª Edição, p. 02.



7 STJ. RECURSO ESPECIAL: REsp. n. 1.642.314-SE, 3ª Turma, Relatora: Ministra Nancy Andrighi, julgado em 16.03.2017, <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/443228215/recurso-especial-resp-1642314-se-2016-0251378-2/relatorio-e-voto-443228235?ref=juris-tabs>. Acesso em: 28 set. 2018.

8 STJ. RECURSO ESPECIAL: REsp n. 1.705.314-RS, 3ª Turma, Relatora: Ministra Nancy Andrighi, j. em 27.02.2018. <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/551749109/recurso-especial-resp-1705314-rs-2017-0122918-2/inteiro-teor-551749119#>. Acesso em: 28 set. 2018.

9 CONJUR. Indústria do dano moral. Juíza condena advogados que ajuizaram mil ações iguais. <https://www.conjur.com.br/2012-mar-12/advogados-ajuizam-mil-acoes-iguais-sao-condenados-ma-fe>. Acesso em: 01 out. 2018.

10 TJPR. 12ª C.Cível. 0002167-58.2013.8.16.0116. Pontal do Paraná. Rel.: Ivanise Maria Tratz Martins. J. 02.05.2018. <https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/4100000005270381/Ac%C3%B3-0002167-58.2013.8.16.0116>. Acesso em: 28 set. 2018.

11 TJPR. 11ª C.Cível. AC 1654420-6. Palmas. Rel.: Sigurd Roberto Bengtsson. Unânime. J. 04.04.2018. <https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/12520273/Ac%C3%B3-1654420-6>. Acesso em: 28 set. 2018.

12 TJPR. 12ª C.Cível. AC 1604924-4. Fazenda Rio Grande. Rel.: Joeci Machado Camargo. Unânime. J. 16.03.2017. <https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/12332365/Ac%C3%B3-1604924-4>. Acesso em: 28 set. 2018.

13 TJPR. 4ª Turma Recursal em Regime de Exceção. 0000233-07.2015.8.16.0048/0. Assis Chateaubriand. Rel.: Aline Passos. j. em 28.01.2016. <https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/2100000002739971/Ac%C3%B3-0000233-07.2015.8.16.0048>. Acesso em: 28 set. 2018.

14 DIREITO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. COMPRA PELA INTERNET. PRESENTE DE NATAL. NÃO ENTREGA DA MERCADORIA. VIOLAÇÃO A DIREITO DE PERSONALIDADE NÃO COMPROVADA NO CASO CONCRETO. DANOS MORAIS INDEVIDOS. 1.- A jurisprudência desta Corte tem assinalado que os aborrecimentos comuns do dia a dia, os meros dissabores normais e próprios do convívio social não são suficientes para originar danos morais indenizáveis. 2.- A falha na entrega de mercadoria adquirida pela internet configura, em princípio, mero inadimplemento contratual, não dando causa a indenização por danos morais. Apenas excepcionalmente, quando comprovada verdadeira ofensa a direito de personalidade, será possível pleitear indenização a esse título. 3.- No caso dos autos, as instâncias de origem concluíram não haver indicação de que o inadimplemento da obrigação de entregar um "Tablet", adquirido mais de mês antes da data do Natal, como presente de Natal para filho, fatos não comprovados, como causador de grave sofrimento de ordem moral ao Recorrente ou a sua família. 4.- Cancela-se, entretanto, a multa, aplicada na origem aos Embargos de Declaração tidos por protelatórios (CPC, art. 538, parágrafo único). 5.- Recurso Especial a que se dá provimento em parte, tão somente para cancelar a multa. (REsp 1399931/MG, Rel.



Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/02/2014, DJe 06/03/2014). <http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?processo=1399931+&&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO&p=true>. Acesso em: 01 out. 2018.

15 RESPONSABILIDADE CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL. ATRASO EM VOO DOMÉSTICO NÃO SIGNIFICATIVO, INFERIOR A OITO HORAS, E SEM A OCORRÊNCIA DE CONSEQUÊNCIAS GRAVES. COMPANHIA AÉREA QUE FORNECEU ALTERNATIVAS RAZOÁVEIS PARA A RESOLUÇÃO DO IMPASSE. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. 1. O cerne da questão reside em saber se, diante da responsabilidade objetiva, a falha na prestação do serviço - atraso em voo doméstico de aproximadamente oito horas - causou dano moral ao recorrente. 2. A verificação do dano moral não reside exatamente na simples ocorrência do ilícito, de sorte que nem todo ato desconforme o ordenamento jurídico enseja indenização por dano moral. O importante é que o ato ilícito seja capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante. Daí porque doutrina e jurisprudência têm afirmado, de forma uníssona, que o mero inadimplemento contratual - que é um ato ilícito - não se revela, por si só, bastante para gerar dano moral. 3. Partindo-se da premissa de que o dano moral é sempre presumido - *in re ipsa* (ínsito à própria ofensa) -, cumpre analisar a situação jurídica controvertida e, a partir dela, afirmar se há ou não dano moral indenizável. 4. No caso em exame, tanto o Juízo de piso quanto o Tribunal de origem afirmaram que, em virtude do atraso do voo - que, segundo o autor, foi de aproximadamente oito horas -, não ficou demonstrado qualquer prejuízo daí decorrente, sendo que a empresa não deixou os passageiros à própria sorte e ofereceu duas alternativas para o problema, quais sejam, a estadia em hotel custeado pela companhia aérea, com a ida em outro voo para a capital gaúcha no início da tarde do dia seguinte, ou a realização de parte do trajeto de ônibus até Florianópolis, de onde partiria um voo para Porto Alegre pela manhã. Não há, pois, nenhuma prova efetiva, como consignado pelo acórdão, de ofensa à dignidade da pessoa humana do autor. 5. O aborrecimento, sem consequências graves, por ser inerente à vida em sociedade - notadamente para quem escolheu viver em grandes centros urbanos -, é insuficiente à caracterização do abalo, tendo em vista que este depende da constatação, por meio de exame objetivo e prudente arbítrio do magistrado, da real lesão à personalidade daquele que se diz ofendido. Como leciona a melhor doutrina, só se deve reputar como dano moral a dor, o vexame, o sofrimento ou mesmo a humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Precedentes. 6. Ante a moldura fática trazida pelo acórdão, forçoso concluir que, no caso, ocorreu dissabor que não rende ensejo à reparação por dano moral, decorrente de mero atraso de voo, sem maiores consequências, de menos de oito horas - que não é considerado significativo -, havendo a companhia aérea oferecido alternativas razoáveis para a resolução do impasse. 7. Agravo regimental não provido. (AgRg no REsp 1269246/RS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 20/05/2014, DJe 27/05/2014). <http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?processo=1269246+&&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO&p=true>. Acesso em: 01 out. 2018.



16 RECURSO ESPECIAL - RESPONSABILIDADE CIVIL - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - IMÓVEL - DEFEITO DE CONSTRUÇÃO - INFILTRAÇÕES EM APARTAMENTO - POSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO - CONSTATAÇÃO, PELAS INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS - LAMENTÁVEL DISSABOR - DANO MORAL - NÃO CARACTERIZADO - RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO. I - As recentes orientações desta Corte Superior, a qual alinha-se esta Relatoria, caminham no sentido de se afastar indenizações por danos morais nas hipóteses em que há, na realidade, aborrecimento, a que todos estão sujeitos. II - Na verdade, a vida em sociedade traduz, infelizmente, em certas ocasiões, dissabores que, embora lamentáveis, não podem justificar a reparação civil, por dano moral. Assim, não é possível se considerar meros incômodos como ensejadores de danos morais, sendo certo que só se deve reputar como dano moral a dor, o vexame, o sofrimento ou mesmo a humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem estar. III - No caso, a infiltração ocorrida no apartamento dos ora recorrentes, embora tenha causado, é certo, frustração em sua utilização, não justifica, por si só, indenização por danos morais. Isso porque, embora os defeitos na construção do bem imóvel tenham sido constatados pelas Instâncias ordinárias, tais circunstâncias, não tornaram o imóvel impróprio para o uso. IV - Recurso especial improvido. (REsp 1234549/SP, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 01/12/2011, DJe 10/02/2012). <http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?processo=1234549+&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO&p=true>. Acesso em: 01 out. 2018.

17 AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO (ART. 544 DO CPC) - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - AQUISIÇÃO DE PRODUTO IMPRÓPRIO PARA CONSUMO - EXTRATO DE TOMATE CONTAMINADO POR COLÔNIAS FÚNGICAS - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE CONHECEU DO AGRAVO DA FABRICANTE DO PRODUTO PARA DAR PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL A FIM DE AFASTAR A CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS, HAJA VISTA NÃO TER SIDO CONFIGURADO O ACIDENTE DE CONSUMO. INSURGÊNCIA DA PARTE AUTORA. 1. A orientação jurisprudencial esposada por esta Excelsa Corte é no sentido de que a ausência de ingestão de produto impróprio para o consumo configura hipótese de mero dissabor vivenciado pelo consumidor, o que afasta eventual pretensão indenizatória decorrente de alegado dano moral. Precedentes. 2. Agravo regimental desprovido. (AgRg no AREsp 489.325/RJ, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 24/06/2014, DJe 04/08/2014). <http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?processo=489325+&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO&p=true>. Acesso em: 01 out. 2018.

18 GONÇALVES. Marcus Vinícius Rio, Tutela de Interesses Difusos e Coletivos. São Paulo, 2ª Edição, Editora Saraiva, 2007, pg. 05.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:



Obras e artigos consultados

GONÇALVES, Marcus Vinícius Rio, Tutela de Interesses Difusos e Coletivos. São Paulo, 2ª Edição, Editora Saraiva, 2007, 163 p.

THEODORO JÚNIOR. Humberto. Dano Moral. São Paulo. 2001. Editora Juarez de Oliveira, 4ª Edição. 369 p.

CONJUR. Indústria do dano moral. Juíza condena advogados que ajuizaram mil ações iguais. <https://www.conjur.com.br/2012-mar-12/advogados-ajuizam-mil-acoes-iguais-sao-condenados-ma-fe>. Acesso em: 01 out. 2018.

Pesquisa solicitada junto ao Tribunal de Justiça do Paraná

Procedimento administrativo SEI nº 0069242-43.2018.8.16.6000. www.tjpr.jus.br. Acesso em 01 out. 2018.

Jurisprudência

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. RECURSO ESPECIAL: Resp. nº 1.642.314-SE, 3ª Turma, Relatora: Ministra Nancy Andrighi, julgado em 16.03.2017, <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/443228215/recurso-especial-resp-1642314-se-2016-0251378-2/relatorio-e-voto-443228235?ref=juris-tabs>. Acesso em: 28 set. 2018.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. RECURSO ESPECIAL: Resp n. 1.705.314-RS, 3ª Turma, Relatora: Ministra Nancy Andrighi, j. em 27.02.2018. <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/551749109/recurso-especial-resp-1705314-rs-2017-0122918-2/inteiro-teor-551749119#>. Acesso em: 28 set. 2018.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. RECURSO ESPECIAL: Resp 1399931/MG, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/02/2014, DJe 06/03/2014. <http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?processo=1399931+&&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO&p=true>.



Acesso em: 01 out. 2018.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. AGRAVO REGIMENTAL: AgrG no REsp 1269246/RS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 20/05/2014, DJe 27/05/2014. <http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?processo=1269246++&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO&p=true>.

Acesso em: 01 out. 2018.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. RECURSO ESPECIAL: REsp 1234549/SP, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 01/12/2011, DJe 10/02/2012. <http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?processo=1234549++&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO&p=true>.

Acesso em: 01 out. 2018.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. AGRAVO REGIMENTAL: AgrG no AREsp 489.325/RJ, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 24/06/2014, DJe 04/08/2014. <http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?processo=489325++&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO&p=true>.

Acesso em: 01 out. 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. APELAÇÃO CÍVEL: 0002167-58.2013.8.16.0116. 12ª C.Cível. Pontal do Paraná. Relatora: Ivanise Maria Tratz Martins. J. 02.05.2018. <https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/4100000005270381/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-0002167-58.2013.8.16.0116>. Acesso em: 28 set. 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. APELAÇÃO CÍVEL: 1654420-6. 11ª C.Cível. Palmas. Relator: Sigurd Roberto Bengtsson. Unânime. J. 04.04.2018. <https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/12520273/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-1654420-6>. Acesso em: 28 set. 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. APELAÇÃO CÍVEL: 1604924-4. 12ª C.Cível. Fazenda Rio Grande. Relatora: Joeci Machado Camargo. Unânime. J.



16.03.2017. <https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/12332365/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-1604924-4>. Acesso em: 28 set. 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. APELAÇÃO CÍVEL: 0000233-07.2015.8.16.0048/0. 4ª Turma Recursal em Regime de Exceção. Assis Chateaubriand. Relatora: Aline Passos. j. em 28.01.2016. <https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/210000002739971/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-0000233-07.2015.8.16.0048>. Acesso em: 28 set. 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. Enunciados <https://www.tjpr.jus.br/enunciados-turmas-recursais>. Acesso em: 28 set. 2018.