



Centro Universitário de Brasília - UniCEUB
Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS
Curso de Bacharelado em Direito

TIAGO PEREIRA LOPEZ

**O ARBITRAMENTO DAS INDENIZAÇÕES POR DANOS MORAIS NAS
RELAÇÕES DE CONSUMO NO ÂMBITO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS**

**BRASÍLIA
2021**

TIAGO PEREIRA LOPEZ

**O ARBITRAMENTO DAS INDENIZAÇÕES POR DANOS MORAIS NAS
RELAÇÕES DE CONSUMO NO ÂMBITO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS**

Artigo científico apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito pela Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS do Centro Universitário de Brasília (UniCEUB).

Orientador: Prof. Dr. Ricardo Wada Morishita

**BRASÍLIA
2021**

TIAGO PEREIRA LOPEZ

**O ARBITRAMENTO DAS INDENIZAÇÕES POR DANOS MORAIS NAS
RELAÇÕES DE CONSUMO NO ÂMBITO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS**

Artigo científico apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito pela Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS do Centro Universitário de Brasília (UniCEUB).

Orientador: Prof. Dr. Ricardo Wada Morishita

DATA, DIA MÊS ANO

BANCA AVALIADORA

Professor(a) Orientador(a)

Professor(a) Avaliador(a)

O arbitramento das indenizações por danos morais nas relações de consumo no âmbito do Tribunal de Justiça de Goiás

Tiago Pereira Lopez

Resumo

A Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988, inovou o ordenamento jurídico ao dispor sobre a indenização por danos morais no seu art. 5º, incisos V e X. Todavia, a legislação infraconstitucional não disciplinou a caracterização do dano moral e a quantificação do dano extrapatrimonial. Quanto à etapa de quantificação, essa tem sido arbitrada segundo a convicção do juiz, sem demonstração do procedimento adotado (livre convencimento motivado – art. 371 do CPC). Isso tem causado grandes debates e discussões na doutrina e na academia acerca da legalidade e legitimidade da decisão. A essência destas questões controvertidas na comunidade jurídica pode ser resumida em três pontos: a) a divergência doutrinária e jurisprudencial acerca da natureza jurídica da indenização por danos morais, b) a ausência de procedimentos legais para tal quantificação e c) a quantificação da indenização baseada em valores jurídicos abstratos. Estes três pontos podem ser a causa de os valores indenizatórios serem questionáveis, sob a ótica da função compensatória, preventiva e punitiva da responsabilidade civil contemporânea. Há autores que defendem a impossibilidade de se fundamentar decisão judicial fundado na função preventiva e punitiva, por ausência de disposição expressa para ir além do efeito compensatório, já que a indenização se mede pela extensão do dano (art. 944 do CC/02). Ocorre que, no direito do consumidor, esse argumento não se sustenta, pois o art. 6º, VI, do CDC dispõe que é direito básico do consumidor a efetiva prevenção de danos morais, individuais, coletivos ou difusos. Ressalta-se a importância de se estudar a responsabilidade civil no direito do consumidor. Nesse contexto, buscou-se avaliar os fundamentos jurídicos utilizados pelos órgãos jurisdicionais para o arbitramento das indenizações por danos morais nas relações de consumo. Para fins de delimitação do escopo, definiu-se pelo estudo de caso no Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO) nos últimos cinco anos, entre 2016 e 2020. Por meio da pesquisa documental no sítio eletrônico do TJGO, foram delimitados os acórdãos proferidos pelas turmas cíveis entre 2016 e 2020, os quais deram provimento aos recursos para condenar os fornecedores a indenizar os consumidores a título de indenização por danos morais. Delimitado o objeto, estabeleceram-se os critérios para análise dos acórdãos, quais sejam: segmento de mercado, fundamentos para caracterização dos danos morais, valor das indenizações por danos morais, estabilidade das decisões judiciais, comparação entre indenizações por danos morais e multas aplicadas pelo PROCON-GO e fundamentos jurídicos para o arbitramento dos danos morais. A partir disso, realizou-se a análise dos acórdãos escolhidos. Desta feita, utilizou-se, em regra, de análise de conteúdo e, excepcionalmente, análise de discurso. Nos fundamentos jurídicos para o arbitramento dos danos morais, o arbitramento realizado pelo TJGO consiste na aplicação princípios ao caso concreto. Os princípios mais recorrentes foram, do mais para o menos, Razoabilidade, Vedação ao Enriquecimento Sem Causa, Proporcionalidade, Função Compensatória, Função Preventiva e Função Punitiva. Ademais, o método bifásico do STJ não tem sido o principal modo de arbitramento dos danos morais. A função punitiva está sendo aplicada sem análise do grau de culpa do ofensor.

Palavra-chave: Responsabilidade civil. Direito do consumidor. Arbitramento da indenização por danos morais.

The arbitration of indemnities for moral damages in consumer relations within the scope of the Court of Justice of Goiás

Abstract

The Constitution of the Federative Republic of Brazil, of 1988, innovated the legal system by providing for compensation for pain and suffering in its art. 5, items V and X. However, the infra-constitutional legislation did not discipline the characterization of moral damage and the quantification of off-balance sheet damage. As for the quantification step, this has been arbitrated according to the judge's conviction, without demonstrating the procedure adopted (freely motivated persuasion – art. 371 of the CPC). This has caused great debates and discussions in doctrine and academia about the legality and legitimacy of the decision. The essence of these controversial issues in the legal community can be summarized in three points: a) the doctrinal and jurisprudential divergence about the legal nature of the compensation for moral damages, b) the absence of legal procedures for such quantification and c) the quantification of the indemnity based on abstract legal values. These three points may be the cause of the indemnity values being questionable, from the perspective of the compensatory, preventive and punitive function of contemporary civil liability. There are authors who defend the impossibility of basing a judicial decision based on the preventive and punitive function, due to the absence of an express provision to go beyond the compensatory effect, since the indemnity is measured by the extent of the damage (art. 944 of CC/02). It so happens that, in consumer law, this argument does not hold, since art. 6, VI, of the CDC provides that it is the consumer's basic right to effectively prevent moral, individual, collective or diffuse damages. It emphasizes the importance of studying civil liability in consumer law. In this context, we sought to assess the legal grounds used by courts to arbitrate indemnities for moral damages in consumer relations. For purposes of delimiting the scope, it was defined by the case study at the Court of Justice of Goiás (TJGO) in the last five years, between 2016 and 2020. Through documentary research on the TJGO website, the judgments handed down by the civil groups between 2016 and 2020, which upheld the appeals to sentence suppliers to indemnify consumers as compensation for moral damages. Once the object was defined, the criteria for analyzing the judgments were established, namely: market segment, grounds for characterizing moral damages, value of indemnities for moral damages, stability of court decisions, correlation between indemnities for moral damages and fines applied by the PROCON-GO and legal grounds for the arbitration of pain and suffering. From this, the analysis of the chosen judgments was carried out. This time, we used, as a rule, content analysis and, exceptionally, discourse analysis. In the legal grounds for the arbitration of pain and suffering, the arbitration carried out by the TJGO consists of applying principles to the specific case. The most recurrent principles were, from more to less, Reasonableness, Prohibition to Uncaused Enrichment, Proportionality, Compensatory Function, Preventive Function and Punitive Function. Furthermore, the STJ's two-phase method has not been the main way of arbitrating moral damages. The punitive function is being applied without analyzing the degree of guilt of the offender.

Key words: Palavra-chave: Civil responsibility. Consumer law. Arbitration of compensation for pain and suffering.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	7
2 METODOLOGIA	10
2.1 Delimitação dos acórdãos do TJGO.....	10
2.2 Descrição dos critérios para análise dos acórdãos	10
2.2.1 Segmentos de mercado	11
2.2.2 Fundamentos para caracterização dos danos morais	11
2.2.3 Valor das indenizações por danos morais.....	11
2.2.4 Estabilidade das decisões judiciais	11
2.2.5 Comparação entre indenizações por danos morais e multas aplicadas pelo PROCON-GO.....	11
2.2.6 Fundamentos para o arbitramento dos danos morais	12
2.3 Análise dos acórdãos delimitados.....	12
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	12
3.1 A dupla natureza jurídica da indenização por danos morais	13
3.2 Critérios para a quantificação dos danos morais.....	14
3.3 A motivação baseada em valores jurídicos abstratos.....	19
3.4 Pesquisa empírica no direito	22
4 RESULTADOS	24
4.1 Delimitação dos acórdãos do TJGO.....	24
4.2 Descrição dos critérios para análise dos acórdãos	25
4.2.1 Descrição do critério “segmentos de mercado”	25
4.2.2 Descrição do critério “fundamentos para caracterização dos danos morais”	26
4.2.3 Descrição do critério “valor das indenizações por danos morais”	27
4.2.4 Descrição do critério “estabilidade das decisões judiciais”	27
4.2.5 Descrição do critério “comparação entre indenizações por danos morais e multas aplicadas pelo PROCON-GO”	28
4.2.6 Descrição do critério “fundamentos para o arbitramento das indenizações por danos morais”	28
4.3 Análises dos acórdãos delimitados	29
4.3.1 Análise segundo critério “segmento de mercado”	29
4.3.2 Análise segundo critério “fundamentos para caracterização dos danos morais”	30
4.3.3 Análise segundo o critério “valor das indenizações por danos morais”	31
4.3.4 Análise segundo o critério “estabilidade das decisões judiciais”.....	32
4.3.5 Análise segundo o critério “comparação entre indenizações por danos morais e multas aplicadas pelo PROCON-GO”	33
4.3.6 Análise segundo o critério “fundamentos para o arbitramento das indenizações por danos morais”.....	36
5. DISCUSSÃO.....	41

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	48
8. ANEXOS.....	53

1 INTRODUÇÃO

Uma das grandes inovações da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CRFB) foi a disposição expressa do direito à indenização por dano moral como norma de direito fundamental (art. 5º, V e X, da CRFB). A partir disso, o direito à indenização por dano moral foi disciplinado no Código Civil de 2002 (CC/02) e no Código de Defesa do Consumidor de 1990 (CDC).

Ocorre que o ordenamento jurídico não estabeleceu como se verificaria a caracterização do dano moral e a quantificação do dano extrapatrimonial. Em cada destas etapas do processo de indenização por dano moral, a academia e a doutrina têm buscado aprimorá-las para a efetividade desse direito fundamental.

Especificamente, quanto à etapa de quantificação, essa tem sido arbitrada segundo a convicção do juiz, sem demonstração do procedimento adotado (princípio do livre convencimento motivado – art. 371 do CPC). Isso tem causado grandes debates e discussões na doutrina e na academia acerca da legalidade e legitimidade da decisão. Qual foi o processo racional utilizado pelo juiz para liquidar o dano moral, por natureza, de difícil quantificação? O ordenamento jurídico autoriza o juiz a majorar a indenização baseado nas funções preventiva e punitiva da responsabilidade civil? Qual o montante referente à função compensatória e o montante referente à função preventiva?

A essência destas questões controvertidas na comunidade jurídica pode ser resumida em três pontos: a) a divergência doutrinária e jurisprudencial acerca da natureza jurídica da indenização por danos morais, b) a ausência de procedimentos legais para tal quantificação e c) a quantificação da indenização baseada em valores jurídicos abstratos.

Estes três pontos podem ser a causa de os valores indenizatórios serem questionáveis, sob a ótica da função compensatória, preventiva e punitiva da responsabilidade civil contemporânea.

Há autores que defendem a impossibilidade de se fundamentar decisão judicial fundado na função preventiva e punitiva, por ausência de disposição expressa

para ir além do efeito compensatório, já que a indenização se mede pela extensão do dano (art. 944 do CC/02).

Ocorre que, no direito do consumidor, esse argumento não se sustenta, pois o art. 6º, VI, do CDC dispõe que é direito básico do consumidor a efetiva prevenção de danos morais, individuais, coletivos ou difusos. O sentido do termo “prevenção” usado pelo CDC foi o de se dissuadir o fornecedor, isto é, o de se evitar que se repita o ato ou fato danoso ao consumidor, independentemente de culpa. Logo, ressalta-se a importância de se estudar a responsabilidade civil no direito do consumidor.

Nesse contexto, buscou-se avaliar os fundamentos jurídicos utilizados pela órgãos jurisdicionais para o arbitramento das indenizações por danos morais nas relações de consumo. Para fins de delimitação do escopo, definiu-se pelo estudo de caso no Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO) nos últimos cinco anos, entre 2016 e 2020.

Desta feita, surge o problema da pesquisa: quais critérios o TJGO tem adotado para a quantificação das indenizações por danos morais nas relações de consumo em Goiás?

Do ponto de vista social, esta reflexão pretende avaliar a eficácia das funções compensatória, preventiva e punitiva no direito do consumidor, uma vez que são funções capazes de produzir efeitos benéficos individuais, coletivos e difusos.

A importância de se dar maior eficácia a estas funções está no fato de que alguns fornecedores, para elevar sua margem de lucros, deixam de investir em mecanismos de prevenção e controle de qualidade mais rigorosos sobre os serviços prestados, enquanto outros colocam no mercado produtos de qualidade inferior ou que não atendem a determinados padrões de segurança, preferindo arcar com a reparação de danos causados aos consumidores, na certeza de que os valores indenizatórios serão muito inferiores ao investimento que teriam de realizar para o aperfeiçoamento de seus produtos e serviços.

Além disso, os grandes agentes econômicos, por serem litigantes habituais, frequentemente dispõem de excelentes advogados, o que também contribui para a redução dos valores indenizatórios. Percebe-se que as pessoas físicas e as empresas

orientam-se, então, por uma “racionalidade estritamente econômica”, pautando-se pelo resultado de uma relação custo/benefício do seu comportamento em detrimento da lei e do direito alheio. Logo, a indenização meramente compensatória não tem se mostrado suficiente para dissuadir os prestadores de serviço a melhorar a qualidade de seus produtos ou serviços.

Do ponto de vista jurídico, visa-se refletir sobre possíveis três efeitos negativos: 1) a invalidade de decisões, por descumprimento do dever de motivação (art. 93, IX, da CRFB c/c art. 489, §1º do Código de Processo Civil de 2015 (CPC) c/c art. 20 da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro); 2) a função dissuasória não atinge sua razão de ser, qual seja, dissuadir o ofensor para que não pratique atos ilícitos (art. 6º, VI, do CDC); e, principalmente, 3) irrisórias indenizações, o que aumenta o número de litigantes habituais, já que desestimula os fornecedores a mudarem a cultura empresarial de que é mais barato indenizar eventual dano moral causado ao consumidor do que investir na prestação de serviços com respeito aos direitos existenciais do consumidor.

Sob a ótica acadêmica, o presente estudo tem como finalidade contribuir para a discussão da análise das decisões judiciais, fundado em pesquisa empírica.

Do ponto de vista pessoal, desde antes da graduação, este acadêmico tem curiosidade pelo direito do consumidor. Ademais, tem apreço pela doutrina do pragmatismo jurídico como instrumento de pacificação social e tem consideração pelo tema da argumentação jurídica.

Assim sendo, a presente pesquisa visa: a) delimitar os acórdãos do TJGO; b) examinar a natureza jurídica da indenização por danos morais e os critérios de arbitramento dos danos morais na doutrina e na jurisprudência; c) descrever os critérios para análise dos acórdãos; d) analisar os acórdãos delimitados; e) apreciar os resultados alcançados.

Por fim, este acadêmico pede vênias aos desembargadores do TJGO que se sentirem desprestigiados no nobre exercício da função jurisdicional e já, de antemão, esclarece que a intenção deste artigo é tão somente contribuir para o estudo das decisões judiciais, por meio da pesquisa empírica no direito.

Como citado por Lee e Gary (2013), “um esporte violento pode ser divertido de se observar, mas não tem serventia à nossa proposta e dificilmente pareceria justo”. Este artigo contém críticas aos acórdãos, porém foram feitas apenas para fins didático e acadêmico.

2 METODOLOGIA

O método de pesquisa adotado foi o estudo de caso. De modo geral, quanto à natureza da pesquisa, a abordagem adotada foi quantitativa e qualitativa. No tocante à finalidade, a abordagem foi aplicada. No que se refere aos objetivos operacionais, a abordagem foi exploratória.

Para a elaboração da pesquisa, utilizou-se como método de coleta a pesquisa bibliográfica e documental e como método de análise a análise de conteúdo e análise de discurso.

A seguir, detalham-se o método de coleta e o método de análise da presente pesquisa.

2.1 Delimitação dos acórdãos do TJGO

Por meio da pesquisa documental no sítio eletrônico do TJGO¹, foram delimitados os acórdãos proferidos pelas turmas cíveis entre 2016 e 2020, os quais deram provimento aos recursos para condenar os fornecedores a indenizar os consumidores a título de indenização por danos morais.

2.2 Descrição dos critérios para análise dos acórdãos

Nessa etapa, baseado na experiência do orientador, foram estabelecidos critérios para avaliação dos acórdãos delimitados.

Seguem abaixo o método de coleta e o método de análise destes critérios.

¹ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS. Disponível em: < <https://www.tjgo.jus.br/>>. Acesso em: 06 nov. 2020.

2.2.1 Segmentos de mercado

Por meio da análise de conteúdo, classificou-se o objeto da pesquisa segundo “segmentos de mercado”, classificação adotada pela plataforma “consumidor.gov.br”. Assim, por meio da pesquisa documental, consultou-se o sítio eletrônico da referida plataforma².

2.2.2 Fundamentos para caracterização dos danos morais

Por meio da análise de conteúdo, extraíram-se os fundamentos de fato e de direito para a caracterização dos danos morais. A coleta destes fundamentos foi realizada a partir da leitura do voto do relator de cada acórdão analisado.

2.2.3 Valor das indenizações por danos morais

Por meio da análise de conteúdo, em cada acórdão, coletou-se a informação do *quantum* indenizatório a título de danos morais. Na maioria deles, o relator trazia o valor da indenização arbitrado na sentença. Quando não trazia, coletou-se o valor da indenização, consultando-se o processo e lendo-se a sentença.

2.2.4 Estabilidade das decisões judiciais

A partir dos dados das indenizações em primeiro e segundo grau de jurisdição, realizou-se análise de conteúdo no intuito de extrair se os acórdãos confirmaram ou alteraram o arbitramento dos danos morais feito nas sentenças.

2.2.5 Comparação entre indenizações por danos morais e multas aplicadas pelo PROCON-GO

Nesse critério, foi necessário realizar pedido de informações ao PROCON-GO, via Lei de Acesso à Informação. Após o envio da documentação pelo PROCON-GO, realizou-se análise de conteúdo, separando informações úteis para a pesquisa.

² CONSUMIDOR.GOV.BR. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1632929760691>>. Acesso em: 06 nov. 2020.

2.2.6 Fundamentos para o arbitramento dos danos morais

Esse critério exigiu tanto análise de conteúdo quanto de discurso. Executou-se análise de conteúdo para extrair os fundamentos jurídicos utilizados nos arbitramentos dos danos morais.

Ademais, realizou-se a análise de discursos por meio da análise semiótica aplicável ao direito. Para tal, adotou-se a contagem de palavras ou expressões, iguais ou equivalentes, e criou-se o indicador de menções para cada fundamento jurídico.

2.3 Análise dos acórdãos delimitados

Realizou-se a análise dos acórdãos a partir da aplicação dos critérios escolhidos no tópico anterior. Desta feita, utilizou-se, em regra, de análise de conteúdo e, excepcionalmente, análise de discurso.

Importante ressaltar que a análise do objeto da pesquisa envolveu a elaboração de gráficos, tabelas e indicadores com vistas à comunicação simples e objetiva das informações depreendidas.

A foco da análise foi extrair o máximo de evidências para o embasamento das discussões acerca do modo de fundamentação do TJGO no que tange ao arbitramento das indenizações por danos morais.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

No campo da responsabilidade civil no microsistema do consumidor, o tema quantificação dos danos morais gera bastante discussão e divergência na doutrina e na jurisprudência.

No tocante às divergências, citam-se a natureza jurídica da indenização por danos morais, a ausência de critérios legais para tal quantificação, o que gera o arbitramento judicial, e o arbitramento baseado em valores jurídicos abstratos.

Assim, torna-se imprescindível trazer as principais discussões doutrinárias acerca da natureza jurídica da indenização por danos morais, dos critérios utilizados

pelo Judiciário para a quantificação desses danos e do arbitramento baseado em valores jurídicos abstratos.

3.1 A dupla natureza jurídica da indenização por danos morais

Segundo Tartuce (2019), não há unanimidade a respeito da natureza jurídica da indenização por danos morais. A doutrina e a jurisprudência entendem que há três correntes: 1^a) a indenização por danos morais tem somente natureza reparatória; 2^a) a indenização por danos morais tem natureza reparatória e punitiva, sendo estas autônomas; 3^a) a indenização por danos morais tem natureza reparatória e punitiva, sendo esta acessória daquela.

Conforme Tartuce (2019), a primeira corrente estaria superada na jurisprudência, uma vez que a indenização deve ser vista como mais do que uma simples reparação. A segunda corrente é a tese vigente nos Estados Unidos, a partir do conceito de *punitive damages*. No Brasil, essa corrente vem ganhando adeptos nos últimos tempos, fundamentado na teoria do desestímulo desenvolvida por Carlos Alberto Bittar.

Ainda na visão de Tartuce (2019), a terceira corrente é a que prevalece na jurisprudência nacional desde 2005 com o julgamento do REsp 604.801/RS³. O caráter acessório da indenização por dano moral significa que o caráter pedagógico ou disciplinador depende da configuração do caráter reparatório ou compensatório para sua validade e eficácia.

Com fulcro em Rosenlvad et al. (2017), ao introduzir a dupla função da responsabilidade, o doutrinador separa os conceitos de reparação e pena. A reparação concentra-se no fato ilícito ocorrido e suas consequências à vítima. A pena concentra-se na pessoa do agressor, nas circunstâncias do ilícito e na reprovabilidade. Na reparação, visa-se a indenização ou compensação; na punição, a prevenção.

³ Recurso especial, 2003/0180031-4, Ministra Eliana Calmon T2 – Segunda Turma 23.03.2004, DJ 07.03.2005, p. 214.

Para Rosenvald et al. (2017), o direito brasileiro avançou bastante nos pressupostos objetivos e subjetivos da responsabilidade civil. Porém, acredita que pouco evoluiu as funções da responsabilidade civil. Haveria um excesso de otimismo concluir que a reparação induz à minimização dos riscos de futuros danos. A reiteração de ilícitos (litigantes habituais) é a realidade no setor da responsabilidade civil, diz o doutrinador.

De acordo com Rosenvald et al. (2017), a função da responsabilidade civil pode ser satisfativa ou punitiva/preventiva. A primeira mira a contenção do dano em si (satisfação). Nela, está inserida a função indenizatória por danos materiais e a função compensatória por dano moral à vítima. A segunda, o desenvolvimento de mecanismos de contenção do comportamento do ofensor (dissuasão). Nessa, insere-se a função punitiva ou preventiva, ou indenização punitiva ou *punitive damages*.

A doutrina e a jurisprudência brasileiras somente aplicam a indenização punitiva, se ocorrerem os danos morais, uma vez que os danos patrimoniais podem ser integralmente recuperados mediante a condenação do agente ofensor ao pagamento de indenização, o que permite ao prejudicado retornar ao *status quo ante*. Tal retorno não é possível no dano extrapatrimonial.

Segundo Andrade (2006), a doutrina, em sua maioria, acentua a existência de uma dupla função da indenização do dano moral: do lado da vítima, atuaria como compensação pelo dano sofrido; voltados os olhos para o ofensor, funcionaria como uma pena pelo dano causado.

Para Gonçalves (2019), existem controvérsias a respeito da natureza jurídica da indenização por danos morais. Apesar disso, tem prevalecido o duplo caráter da indenização por danos morais: compensatório para a vítima e punitivo para o ofensor (teoria do desestímulo).

3.2 Critérios para a quantificação dos danos morais

Para Tartuce (2019), o Código Civil de 2002 não elencou critérios fixos para a quantificação da indenização. A jurisprudência e a doutrina não são convergentes em relação aos critérios que devem ser usados pelo julgador.

Ademais, Tartuce (2019) expõe que, ao arbitrar o *quantum* indenizatório, o magistrado deve fundamentar com equidade e analisar os seguintes critérios: a) extensão do dano, b) condições socioeconômicas e culturais dos envolvidos, c) condições psicológicas das partes e d) grau de culpa do agente, de terceiro ou da vítima.

Tais critérios foram criados com base na interpretação dos arts. 944 e 945 do CC/02 e no entendimento doutrinário e jurisprudencial dominante, sobretudo do Superior Tribunal de Justiça (STJ), conforme adverte Tartuce (2019).

Tartuce (2019) argumenta que estes critérios passaram a ser adotados pelo STJ, consagrando o método bifásico de fixação da indenização. Na primeira fase, fixa-se um valor base de indenização, conforme o interesse jurídico do lesado e a jurisprudência consolidada do órgão jurisdicional. Na segunda fase, fixa-se o valor concreto da indenização de acordo com as circunstâncias particulares do caso concreto, sintetizadas pelos critérios mencionados.

De modo didático, Santos (2018) classifica os critérios para o cálculo do *quantum* indenizatório em parâmetros subjetivos e fatores objetivos. Os parâmetros subjetivos são: a) extensão do dano, b) grau de culpa das partes, c) condições pessoais da vítima, d) razoabilidade, equidade e prudente arbítrio do juiz. Já os parâmetros objetivos são: i) reincidência na conduta geradora do dano, ii) capacidade econômica das partes e iii) impossibilidade de enriquecimento sem causa.

Em síntese, Santos (2018) explica que a extensão do dano compreende o impacto do dano gerado na vida do lesado. Na análise da extensão do dano, o juiz deve estabelecer critérios para objetivação da subjetividade inerente à extensão do dano. A título de exemplo, o autor menciona a relevância do bem jurídico violado na vida da vítima e a duração do dano sofrido pela vítima.

Tartuce (2019) exemplifica a extensão do dano com a indicação do número de vítimas decorrentes do dano, porque quanto mais vítimas houver no caso concreto, maior será o dano suportado. Outro exemplo é o tempo de propositura da demanda, que mantém relação direta com a boa-fé objetiva, já que, em regra, quanto mais se demora para ajuizar a ação, menor é o dano suportado pela vítima.

Para Santos (2018), embora haja prevalência da Teoria do Risco na responsabilização dos fornecedores, o parâmetro “grau de culpa das partes”, especialmente do causador do dano, é fundamental para a quantificação da indenização. Isso porque o grau de culpa das partes está relacionado à função preventiva e punitiva da responsabilidade civil.

Rosenvald et al. (2017) alerta que consiste em grave erro de perspectiva de o magistrado não aferir a malícia do ofensor ou o seu desprezo pelas situações existenciais alheias no momento da fundamentação e do cálculo do valor do dano moral. Os juízes têm somente examinado a extensão do dano e o impacto da lesão na esfera psicofísica da vítima, desprezando a motivação que levou o ofensor a praticar o ato lesivo. Há, na prática, uma confusão entre a função desestimuladora e a compensatória.

No tocante às condições pessoais da vítima, Santos (2018) esclarece que são atributos específicos da vítima, como idade, estado civil, profissão, sexo, naturalidade, relacionamentos, grau de escolaridade, estado de saúde etc. A depender destes atributos, a extensão do dano poderá ser maior ou menor, o que influirá na indenização.

Acerca deste parâmetro, após realizar o artigo “O dano à integridade psíquica”, em coautoria com a psicanalista e doutrinadora Giselle Câmara Groeninga, Tartuce (2019) constata que a psicanálise, como ferramenta da psicologia, pode ser importante instrumento para liquidação do dano moral, na medida em que se conhece a extensão do dano a partir das condições pessoais da vítima e da sua interpretação do dano sofrido.

Quanto à razoabilidade, equidade e prudente arbítrio do juiz, estes são os parâmetros mais subjetivos e mais utilizados pelos magistrados, conforme dispõe Santos (2018). Conforme Santos (2018), os julgados baseados nesses parâmetros não se conjugam com as circunstâncias do caso concreto, o que dificulta a implementação da segurança jurídica nas decisões judiciais.

Em relação a este parâmetro, tendo em vista sua considerável incidência no objeto da presente pesquisa, as críticas de Santos (2018) ao uso imoderado de

valores jurídicos abstratos são no sentido de que tais critérios abertos demonstram insegurança do magistrado, por não especificar critérios minimamente objetivo, e desconhecimento no manejo dos critérios existentes em outros julgados e doutrina para a definição do montante. Aduz que o uso excessivo destes valores jurídicos abstratos tem produzido decisões com valores indenizatórios ínfimos, que não concretizam as funções compensatória, preventiva e punitiva da responsabilidade civil. Por fim, expõe que tais critérios tem funcionado como verdade “excludente de responsabilidade” dos ofensores.

Quanto aos parâmetros objetivos, Santos (2018) expõe que são critérios em que o juiz pode aferir de forma direta e material e pode ser constatado pela simples observação. Nesse contexto, o autor elenca os seguintes parâmetros: i) reincidência na conduta geradora do dano, ii) capacidade econômica das partes e iii) impossibilidade de enriquecimento sem causa.

Acerca da reincidência, Santos (2018) explica que é de fácil constatação, pois basta a realização de pesquisa à jurisprudência, aos bancos de dados do PROCON ou até mesmo usar notícias de meios de imprensa.

No tocante à capacidade econômica das partes, Santos (2018) justifica que tal elemento é objetivo, pois é possível que a vítima ou o juiz demonstre que o causador do dano possui patrimônio e renda suficientes para arcar com a indenização, mediante consulta indicadores de conhecimento público ou balancetes contábeis da pessoa jurídica.

Em relação à capacidade econômica da vítima, Tartuce (2019) entende que o patrimônio do ofendido não pode ser considerado no arbitramento, pois tal critério induz à discriminação contra os desprovidos de patrimônio e conduz à ilação de que a indenização estaria gerando enriquecimento sem razão do ofendido. Entretanto, assevera que, em relação à situação econômica do ofensor, ela deve ser considerada para atribuir o desejado caráter pedagógico à reparação imaterial.

Para Santos (2018), quanto maior for os seus resultados e dividendos da empresa ofensora, quanto maior for o patrimônio bruto da empresa, maior deverá ser o valor de indenização pelos danos morais, sob pena de, sendo estipulado valor

módico em relação ao seu patrimônio, ineficácia das funções preventivas e punitivas da responsabilidade civil.

Por fim, Santos (2018) argumenta que a impossibilidade enriquecimento sem causa, terceiro parâmetro objetivo, é o critério mais citado na jurisprudência acerca do arbitramento do *quantum* indenizatório por danos extrapatrimoniais.

Santos (2018) aponta que esse parâmetro tem fundamento no art. 884 do CC/02 e elenca quatro requisitos para sua caracterização: (i) o locupletamento da parte requerida; (ii) o empobrecimento da parte requerente; (iii) o nexos causal entre os dois requisitos anteriores; e (iv) a ausência de causa jurídica para o enriquecimento.

Santos (2018) defende que o referido dispositivo legal não se aplica à reparação extrapatrimonial, porque, ainda que a vítima aumente seu patrimônio às custas de outrem, não se pode concluir que não houve justa causa. O dano à personalidade é a justa causa. Nesse mesmo sentido, defende Tartuce (2019).

Sobre a vedação ao enriquecimento sem causa, Santos (2018) conclui que

Não há, enfim, como satisfazer, de forma minimamente plena, as três funções da reparação restringindo-lhe a aplicação ao se valer da vedação ao suposto enriquecimento sem causa. Ou se punirá o agente lesante de forma correspondente à extensão do dano, à repetição da conduta ilícita com dolo ou culpa e à capacidade econômica do autor, sem prejuízo de outros critérios atinentes ao caso específico, ou se impedirá sua concretização por receio de enriquecer, alegadamente, sem causa, a vítima do dano.

Ao se analisar os argumentos favoráveis e desfavoráveis da indenização punitiva por danos morais, Gattaz (2016) argumenta que, para os doutrinadores contrários à indenização punitiva, a indenização punitiva configuraria enriquecimento sem causa, pois a indenização se destina a uma pessoa e o dano causado é coletivo, e o direito brasileiro veda tal locupletamento.

Para os favoráveis à indenização punitiva, não haveria enriquecimento sem causa, porque a vítima levou o problema ao Judiciário, em legítima defesa da sociedade. Logo, mereceria recompensa pelos “serviços prestados” à coletividade.

Assim, a destinação das verbas indenizatórias a vítima teria, além da natureza reparatória, a natureza de recompensa (GATTAZ, 2016).

Encerrando a exposição dos parâmetros para quantificação do dano moral, Tartuce (2019) critica que a ausência de critérios fixos de arbitramento dos danos morais não pode produzir a ineficácia do caráter pedagógico e até punitivo da indenização por danos morais, como depreende dos valores irrisórios ou de pequena monta fixados a título de reparação moral pelo Judiciário. Em virtude disso, os fornecedores preferem manter o modo de operação lesivo a direitos individuais e coletivos.

3.3 A motivação baseada em valores jurídicos abstratos

Em consonância com o dever de motivação das decisões judiciais (art. 93, IX, da CRFB, o art. 20 do Decreto-Lei nº4.657/1942 (Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro), incluído pela Lei n. 13.655/2018, que entrou em vigor no dia 25 de abril de 2018, estabelece que o órgão jurisdicional se abstenha de decidir com fundamento apenas em valores jurídicos abstratos, sem que sejam consideradas as consequências práticas da decisão.

Para Didier e Oliveira (2019), para compreensão do dispositivo, é preciso identificar o propósito, a estrutura normativa e o conteúdo dogmático do dever de considerar as consequências práticas da decisão.

Quanto ao propósito, nos termos de Didier e Oliveira (2019), o art. 20 da LINDB visaria garantir a segurança jurídica mediante a entrega de decisões mais qualificadas, uma vez que, segundo Sundfeld (2014 *apud* Didier e Oliveira, 2019), “o uso retórico de princípios muito vagos vem sendo um elemento facilitador e legitimador da superficialidade e do voluntarismo”.

Nesse sentido, Fernando Leal (2017 *apud* Didier e Oliveira, 2019) destaca que:

em um cenário de elevada carência argumentativa, obrigar tomadores de decisão a, ao lado de princípios vagos, considerar mais um elemento de justificação pode contribuir para o aumento da qualidade

da fundamentação das suas decisões. Se decisões são tomadas exclusivamente com base em padrões vagos, exigir do juiz que pense nos efeitos das alternativas decisórias que lhe são apresentadas e incorpore em seu julgamento essas reflexões deixará os resultados menos sujeitos a críticas sobre um possível déficit de justificação. Pelo menos em termos quantitativos. Recorrer a um princípio vago e discorrer sobre as consequências de alternativas de decisão parece, assim, melhor do que simplesmente mencionar um princípio vago.

Para Diniz (2018), os art. 20 visaria:

Estabelecer que as esferas administrativas, controladora ou judicial não decidam o destino dos envolvidos tendo por suporte valores jurídicos, abstratos, como princípios (moralidade administrativa, universalização, economicidade, livre iniciativa) ou fórmulas genéricas (interesse geral, bem comum etc.), sem que sejam consideradas as consequências práticas (jurídicas e administrativas) da decisão, ou seja, os efeitos sobre bens e direitos alheios que adviriam de suas decisões, averiguando, para tanto, vetores sociológicos, morais, jurídicos, políticos ou ideológicos.

[...]

Assim sendo, a decisão, que envolve política pública, sairá do campo da idealização e entrará na órbita da concretização, pois não poderá prolatar decisão fundada em valores jurídicos abstratos ou em princípios, sem considerar o impacto das consequências práticas dela oriundo.

No que se refere à estrutura normativa, Didier e Oliveira (2019) explica que o art. 20 está estruturado em dois pilares: valores jurídicos abstratos e consequências práticas da decisão. Duas normas podem ser extraídas desse dispositivo: um postulado hermenêutico e uma regra de densificação do dever de motivar as decisões.

Didier e Oliveira (2019) argumentam que, por um lado, postulado normativo é norma jurídica que regula a forma como as outras normas jurídicas devem ser aplicadas, por outro, postulado hermenêutico é o postulado normativo que regula o modo como devem ser interpretadas as fontes normativas, como a lei ou a decisão.

Nesses termos, o caput do art. 20 da LINDB, segundo Didier e Oliveira (2019) estabelece como postulado hermenêutico a necessidade de o órgão julgador considerar as consequências práticas da decisão sempre que o julgador se decidir com base em “valores jurídicos abstratos”.

Quanto ao dever de considerar as consequências práticas da decisão, Didier e Oliveira (2019) destaca que essa expressão “remete ao pragmatismo jurídico, teoria que trata sobre a forma como deve o julgador decidir”.

MacCormick (2005 apud Didier e Oliveira, 2019) rejeita o sistema de construção decisória puramente baseado em consequências, sob seguinte fundamento:

de que ele exclui a possibilidade de justificação racional da decisão, já que o futuro é desconhecido e cadeias de consequências podem se desenvolver ao infinito. Mas ele tampouco entende plausível um sistema que não considere as consequências como fator relevante no processo decisório. Sugere uma visão intermediária; para ele, alguns casos exigem que sejam consideradas as consequências como parte do processo decisório: são os casos problemáticos, assim entendidos aqueles capazes de ensejar interpretações distintas e que admitem respostas conflitantes, todas elas legalmente admissíveis.

Por fim, para fins de conceituação de valores jurídicos abstratos e de explicitação do novo modo de fundamentar as decisões judiciais, importante mencionar os arts. 2º e 3º do Decreto nº 9.830/2019, que regulamentou a LINDB, *in verbis*:

Art. 2º A decisão será motivada com a contextualização dos fatos, quando cabível, e com a indicação dos fundamentos de mérito e jurídicos.

[...]

Art. 3º A decisão que se basear exclusivamente em valores jurídicos abstratos observará o disposto no art. 2º e as consequências práticas da decisão.

§ 1º Para fins do disposto neste Decreto, consideram-se valores jurídicos abstratos aqueles previstos em normas jurídicas com alto grau de indeterminação e abstração.

§ 2º Na indicação das consequências práticas da decisão, o decisor apresentará apenas aquelas consequências práticas que, no exercício diligente de sua atuação, consiga vislumbrar diante dos fatos e fundamentos de mérito e jurídicos.

§ 3º A motivação demonstrará a necessidade e a adequação da medida imposta, inclusive consideradas as possíveis alternativas e observados os critérios de adequação, proporcionalidade e de razoabilidade.

Tendo em vista que a LINDB entrou em vigor a partir de 25 de abril de 2018, urge a necessidade de que os Tribunais se adequem ao novo modo de motivar suas decisões.

3.4 Pesquisa empírica no direito

Bedê e Sousa (2018) afirmam que ainda não há uma cultura consolidada de pesquisa de campo entre os juristas e pesquisadores brasileiros. Os autores discutem algumas possíveis razões, que, em suma, estão dispostas a seguir:

- (i) a apropriação, pela Academia, de uma lógica inerente ao ambiente forense, transmutando-se a pesquisa jurídica numa espécie de “pesquisa-advocatória”, pela qual uma parcela da pesquisa jurídica estaria tão contaminada pelo viés de confirmação, que os pesquisadores evitariam ir a campo para não incorrerem no risco de se defrontarem com resultados capazes de frustrar as suas expectativas e preferências ideológicas; e
- (ii) a disseminação de um modelo de ensino jurídico pouco afeito ao debate, ao questionamento e à crítica, o qual forjaria um ambiente acadêmico fortemente impactado pela mera reprodução de argumentos de autoridade, em detrimento do espírito crítico, autônomo e investigativo que está na base de uma autêntica pesquisa de campo (BEDÊ e SOUZA, 2018).

Na mesma esteira, Freitas (2020) afirma que o Brasil não tem tradição no estudo de decisões judiciais, seja por “falta de tal tipo de iniciativa, somada ao desconhecimento do seu potencial e ao receio de desagradar os autores de sentenças ou votos em acórdãos, faz com que se perca um vasto campo de pesquisa científica.”

Freitas (2020) explica que a forma da análise da decisão é ponto de discussão. Para isso, recorre-se a regulação dos trabalhos acadêmicos disposta no Manual da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), denominado “Regras gerais de estilo e formatação de trabalhos acadêmicos”. Esse guia põe em ordem as pesquisas realizadas, facilitando a delimitação do tema e a compreensão pelo leitor. Entretanto, segundo Freitas (2020), não discorre sobre como deve ser um estudo de decisão judicial.

Desta feita, recorre-se a teoria sobre a pesquisa empírica em direito. Segundo Lee e Gary (2013), pesquisa empírica é “baseada em observações do mundo – em outras palavras, dados, o que é apenas um termo para designar fatos sobre o mundo. Esses fatos podem ser históricos ou contemporâneos, ou baseados em legislação ou

jurisprudência, ou ser o resultado de entrevistas ou pesquisas, ou os resultados de pesquisas auxiliares arquivísticas ou de coletas de dados primários.”

Na sequência, serão abordados os propósitos e as diretrizes das pesquisas empíricas em direito.

Qualquer pesquisa empírica procura atingir um dentre três propósitos: coletar dados para o uso do pesquisador ou de outros; resumir dados para que sejam compreendidos; e realizar inferências descritivas ou causais, o que envolve usar os dados que se observa para aprender sobre os dados que se quer levantar (LEE e GARY, 2013).

A coleta de dados trata-se de processo de apuração de informações, de forma que pesquisadores possam fazer uso dela, sejam ações judiciais pleiteadas, decididas, normas implementadas ou não (LEE e GARY, 2013).

O resumo de dados podem ser em formato numérico e verbal. Em termos numéricos, representados pela estatística. As estatísticas simples utilizadas por juristas incluem a média, a mediana, a moda, intervalo e o desvio padrão.

Os três primeiros (média, mediana e moda) são medidas da tendência central que informam o valor central ou típico para uma distribuição de probabilidade. Significam, respectivamente, a soma de todas as medições divididas pelo número de observações no conjunto de dados, medida de localização do centro de distribuição dos dados, e valor que aparece com maior frequência no conjunto de dados (LEE e GARY, 2013).

As outras duas (intervalo e desvio padrão) são medidas de dispersão, que refletem o quanto os dados estão distantes das medidas de tendência central. Em determinadas situações, gráficos ou outras representações de dados podem ser utilizados (LEE e GARY, 2013).

O resumo de dados também pode ser apresentado na forma verbal, em pesquisas qualitativas, nos quais devem conter as características que se desejam passar aos leitores, tomando-se o cuidado para não omitir detalhes consideráveis aos casos, sob o risco de distorcê-los (LEE e GARY, 2013).

Por fim, tem-se a realização de inferências descritivas, cujo objetivo é explicado a seguir:

O objetivo, em vez disso, é a inferência – o processo de utilizar os fatos que conhecemos para aprender sobre os fatos que desconhecemos. Há dois tipos de inferências: descritiva e causal. Enquanto os pesquisadores costumam utilizar resumos de dados para fazer inferências descritivas, inferências descritivas são diferentes de resumos de dados. Não as fazemos resumindo fatos; nós as fazemos utilizando os fatos que conhecemos para aprender sobre fatos que não conhecemos.

Quanto às diretrizes, Lee e Gary (2013) informam o que toda pesquisa empírica deveria possuir, independentemente de seu objetivo: a pesquisa deve ser replicável, ou sejam outro pesquisador deve conseguir entender, avaliar e reproduzir a pesquisa sem informações adicionais; a pesquisa é um empreendimento social; todo o conhecimento e toda inferência na pesquisa é incerto, isto é, sempre existirá grau de incerteza inerente a cada conclusão.

4 RESULTADOS

Inicialmente, definiu-se o objeto da pesquisa, delimitando-se os acórdãos do TJGO.

4.1 Delimitação dos acórdãos do TJGO

Para delimitação dos acórdãos do TJGO, seguiu-se o seguinte procedimento no sítio eletrônico do TJGO⁴: clicou-se na aba “atos judiciais/jurisprudência”, em seguida no ícone “Jurisprudência”, chegou-se ao campo de pesquisa de jurisprudências do TJGO. No campo “texto para pesquisa”, digitou-se as palavras-chave “consumidor”, “danos morais”, “punitiva” e selecionou-se “todos” na aba “campo de pesquisa”. Após clicar em “pesquisar”, encontraram-se 99 registros, ou seja, 99

⁴ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS. Disponível em: < <https://www.tjgo.jus.br/>>. Acesso em: 06 nov. 2020.

acórdãos. Delimitou-se, no tempo, entre 2016 e 2020, sendo encontrados 83 acórdãos, que compõem o objeto da pesquisa.

Todas as informações pertinentes aos acórdãos delimitados podem ser consultadas na tabela ANEXO_TABELA_ACORDAOS, conforme consta do arquivo em extensão pdf.

4.2 Descrição dos critérios para análise dos acórdãos

Nesse artigo científico, os critérios visam à observação da fundamentação e à sua eventual variação ao longo do tempo, à identificação de possíveis tendências e à avaliação de eventuais invalidades e contradições no procedimento de quantificação dos danos morais e de suas consequências.

Seguem abaixo a descrição de cada critério para análise dos acórdãos delimitados.

4.2.1 Descrição do critério “segmentos de mercado”

Inicialmente, classificou-se os acórdãos segundo os “segmentos de mercado”, de modo a agrupar os fornecedores pelo seu nicho de mercado. Visa-se identificar possíveis variações de fundamentação e *quantum* indenizatório em razão do segmento.

Tendo em vista que a plataforma do “consumidor.gov.br” já segmentou o mercado de empresas, adotou-se a segmentação consolidada por essa plataforma.

Assim, a tabela mostra os segmentos de mercado relacionados aos acórdãos delimitados.

Tabela 1: Segmentos de mercado da plataforma do “consumidor.gov.br”

Segmentos de mercado
Bancos, financeiras e administradoras de cartão
Operadoras de telecomunicações
Construtora, Incorporadoras e Imobiliárias
Operadoras de planos de saúdes e administradoras de benefícios
Energia elétrica

Varejo
 Transporte Aéreo
 Hospitais, clínicas, laboratórios e outros serviços de saúde
 Água e saneamento
 Corretoras e sociedades de seguros, capitalização e previdência
 Montadoras, concessionárias e prestadores de serviços automotivos
 Provedores de conteúdo e outros serviços na internet
 Empresas de intermediação de serviços / Negócios
 Entretenimento
 Fabricantes - Produtos Químicos e Farmacêuticos
 Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática
 Supermercado
 Fabricantes - Móveis, colchões e acessórios
 Bancos de dados e cadastros de consumidores

4.2.2 Descrição do critério “fundamentos para caracterização dos danos morais”

Os fundamentos fáticos e jurídicos para a caracterização dos danos morais foram categorizados na seguinte forma: 1) falha na prestação de serviços, 2) cobrança indevida, 3) cobrança indevida e inscrição indevida no cadastro de inadimplentes, 4) mora na entrega de imóvel, 5) vício do produto, 6) negativa por plano de saúde e 7) risco da atividade.

Descrevendo-se cada fundamento, tem-se que a “falha na prestação de serviços” compreende os vícios de serviços e inadimplementos contratuais de serviços. A “cobrança indevida” abrange as cobranças por serviços não contratados; a “cobrança indevida e inscrição indevida no cadastro de inadimplentes” compreende a cobrança de serviços não contratados com a consequente inscrição nos cadastros de inadimplentes.

A “mora na entrega do imóvel” significa o atraso injustificado no cumprimento da obrigação de entregar bem imóvel adquirido. O “vício do produto” compreende inadequação do produto para os fins que dele se espera. A “negativa de plano de saúde” corresponde à negativa de realização de procedimento médico-odontológico às custas do plano de saúde; e, “risco da atividade” consiste na ocorrência do risco inerente à determinada atividade de risco.

4.2.3 Descrição do critério “valor das indenizações por danos morais”

Este critério consiste na identificação do impacto econômico das indenizações por dano moral. Assim, verificam-se os segmentos de mercado e os fundamentos para caracterização dos danos morais mais lesivos economicamente aos consumidores, ou seja, permite aferir a extensão econômica do dano moral.

Além disso, por meio deste critério, é possível fazer comparações com os valores de multa aplicados pelo PROCON-GO e avaliar o grau de estabilidade entre sentenças e acórdãos, quando sucumbente o fornecedor em 2º grau.

Para fins didáticos, criou-se o índice de impacto econômico, que visa medir o impacto econômico de cada segmento e de cada fundamento no total de indenizações por danos morais.

4.2.4 Descrição do critério “estabilidade das decisões judiciais”

O presente critério tem como objetivo apurar a estabilidade dos acórdãos delimitados. Para isso, investigou-se os casos em que, a título de indenização por danos morais, o Tribunal confirmou o valor arbitrado na sentença condenatória em face do fornecedor, reduziu o valor arbitrado na sentença condenatória contra o fornecedor, majorou o valor arbitrado na sentença condenatória em face do fornecedor e condenou o fornecedor, invertendo a sucumbência firmada no juízo de origem.

A partir destas quatro situações, considera-se estabilidade das decisões judiciais para efeitos deste trabalho o percentual máximo de confirmações das sentenças nos julgamentos dos recursos no 2º grau de jurisdição e o percentual mínimo de variação entre reduções e condenações nos juízos de 2º grau. Assim, quanto maior for o percentual de confirmações e menor for a variação entre reduções e condenações, maior será a estabilidade das decisões judiciais.

No parágrafo anterior, o termo “condenação” foi usado abrangendo os casos de mudança da sucumbência e os casos de majoração do valor arbitrado na sentença.

4.2.5 Descrição do critério “comparação entre indenizações por danos morais e multas aplicadas pelo PROCON-GO”

No arbitramento das indenizações por danos morais, é comum o TJGO mencionar a dupla função da responsabilidade civil (reparatória e punitiva) na fundamentação das indenizações por danos morais.

Nesse sentido, sabendo-se que o PROCON realiza a função punitiva ao aplicar multas em razão de ilícitos praticados pelos fornecedores, estabeleceu-se o presente critério, o qual consiste na convergência dos efeitos decorrentes da atuação do TJGO e do PROCON-GO.

Para o levantamento das informações atinentes às multas aplicadas pelo PROCON-GO, efetuou-se consulta forma a ele, por meio da Lei de Acesso à Informação. Pediu-se: a) Todas as multas aplicadas pelo Procon-GO entre 2016 e 2020; b) os fornecedores multados entre 2016 e 2020; c) os atos ilícitos praticados por esses fornecedores multados entre 2016 e 2020; e, d) o valor, em reais, de cada multa aplicada a esses fornecedores multados entre 2016 e 2020.

Em resposta, o PROCON-GO explicou que não possui registros referente à quantitativo, valor total e individual de multas aplicadas em 2016, 2017 e 2018. Porém, informou que possui registros referentes a 2019 e 2020. Assim, encaminhou listas de fornecedores multados, valores das multas e atos ilícitos praticados nos anos de 2019 e 2020.

Com isso, foi possível separar os fornecedores por segmentos de mercado, o que possibilitou a comparação entre os valores medianos das multas aplicadas pelo PROCON-GO e o valor das indenizações por acórdão do TJGO em 2019 e 2020.

4.2.6 Descrição do critério “fundamentos para o arbitramento das indenizações por danos morais”

Preliminarmente, convém esclarecer que o presente critério não se confunde com o fundamentos jurídicos para a caracterização dos danos morais (item 4.2.2), pois possuem objetivos distintos: um visa caracterizar o dano moral e outro visa liquidar a indenização pelo dano moral.

Por meio deste, é possível ter um panorama dos fundamentos jurídicos expressamente mencionados para o arbitramento. Compreende-se por fundamento jurídico, para fins deste artigo, qualquer fundamento de fato ou de direito usados para calcular a indenização dos danos morais.

Para aprofundamento do presente critério, baseada na análise de semiótica, adotou-se a técnica de contagem de palavras ou expressões, iguais ou equivalentes, relativas aos fundamentos jurídicos. Contou-se a quantidade de menções a princípios como vedação ao enriquecimento sem causa, proporcionalidade, razoabilidade, etc., na fundamentação de cada acórdão. Em seguida, dividiu-se o total de menções de um princípio pelo número de acórdãos. O resultado dessa visão é o denominado “indicador de menções”. Em outras palavras, o indicador de menções mede a incidência de determinado fundamento jurídico por acórdão.

Portanto, o presente critério visa esclarecer o procedimento adotado pelo juiz ao arbitrar as indenizações por danos morais, verificar o conjunto linguístico utilizado do julgador no arbitramento e examinar se há relação entre os fundamentos jurídicos escolhidos e o conjunto de linguístico adotado, a partir do indicador de menções.

4.3 Análises dos acórdãos delimitados

Descritos os critérios para análise dos acórdãos delimitados, passa-se a analisar os acórdãos com fulcro nos critérios fixados.

4.3.1 Análise segundo critério “segmento de mercado”

Os segmentos “Bancos, financeiras e administradoras de cartão”, “Operadoras de telecomunicações”, “Construtoras, incorporadoras e imobiliárias”, “Operadoras de planos de saúde e administradoras de benefícios”, “Energia elétrica”, “Varejo”, “Transporte aéreo” e “Hospitais, clínicas, laboratórios e outros serviços de saúde” concentraram 83% dos danos morais aos consumidores entre 2016 e 2020 em Goiás.

Os segmentos “Bancos, financeiras e administradoras de cartão”, “Operadoras de telecomunicações”, “Construtoras, incorporadoras e imobiliárias”

concentraram mais da metade dos danos morais aos consumidores entre 2016 e 2020 em Goiás.

Tabela 2: Distribuição dos acórdãos por segmentos

Segmentos	Quantidade de acórdão	Distribuição dos acórdãos por segmento (%)	% Acumulado
Bancos, financeiras e administradoras de cartão	22	27%	27%
Operadoras de telecomunicações	16	19%	46%
Construtora, Incorporadoras e Imobiliárias	11	13%	59%
Operadoras de planos de saúdes e administradoras de benefícios	6	7%	66%
Energia elétrica	4	5%	71%
Varejo	4	5%	76%
Transporte Aéreo	3	4%	80%
Hospitais, clínicas, laboratórios e outros serviços de saúde	3	4%	83%
Água e saneamento	2	2%	86%
Corretoras e sociedades de seguros, capitalização e previdência	2	2%	88%
Montadoras, concessionárias e prestadores de serviços automotivos	2	2%	90%
Provedores de conteúdo e outros serviços na internet	1	1%	92%
Empresas de intermediação de serviços / Negócios	1	1%	93%
Entretenimento	1	1%	94%
Fabricantes - Produtos Químicos e Farmacêuticos	1	1%	95%
Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática	1	1%	96%
Supermercado	1	1%	98%
Fabricantes - Móveis, colchões e acessórios	1	1%	99%
Bancos de dados e cadastros de consumidores	1	1%	100%
	83		0%

Por fim, cabe informar que a distribuição dos acórdãos por segmento é também denominada neste trabalho por índice de litigância.

4.3.2 Análise segundo critério “fundamentos para caracterização dos danos morais”

A falha na prestação de serviço, cobrança indevida e cobrança indevida combinada com inscrição indevida no cadastro de inadimplentes representam 77% dos fundamentos encontrados na fundamentação dos acórdãos entre 2016 e 2020.

Tabela 3: Distribuição dos acórdãos por fundamentos

FUNDAMENTOS	Quantidade de acórdão	Distribuição dos acórdãos por fundamentos (%)	% acumulado
Falha na prestação de serviço	24	29%	29%
Cobrança indevida	23	28%	57%
Cobrança indevida e Inscrição indevida no cadastro de inadimplentes	17	20%	77%
Mora na entrega de imóvel	7	8%	86%
Vício do produto	5	6%	92%
Negativa por plano de saúde	5	6%	98%
Risco da atividade	2	2%	100%
	83		

4.3.3 Análise segundo o critério “valor das indenizações por danos morais”

O valor total das indenizações por dano moral, entre 2016 e 2020, é R\$ 801.000,00. Desse montante, em relação aos segmentos, R\$ 167.000,00 (21%) é devido ao segmento “Bancos, financeiras e administradoras de cartão”, R\$ 125.000,00 (16%) é devido ao segmento “Construtoras, incorporadoras e imobiliárias” e R\$ 99.000,00 (12%) é devido às “Operadoras de telecomunicações”, conforme Tabela 1 do anexo.

Ademais, estes três segmentos concentram quase metade do valor total das indenizações por dano moral entre 2016 e 2020.

Em relação aos fundamentos para caracterização dos danos morais, do total de indenizações (R\$ 801.000,00), R\$ 312.000,00 (39%) é devido ao fundamento “falha na prestação de serviço”, R\$ 167.000,00 (20%) é devido à “cobrança indevida” e R\$ 123.000,00 (15%) é devido à “cobrança indevida combinada e inscrição no cadastro de inadimplentes”, conforme Tabela 2 do anexo.

Além disso, estes três fundamentos totalizam 74% valor total das indenizações por dano moral entre 2016 e 2020.

No acumulado do período de 2016 a 2020, os segmentos com maiores valores médios de indenização por acórdão são “Hospitais, clínicas, laboratórios e outros serviços de saúde” (R\$ 44.000,00), “Operadoras de planos de saúde e administradoras de benefícios” (R\$ 13.166,67) e “Construtoras, incorporadoras e imobiliárias” (R\$ 11.363,64), conforme tabela 1 anexa.

Já os segmentos com menores valores médios de indenização por acórdão são “Varejo” (R\$ 4.000,00), “Operadoras de telecomunicações” (R\$ 6.187,50) e “Bancos, financeiras e administradoras de cartão” (R\$ 7.590,91), conforme tabela 1 anexa.

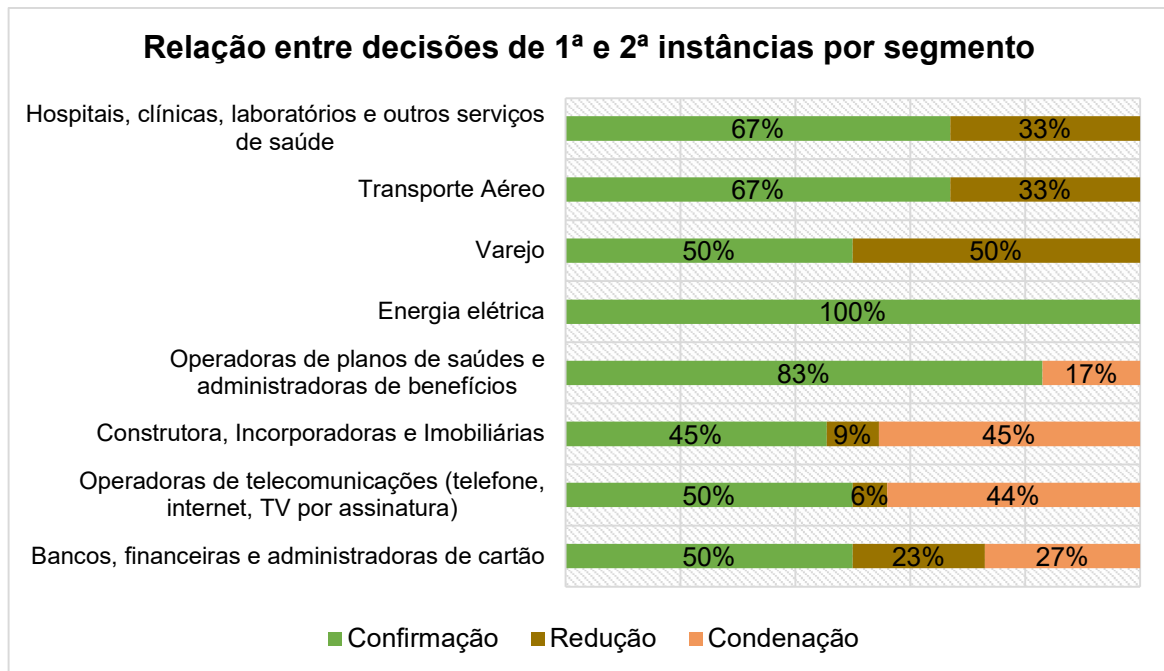
Diante dos dados supracitados, extrai-se que, apesar de “Operadoras de Telecomunicações” e “Bancos, financeiras e administradoras de cartão” serem os segmentos com maior índice de litigância (juntos representam 46% do total de acórdãos em cinco anos) e de serem, respectivamente, primeiro e terceiro colocado nos segmentos com maiores índice de impacto econômico (juntos representam 37% do total de indenizações), ambos segmentos são possuem os menores valores médios de indenização por acórdão.

4.3.4 Análise segundo o critério “estabilidade das decisões judiciais”

De um lado, os segmentos afetados por decisões judiciais mais estáveis são “energia elétrica” e “operadoras de planos de saúde e administradoras de benefícios”. Isso porque possuem os maiores percentuais de confirmação e baixa variação entre reduções e condenações.

De outro lado, os três segmentos afetados por decisões judiciais menos estáveis são “Construtoras, incorporadoras e imobiliárias”, “Operadoras de Telecomunicações, “Bancos, financeiras e administradoras de cartão”. Isto porque possuem menores percentuais de confirmação e maiores variações entre reduções e condenações. Dentre estes três segmentos, “Bancos, financeiras e administradoras de cartão” é o menos estável de todos, pois, quando não tem o valor arbitrado na sentença confirmado, as decisões em 2º grau contra este segmento são, aproximadamente, metade de redução e condenação, conforme se verifica no gráfico abaixo.

Gráfico 7: Estabilidade das decisões judiciais por segmento



Analisando-se em conjunto o presente critério e os critérios “segmentos de mercado” e “valor das indenizações por danos morais”, constata-se que os três segmentos menos estáveis (“Construtoras, incorporadoras e imobiliárias”, Operadoras de Telecomunicações, “Bancos, financeiras e administradoras de cartão”) possuem, juntos, os maiores índices de litigância (59% do total de acórdãos em cinco anos) e possuem, juntos, os maiores índices de impacto econômico (49% do total de indenizações).

Desta análise, conclui-se que o arbitramento das indenizações por danos morais em relação aos segmentos “críticos” não está pacificado no TJGO.

4.3.5 Análise segundo o critério “comparação entre indenizações por danos morais e multas aplicadas pelo PROCON-GO”

Antes de entrar no exame do critério, importante contextualizar a atuação do PROCON-GO no que se refere aos segmentos de mercado e aos fundamentos para caracterização dos danos morais.

Como já visto, entre 2016 e 2020, os segmentos “Bancos, financeiras e administradoras de cartão”, “Operadoras de telecomunicações”, “Construtoras,

incorporadoras e imobiliárias” concentraram mais da metade dos danos morais aos consumidores em Goiás, conforme a tabela abaixo.

Tabela 4: Distribuição de danos morais por segmento

Segmentos	Quantidade de acórdão	%	% Acumulado
Bancos, financeiras e administradoras de cartão	22	27%	27%
Operadoras de telecomunicações	16	19%	46%
Construtora, Incorporadoras e Imobiliárias	11	13%	59%

Nesse mesmo período, após consulta ao SINDEC do PROCON, verificou-se que as áreas “Assuntos financeiros” e “Telecomunicações” foram as duas áreas mais recorrentes no PROCON-GO. “Assuntos financeiros” corresponderam a 34,21% dos atendimentos do PROCON-GO entre 2016 e 2020 e “Telecomunicações” corresponderam a 32,21% dos atendimentos nessa área, conforme figura 1 do anexo.

Entre 2016 e 2020, os fundamentos para caracterização dos danos morais “falha na prestação de serviço”, “cobrança indevida” e “cobrança indevida e inscrição indevida no cadastro de inadimplentes” representaram 77% dos fundamentos encontrados nos acórdãos do TJGO, conforme a tabela abaixo.

Tabela 5: Distribuição de danos morais por fundamento

FUNDAMENTOS	Quantidade de acórdão	%	% acumulado
Falha na prestação de serviço	24	29%	29%
Cobrança indevida	23	28%	57%
Cobrança indevida e Inscrição indevida no cadastro de inadimplentes	17	20%	77%

Nesse mesmo período, após consulta ao SINDEC do PROCON, verificou-se que o problema “cobrança indevida/abusiva” correspondeu a 19,55% dos problemas submetidos ao PROCON-GO entre 2016 e 2020 e o problema “contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, alteração unilateral, etc.)” correspondeu a 21,91% dos problemas levados ao PROCON-GO entre 2016 e 2020, conforme tabela 3 do anexo.

A partir destas informações, percebe-se que há certa proximidade de informações entre o TJGO e PROCON-GO, ainda que em percentual distinto, no que se refere à incidência dos segmentos “Bancos, financeiras e administradoras de cartão” e “Operadoras de Telecomunicações” e aos fundamentos “falha na prestação de serviço” e “cobrança indevida”.

No tocante à comparação entre as indenizações por danos morais em relação aos valores das multas aplicadas pelo PROCON-GO, em 2019, o valor total das multas aplicadas pelo PROCON-GO foi de R\$ 24.027.239,58, enquanto, no mesmo ano, o valor total das indenizações por danos morais arbitradas pelo TJGO foi de R\$ 201.000,00.

Em 2020, o valor total das multas aplicadas pelo PROCON-GO foi de R\$ 33.461.421,86, enquanto, no mesmo ano, o valor total das indenizações por danos morais arbitradas pelo TJGO foi de R\$ 277.000,00.

A partir destas informações, constata-se que as indenizações por danos morais arbitradas pelo TJGO são cerca de 0,83% do valor total das multas aplicadas pelo PROCON-GO no período mencionado.

Analisando-se os dois segmentos mais recorrentes no Tribunal e confrontando-se o valor mediano por multa do PROCON e o valor médio das indenizações por danos morais por acórdão do TJGO, essa discrepância de valores permanece, conforme se verifica nos gráficos abaixo.

Gráfico 8: Valor mediano por multa do PROCON *versus* valor médio das indenizações por danos morais por acórdão do TJGO em 2019

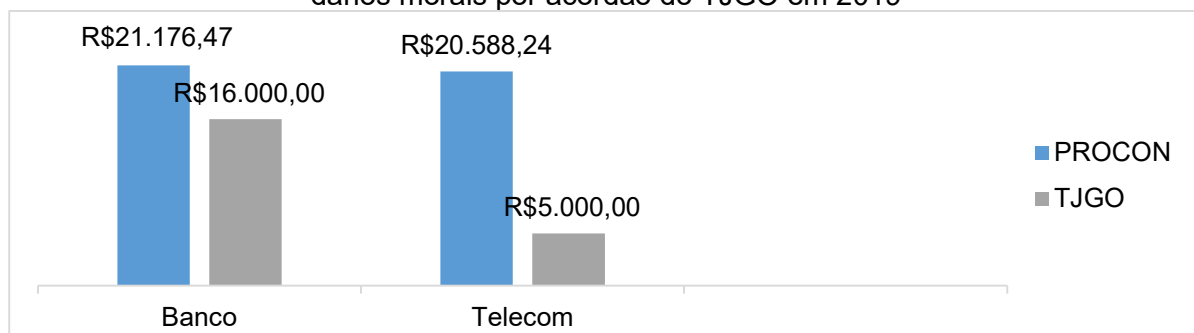
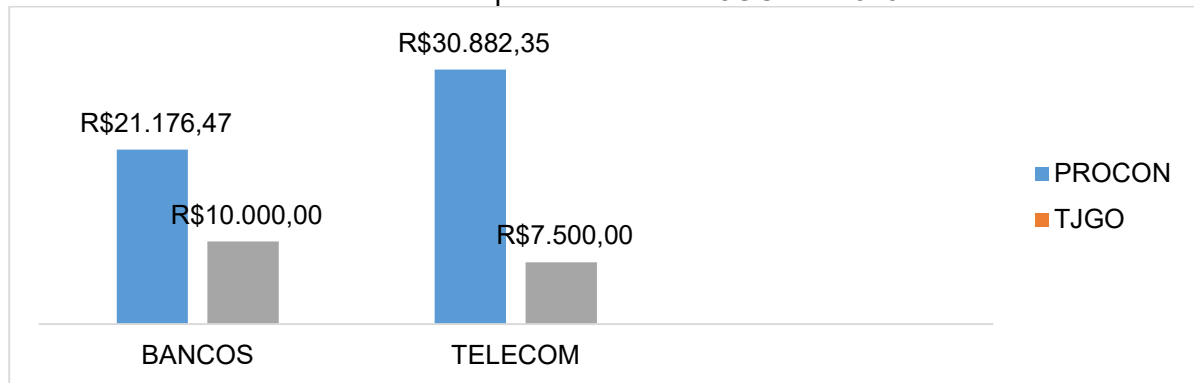


Gráfico 9: Valor mediano por multa do PROCON *versus* valor médio das indenizações por danos morais por acórdão do TJGO em 2020



Em 2019, nos Bancos, o valor mediano das indenizações por danos morais foi de 75,5% do valor mediano das multas do PROCON-GO. Nas telecomunicações, o valor mediano das indenizações por danos morais foi de 24% do valor mediano das multas do PROCON-GO.

Em 2020, nos Bancos, o valor mediano das indenizações por danos morais foi de 47% do valor mediano das multas do PROCON-GO. Nas telecomunicações, o valor mediano das indenizações por danos morais foi de 24% do valor mediano das multas do PROCON-GO.

Desta feita, constata-se que os valores medianos das multas do PROCON-GO são duas ou três vezes maiores do que os valores médios de indenização por danos morais por acórdão do TJGO, no que se refere aos segmentos “Bancos, financeiras e administradoras de cartão” e “Operadoras de telecomunicações”.

5.3.6 Análise segundo o critério “fundamentos para o arbitramento das indenizações por danos morais”

Analisados os acórdãos, identificaram-se os seguintes fundamentos jurídicos: 1) vedação ao enriquecimento sem causa, 2) proporcionalidade, 3) razoabilidade, 4) princípios gerais da prudência, 5) bom senso, 6) perfeita justiça, 7) adequação, 8) empobrecimento do causador, 9) equidade, 10) moderação, 11) situação econômica das partes, 12) grau de culpa do ofensor, 13) extensão ou repercussão do fato danoso, 14) função punitiva, 15) função preventiva e 15) função compensatória.

Numa primeira análise, percebe-se que os fundamentos de 1 a 3 e de 11 a 15 possuem natureza jurídica de “princípios”, já que seus fundamentos de validade decorrem da legislação e/ou da jurisprudência. Os demais fundamentos, de 4 a 10, não possuem tal natureza jurídica, pois não decorrem de norma jurídica. Portanto, quase 50% dos fundamentos mencionados no rol acima não possuem valor normativo. Nesse caso, os fundamentos sem valor normativo funcionam como argumentos retóricos.

Convém informar que, nos acórdãos, o termo “equidade” foi usado no sentido de que o julgador decidiu com base na sua consciência e percepção de justiça, que não está preso a normas do direito positivo e a métodos de interpretação preestabelecidos. Assim, entende-se que equidade foi usado como termo retórico.

Nota-se também que os fundamentos jurídicos fazem referência apenas à fundamentos de direito, não trazendo fundamentos de fato para o arbitramento das indenizações. Como na caracterização do dano moral o juiz realiza exame fático, presume-se que ele está aproveitando os fatos que ensejaram o dano moral para o arbitramento da indenização.

Numa segunda análise, percebe-se que a técnica argumentativa proeminente nas fundamentações dos magistrados foi a dedutiva, após terem realizado a análise de casos similares e anteriores na jurisprudência do STJ e do TJGO. Depreende-se que os magistrados aplicaram, nesse segundo momento, os princípios jurídicos aos fatos, sem a demonstração da técnica de ponderação de princípios e da análise das consequências práticas das decisões, dever jurídico em vigor desde 25 de abril de 2018, por meio da publicação da Lei 13.655, de 2018, incluída na Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro.

Para demonstração da análise realizada, seguem abaixo três fundamentação de arbitramento de dano moral:

Negativa de cobertura médica desta ordem causa angústias, transtornos e dissabores que ultrapassam o limite da normalidade e admissibilidade. Nestes casos, encontra-se in re ipsa o agravamento da dor, da angústia, do sofrimento da vítima e de seus familiares mais próximos, exigindo do judiciário – órgão que tanto diz o direito quanto o justo – a aplicação de medida de caráter compensatório pecuniário, profilático e inibidor. Noutra plana, acerca do importe arbitrado a esse título, meritosa a respectiva quantificação (R\$ 10.000,00). **Ausentes critérios definidos em lei,**

compete ao julgador observar as melhores regras ditadas para a sua fixação, atento às finalidades compensatória, punitiva, preventiva ou pedagógica e aos princípios gerais da prudência, bom senso, proporcionalidade, razoabilidade e adequação. Tendo em conta as circunstâncias que envolveram o fato, as condições pessoais, econômicas e financeiras da ofendida, assim como o grau da ofensa moral, a repercussão da restrição, e a preocupação de não se permitir que a reparação transforme-se em fonte de renda indevida, bem como, não seja tão irrisória que passe despercebida pela parte ofensora, consistindo, destarte, no necessário efeito pedagógico de evitar futuros e análogos fatos. Destarte, acertada a decisão de origem que fixou a indenização por dano moral no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), **já que observado o princípio da razoabilidade, não levando à ruína a empresa apelante, nem significando fonte de enriquecimento ilícito da apelada.** (meus grifos) (APELAÇÃO CÍVEL Nº 136178-83.2014.8.09.0051 (201491361786, de 10/05/2016, segmento de mercado: Operadoras de planos de saúde e administradoras de benefícios).

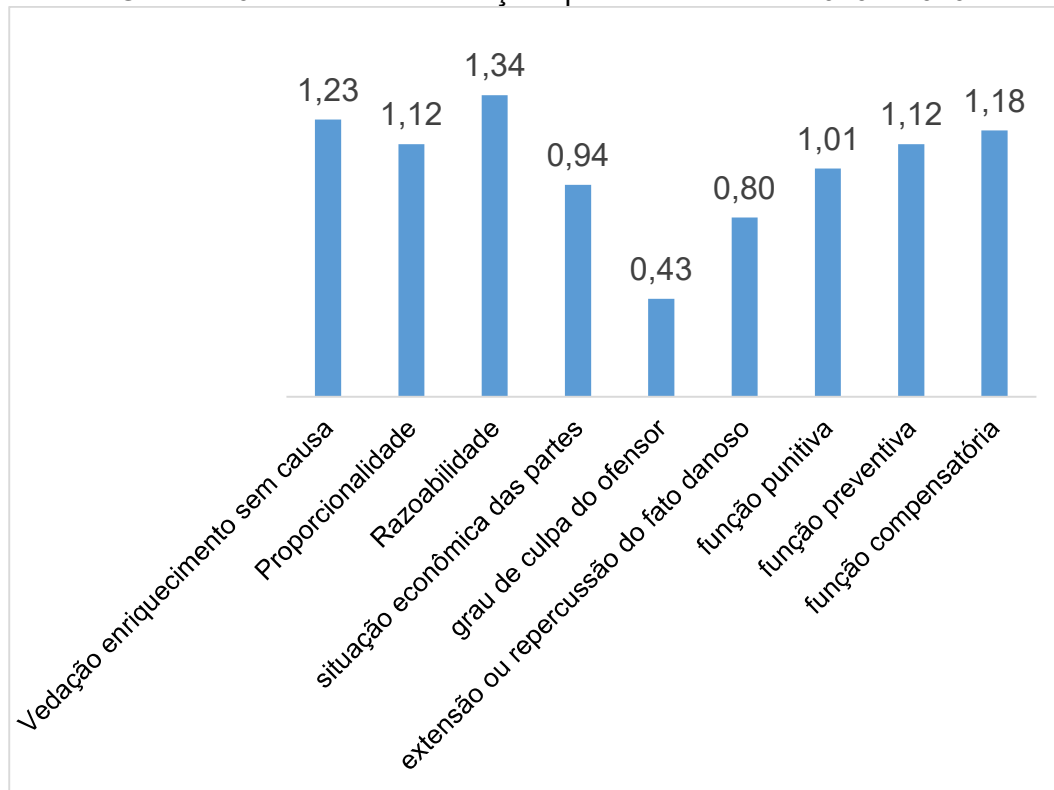
Ao contrário do arguido pela CLARO S/A, é flagrante o constrangimento vivenciado pelo consumidor/apelado por ter tido seu nome negativado em decorrência de um 'plano' que não foi contratado junto à operadora de telefonia. Desse modo, não prospera o inconformismo da apelante com o valor fixado a título de danos morais no édito judicial. Ora, a condenação em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), ao contrário do alegado, não afigura-se enriquecimento ilícito, eis que sopesado com razoabilidade. **É certo que, ausentes parâmetros objetivos para fixar o quantum da indenização pelos danos morais, deve o julgador, em atenção as suas finalidades, arbitrá-lo, em observância aos princípios da razoabilidade, proporcionalidade e equidade, atentando-se, sempre, à gravidade e extensão do dano, bem assim às condições do ofendido e do ofensor.** (meus grifos) (APELAÇÃO CÍVEL Nº 311575-13.2015.8.09.0152, de 07/06/2016, segmento de mercado: Operadoras de telecomunicações).

No que se refere ao quantum indenizatório, observa-se que a magistrada singular fixou-o na importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Importante registrar que referida fixação deverá observar as **finalidades preventiva, punitiva e compensatória, além do potencial econômico e características pessoais das partes, a repercussão do fato no meio social e a natureza do direito violado, obedecendo aos critérios da equidade, proporcionalidade e razoabilidade e propiciando à vítima uma satisfação, sem que, no entanto, represente vantagem exorbitante, o que poderia ensejar em enriquecimento sem causa.** Assim, analisadas todas as circunstâncias que envolvem o presente caso, **inferese que o valor disposto na sentença condenatória está em desarmonia com alguns dos aspectos da lide – ou seja, a ilicitude da conduta, a extensão do dano experimentado e os caracteres inibitório e pedagógico da condenação.** Conforme alhures consignado, **o valor arbitrado deve ser equânime para infligir ao ofensor a reprovação pelo ato lesivo, porém não exacerbado a ponto de propiciar o enriquecimento sem causa do ofendido. Sob estas diretrizes e, em atenção às peculiaridades do caso em tela, conclui-se que o montante arbitrado deve ser reduzido para R\$ 3.000,00 (três mil reais), a fim de se revelar justo e proporcional.** (Meus grifos) APELAÇÃO CÍVEL 0350228-41.2015.8.09.0134, de 17/11 de 2017, segmento de mercado: Bancos, financeiras e administradoras de cartão).

Numa terceira análise, verificou-se que seis fundamentações de indenizações de processos diferentes se repetiram nos praticamente nos mesmos termos, conforme as fundamentação colacionadas no Quadro 1 do anexo.

Na quarta análise, calculou-se o indicador de menções para cada fundamento jurídico e os representou graficamente para melhor compreensão dos resultados, conforme se depreende abaixo.

Gráfico 10: Indicador de menções por acórdão entre 2016 e 2020



Pelo gráfico acima, nota-se que os fundamentos jurídicos mais recorrentes nos acórdãos foram, do mais para o menos incidente, são: Razoabilidade, Vedação ao Enriquecimento Sem Causa, Proporcionalidade, Função Compensatória, Função Preventiva e Função Punitiva. Estes fundamentos jurídicos obtiveram indicadores de menções acima de 1, o que significa dizer que, em todos os acórdãos delimitados, o magistrado citou, em média, mais de uma vez tais fundamentos.

Percebe-se que os pressupostos da 2ª fase do método bifásico do STJ tiveram indicadores de menções menor do que 1, o que permite inferir que o método bifásico não tem sido o modo de arbitramento mais adotado no TJGO, em que pese, na maioria dos julgados, haver a realização da primeira fase do referido método.

Numa quinta análise, verifica-se a incidência de princípios, aparentemente, contraditórios, como vedação ao enriquecimento sem casa e as funções preventiva e punitiva. Conforme visto na fundamentação teórica, Santos (2018) defende que a

vedação ao enriquecimento sem causa não se aplica à reparação extrapatrimonial, porque, ainda que a vítima aumente seu patrimônio às custas de outrem, não se pode concluir que não houve justa causa. O dano à personalidade é a justa causa. Nesse mesmo sentido, defende Tartuce (2019).

Numa sexta análise, a fim de analisar o comportamento do indicador de menções em relação aos segmentos mais recorrentes entre 2016 e 2020, foram dispostos em tabela os fundamentos jurídicos e os segmentos de mercado. Para calcular o índice de menções por segmento, dividiu-se o total de menções pelo número de acórdãos por segmento. O resultado, cuja memória de cálculo encontra-se nas Tabelas 4, 5 e 6 do anexo, é apresentado por meio da tabela abaixo:

Tabela 6: Índices de menções dos fundamentos jurídicos para arbitramento das indenizações por dano moral

FUNDAMENTOS JURÍDICOS PARA ARBITRAMENTO DAS INDENIZAÇÕES POR DANO MORAL	ÍNDICE DE MENÇÕES POR SEGMENTO							
	BANCO	TELECOM.	CONSTRUT.	PLANO DE SAÚDE	ENERGIA	VAREJO	TRANSPORTE AÉREO	HOSPITAIS
ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA	1,0	1,3	1,2	1,0	1,3	1,3	1,0	1,7
PROPORCIONALIDADE	1,1	1,1	1,3	1,0	0,8	1,0	0,3	1,0
RAZOABILIDADE	1,3	1,2	1,4	1,2	1,5	1,3	2,0	1,3
SITUAÇÃO ECONÔMICA DAS PARTES	0,8	1,0	0,9	0,5	1,0	0,8	1,0	0,7
GRAU DE CULPA DO OFENSOR	0,5	0,2	0,4	0,2	0,5	0,3	1,0	0,0
EXTENSÃO OU REPERCUSSÃO DO FATO DANOSO	0,8	0,8	0,7	0,5	1,0	0,5	1,0	0,3
FUNÇÃO PUNITIVA	0,8	0,8	1,5	0,5	1,3	1,3	1,0	0,7
FUNÇÃO PREVENTIVA	1,2	0,8	0,9	0,5	1,5	1,3	1,3	1,0
FUNÇÃO COMPENSATÓRIA	1,0	1,3	1,7	1,2	0,8	1,5	0,0	1,0

Nessa tabela, chama a atenção o desequilíbrio entre os indicadores de menções do fundamento jurídico “grau de culpa do ofensor” e da “função punitiva”. Em termos medianos, a função punitiva foi mencionada 0,9 vezes por acórdão e o grau de culpa do ofensor foi mencionada 0,35 vezes por acórdão. Ressalta-se esse descompasso, porque o grau de culpa do ofensor é pressuposto da função punitiva.

Numa sétima análise, nota-se que a função compensatória é a função que se sobressai das demais funções. O segmento com maior menções a função compensatória foi “Construtoras, incorporadoras e imobiliárias”.

5. DISCUSSÃO

De acordo com os resultados da pesquisa, no que se refere ao arbitramento dos danos morais, foi possível compreender o padrão de fundamentação adotado pelo TJGO nos últimos cinco anos.

Feitas as análises, para fins didáticos, segmentou-se a discussão dos critérios em constatações.

Quanto à análise segundo o critério “segmento de mercado”, os segmentos de mercado podem ser divididos em três grupos, segundo a quantidade de segmentos e o índice de litigância acumulado.

O primeiro grupo reúne três segmentos com 59% de índice de litigância acumulado, o que confere a este grupo elevado nível de litigância. Pertencem a este grupo: “Bancos, financeiras e administradoras de cartão”, “Operadoras de telecomunicações” e “Construtoras, incorporadoras e imobiliárias”.

O segundo grupo reúne cinco segmentos com 17% de índice de litigância acumulado, o que atribui a este grupo moderado nível de litigância. Por fim, o terceiro grupo, composto por onze segmentos com 24% de índice de litigância acumulado, o que confere a este grupo baixo nível de litigância.

A *constatação* da análise deste critério consiste na identificação dos poucos segmentos de mercado que, se forem alvos de políticas públicas direcionadas, podem produzir grandes benefícios, tais como redução de litigância e menos dispêndios ao consumidor. A base dessa constatação advém do princípio de Pareto ou regra do 80/20, em que 80% dos efeitos decorrem de 20% das causas.

Quanto à análise segundo o critério “fundamentos para caracterização dos danos morais”, os fundamentos podem ser divididos em dois grupos, segundo quantidade de acórdãos por fundamentos.

O primeiro grupo reúne três fundamentos com presença em 77% do total de acórdãos, o que confere a este grupo alta recorrência de fundamentos. O segundo grupo reúne três fundamentos com presença 23% do total de acórdãos, o que atribui a este grupo baixa recorrência de fundamentos.

A *constatação* consiste na identificação das causas principais para as demandas judiciais dos consumidores. Assim, ações regulatórias podem ser direcionadas para a mitigação destas causas, reduzindo os litígios judiciais e melhorando as transações econômicas entre fornecedores e consumidores. A base dessa constatação também decorre do princípio de Pareto ou regra do 80/20.

Quanto à análise segundo o critério “valor das indenizações por danos morais”, em que se avaliou os três segmentos de maior litigância e os três fundamentos de maior incidência nos acórdãos, *constata-se* que “Bancos, financeiras e administradoras de cartão”, “Construtoras, incorporadoras e imobiliárias” e “Operadoras de telecomunicações” são, em ordem decrescente, os segmentos com maiores indicadores de impacto econômico. Por isso, merecem tratamento diferenciado por parte das políticas públicas para alcance de maiores benefícios sociais em decorrência de poucas, mas específicas ações, com base no princípio de Pareto ou regra do 80/20.

Observando-se os bens jurídicos tutelados a partir de inferência sobre os segmentos mencionados, nota-se que TJGO tem atribuído maior peso para atos de maior potencial lesivo, como vida, saúde e moradia, e menor peso para condutas de menor potencial lesivo, como direito de crédito, tempo excessivo em fila de banco, etc.

Isso permite elaborar outra *constatação*. No momento da fundamentação, o Tribunal tem feito análises casuísticas e, assim, tem arbitrado valores de indenização conforme a natureza e gravidade da lesão sofrida pelo consumidor, independentemente dos danos coletivos ou difusos gerados por determinado segmento de mercado, o que caracterizaria visão individualista microssistema do consumidor no Tribunal.

Ademais, apesar de “Operadoras de telecomunicações” e “Bancos, financeiras e administradoras de cartão” serem os segmentos com maior índice de litigância (juntos representam 46% do total de acórdãos em cinco anos) e de serem, respectivamente, primeiro e terceiro colocado nos segmentos com maior impacto

econômico das indenizações (juntos representam 37% do total de indenizações), *constata-se* que ambos os segmentos são possuem os menores valores médios de indenização por acórdão.

A crítica que se faz é que a reincidência dos infratores de menor potencial lesivo pode ser tão ou até mais danosa à sociedade do que o infrator não reincidente de maior potencial lesivo, pois, além da soma dos danos causados pelos menores infratores ser maior no tempo, mais acesso ao Judiciário será disponibilizado, mais processos serão distribuídos, mais despesas com pessoal e equipamentos serão realizadas e menos tempo útil terão os julgadores para demandas mais relevantes à sociedade. Portanto, essa visão individualista do microsistema do consumidor impõe à sociedade elevado custo de oportunidade que não é quantificado pelo Tribunal. Assim, impõe-se a necessidade da adoção da visão coletiva de direitos transindividuais.

Por fim, *constata-se* a contradição entre o impacto econômico dos danos morais decorrentes da “cobrança indevida” e da “cobrança indevida combinada e inscrição no cadastro de inadimplentes”. Esta, por ser uma combinação de dois atos, deveria ter maior impacto econômico. Entretanto, isso não se verificou. Em cinco anos, a “cobrança indevida” foi causa de R\$ 167.000,00 e a “cobrança indevida combinada e inscrição no cadastro de inadimplentes” foi causa de R\$ 123.000,00.

Em relação à análise segundo o critério da estabilidade das decisões judiciais no segundo grau de jurisdição, quanto aos segmentos pertencentes ao grupo de elevado nível de litigância e ao grupo de elevado impacto econômico, conclui-se que o arbitramento das indenizações por danos morais não está pacificado no TJGO.

Analisando-se em conjunto o critério “estabilidade das decisões judiciais no segundo grau de jurisdição” e os critérios “segmentos de mercado” e “valor das indenizações por danos morais”, *constata-se* que os três segmentos menos estáveis (“Construtoras, incorporadoras e imobiliárias”, Operadoras de Telecomunicações, “Bancos, financeiras e administradoras de cartão”) possuem, juntos, os maiores índices de litigância (59% do total de acórdãos em cinco anos) e possuem, juntos, os maiores índices de impacto econômico (49% do total de indenizações).

No tocante à análise do critério “comparação entre indenizações por danos morais e multas aplicadas pelo PROCON-GO”, *constata-se* que há certa proximidade

de informações entre o TJGO e PROCON-GO, ainda que em percentual distinto, no que se refere à incidência dos segmentos “Bancos, financeiras e administradoras de cartão” e “Operadoras de Telecomunicações” e aos fundamentos “falha na prestação de serviço” e “cobrança indevida”.

Em outras palavras, pode-se afirmar que, entre 2016 e 2020, os infratores e os assuntos remetidos ao PROCON-GO foram semelhantes em relação às demandas judiciais no TJGO, sendo distinto apenas o volume de ocorrências, que, no PROCON-GO é muito maior.

Ademais, constata-se que as indenizações por danos morais arbitradas pelo TJGO são cerca de 0,83% do valor total das multas aplicadas pelo PROCON-GO no período mencionado.

Corroborando com a conclusão anterior, constata-se que os valores medianos das multas do PROCON-GO são bastante superiores aos valores médios de indenização por danos morais por acórdão do TJGO, no que se refere aos segmentos “Bancos, financeiras e administradoras de cartão” e “Operadoras de telecomunicações”.

Apesar de a indenização por danos morais mencionar a função punitiva, em média, uma vez por acórdão (conforme indicador de menções da função punitiva), os valores medianos das indenizações no TJGO estão muito aquém dos valores medianos das multas aplicadas pelo PROCON, levando à hipótese de que a função punitiva ou não está sendo aplicada ou está sendo, porém, de modo leve.

Quanto ao critério “fundamentos jurídicos para o arbitramento das indenizações por danos morais”, os princípios jurídicos mais recorrentes nos acórdãos foram, do maior para o menor, Razoabilidade, Vedação ao Enriquecimento Sem Causa, Proporcionalidade, Função Compensatória, Função Preventiva e Função Punitiva.

Primeira constatação decorre da contradição lógica entre indicador de menções da função punitiva e o valor médio de indenização dos segmentos “Construtoras, incorporadoras e imobiliárias” e “Operadoras de planos de saúde e administradoras de benefícios”.

Percebeu-se que o segmento “Construtoras” teve o maior indicador de menções da função punitiva (1,45) e teve valor médio de indenização por acórdão de R\$ 11.363,64. O segmento “Operadoras de Planos de Saúde” teve o menor índice de menções da função punitiva (0,50), porém, teve valor médio de indenização por acórdão de R\$ 13.116,67, maior do que o valor médio de indenização do segmento Construtoras. Isso contraria a lógica de que “quanto maior interesse na sanção, maior deveria ser o *quantum* indenizatório”.

Segunda constatação se refere ao uso dos termos do método bifásico. Como visto na fundamentação teórica, trata-se de critérios subjetivos, em essência, que podem ser objetificados caso se criem subcritérios objetivos. Assim, a constatação que se faz é que, ao se fazer uso deles, os julgadores do TJGO, a princípio, não têm explicitado os dados empíricos utilizados para subsidiar a situação econômica das partes, o grau de culpa do ofensor e a extensão do dano. Sem estes dados empíricos, parece complicado medir tais pressupostos, em razão de serem valores jurídicos abstratos, permitindo subjetivismo e voluntarismo tão criticados pela doutrina.

Terceira constatação corresponde à alta incidência de fundamentação baseada em valores jurídicos abstratos, sem consideração das consequências práticas da decisão, sem ponderação entre os princípios que se colidem e sem descrição do contexto fático apropriado para liquidação do dano moral.

Aplicar os princípios aos fatos sem tais considerações pode comprometer a validade das decisões, em virtude do excesso de emprego de conceitos jurídicos indeterminados, sem explicação do motivo concreto de sua incidência no caso e em razão da invocação de motivos que prestariam a justificar qualquer outra decisão, conforme o art. 489, §1º, II, e III, do CPC, sem prejuízo da incidência do art. 20 da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro (LINDB), c/c Decreto nº 9.830, DE 10 DE JUNHO DE 2019, que regulamentou o art. 20 da LINDB.

Nessa constatação, convém trazer as reflexões de Fetzner (2018, p. 103):

O reconhecimento da importância da argumentação para o direito não é recente; já em 1958, Perelman e L. Olbrechts-Tyteca afirmavam na introdução do Tratado da Argumentação que, durante séculos, a argumentação foi relegada ao segundo plano, porque as decisões judiciais não precisavam de fundamentação. **A atividade jurisdicional do magistrado consistia na busca da decisão justa para cada caso a ele apresentado.**

Os critérios que determinavam tal decisão eram quase sempre imprecisos e subjetivos; muitas vezes se confundiam com valores morais, sem vinculação necessariamente jurídica. No mesmo sentido, Víctor Gabriel assinala que, com o advento da necessidade de fundamentação das decisões judiciais, decorrente inclusive **da separação dos poderes e da possibilidade de mútuo “controle” entre eles**, passou-se a privilegiar mais intensamente “a necessidade de construção do discurso, dos processos escritos e da racionalização do processo de construção do Direito”.

Da citação à cima, extrai-se que a importância da argumentação jurídica baseada em procedimentos racionais e transparentes para o sistema de freios e contrapesos dos Poderes da República e a necessidade de a jurisdição motivar seus atos com base em critérios objetivos.

Assim sendo, no contexto da indenização por danos morais, urge a necessidade de se caminhar para a argumentação jurídica baseada no argumento de fato, e não no argumento de autoridade (legislação, doutrina, especialistas). Para Alda da Graça Marques et al,

O argumento/fundamento de fato é aquele que utiliza a razoabilidade e a coerência do encadeamento sistematizado de fatos-razões como fundamento de validade, ou seja, é aquele que desenvolve uma explicação razoável para determinada questão relevante do raciocínio argumentativo.

Ocorre que o argumento de fato exige que seu interlocutor conheça e seja capaz de selecionar, no conjunto dos fatos, aqueles que precisam ser provados e como devem ser provados para se alcançar a melhor performance de persuasão do seu auditório.

Quarta constatação é a ocorrência de seis fundamentações de indenizações de processos diferentes se repetiram nos praticamente nos mesmos termos, conforme as fundamentação colacionadas no Quadro 1 no anexo. Tais decisões podem estar sob risco de nulidade, por incidência do art. 489, §1º, III, do CPC, que estabelece que não será considerada fundamentada a decisão judicial que invocar motivos que se prestariam a justificar qualquer outra decisão.

Quinta constatação consiste na baixa adesão da 2ª fase do método bifásico do STJ. Ainda que os desembargadores, em seus votos, digam não existir parâmetros objetivos para fixar o *quantum* indenizatório, eles podem escolher os parâmetros do STJ e estabelecer subcritérios objetivos em cada um destes parâmetros, conferindo

maior racionalidade no procedimento de arbitramento, conforme disposto na doutrina de Tartuce (2019), presente na fundamentação teórica.

Sexta constatação corresponde à incidência de princípios, aparentemente, contraditórios, como vedação ao enriquecimento sem causa e as funções dissuasórias.

Santos (2018) concluiu que ou se punirá o ofensor de forma correspondente à extensão do dano, à repetição da conduta ilícita com dolo ou culpa e à capacidade econômica do autor, sem prejuízo de outros critérios atinentes ao caso específico, ou se impedirá a concretização das funções dissuasórias, por receio de a vítima do dano enriquecer sem justa causa.

Sétima constatação verifica-se ao se comparar os indicadores de menções do fundamento jurídico “grau de culpa do ofensor” e da “função punitiva. Sendo o grau de culpa do ofensor pressuposto da função punitiva, presume-se que o nível de repetição destes signos fossem numericamente parecidos, mas não foi o que ocorreu. Em termos medianos, a função punitiva foi mencionada 0,9 vezes por acórdão e o grau de culpa do ofensor foi mencionada 0,35 vezes por acórdão.

Baseado nessa constatação em conjunto com as lições do artigo da civilista Gattaz (2016), nota-se que doutrina dos *punitive damages* ainda não está consolidada no direito brasileiro. Embora os magistrados façam referência à função punitiva, é raro encontrar fundamentação no sentido da verificação dos pressupostos dos *punitive damages*.

Oitava constatação consiste na prevalência da função compensatória como a função da responsabilidade civil mais citada nas fundamentações. Isso era esperado, já que não há divergências quanto à sua aplicação.

Portanto, o modo de fundamentação do TJGO tem se mostrado que, ao longo dos cinco anos, caminhou no sentido da aplicação direta de princípios fatos, sem consideração das consequências práticas da decisão e sem ponderação entre os princípios que se colidem, sem descrição do contexto fático apropriado para liquidação do dano moral. Tal técnica pode ser passível de críticas pela doutrina do pragmatismo

jurídico, ou consequencialismo jurídico, que ganhou força a partir dos novos dispositivos introduzidos na LINDB.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo científico teve como objetivo avaliar os fundamentos jurídicos utilizados pelo TJGO no arbitramento das indenizações por danos morais nas relações de consumo em Goiás entre 2016 e 2020.

O objeto do artigo consiste nos 83 acórdãos proferidos pelas turmas cíveis entre 2016 e 2020 do TJGO, extraídos do sítio eletrônico deste Tribunal, os quais deram provimento aos recursos para condenar os fornecedores a indenizar os consumidores a título de indenização por danos morais.

Delimitado o objeto, estabeleceram-se os critérios para análise dos acórdãos, quais sejam: segmento de mercado, fundamentos para caracterização dos danos morais, valor das indenizações por danos morais, estabilidade das decisões judiciais, comparação entre indenizações por danos morais e multas aplicadas pelo PROCON-GO e fundamentos jurídicos para o arbitramento dos danos morais.

Isto posto, partiu-se para a análise propriamente dita. No segmento de mercado, os segmentos com altos índices de litigância em relação aos demais foram, respectivamente do maior para o menor, “Bancos, financeiras e administradoras de cartão”, “Operadoras de telecomunicações” e “Construtoras, incorporadoras e imobiliárias”. Os três segmentos somados representam mais da metade dos acórdãos proferidos.

Nos fundamentos para caracterização dos danos morais, a falha na prestação de serviços, a cobrança indevida e a cobrança indevida combinada com inscrição no cadastro de inadimplentes foram as três principais causas de danos morais, representando mais de três quartos das causas dos danos morais.

Em relação ao valor das indenizações por danos morais, os segmentos com maiores índices de litigância também se enquadraram nos segmentos com maiores índices de impacto econômico, sendo responsáveis por quase metade do impacto econômico dos danos morais. A única variação ocorreu na ordem dos segmentos:

“Bancos, financeiras e administradoras de cartão” continuou em primeiro, seguido de “Construtoras, incorporadoras e imobiliárias” e “Operadoras de telecomunicações”. Já nos fundamentos para caracterização dos danos morais, a falha na prestação de serviço e cobrança indevida totalizam mais da metade do impacto econômico dos danos morais.

Acerca da estabilidade das decisões judiciais, coincidentemente, os três segmentos afetados por decisões judiciais menos estáveis foram “Construtoras, incorporadoras e imobiliárias”, “Operadoras de Telecomunicações e “Bancos, financeiras e administradoras de cartão”.

Quanto à comparação entre indenizações por dano moral e multas aplicadas pelo PROCON-GO, percebeu-se que as indenizações por danos morais arbitradas pelo TJGO são menos de 1% do valor total das multas aplicadas pelo PROCON-GO em 2019 e 2020. Nesse período, “Bancos, financeiras e administradoras de cartão” e “Operadoras de Telecomunicações” foram segmentos com mais multas aplicadas pelo PROCON-GO. O valor mediano da multa está entre duas ou três vezes maior do que o valor médio de indenização por acórdão.

Nos fundamentos jurídicos para o arbitramento dos danos morais, verificou-se a alta incidência da aplicação de princípios ao caso concreto, sem consideração das consequências práticas da decisão, sem ponderação entre os princípios que se colidem, nem descrevendo o contexto fático próprio para liquidação do dano moral. Aplicar os princípios aos fatos sem tais considerações pode comprometer a validade das decisões (art. 489, §1º, II, e III, do CPC c/c art. 20 da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro (LINDB).

Os princípios mais recorrentes foram, do mais para o menos, Razoabilidade, Vedação ao Enriquecimento Sem Causa, Proporcionalidade, Função Compensatória, Função Preventiva e Função Punitiva. Ressalta-se a aparente contradição de se adotar o princípio vedação ao enriquecimento sem causa e as funções dissuasórias na mesma fundamentação.

Ademais, o método bifásico do STJ não tem sido o principal modo de arbitramento dos danos morais. A função punitiva está sendo aplicada sem análise do grau de culpa do ofensor.

Por fim, destaca-se a visão do pragmatismo jurídico e a importância da modernização da argumentação jurídica, da aproximação do direito com a realidade empírica, baseada em evidências, quando for possível e viável extrai-las.

Ressalta-se também a relevância de se declinar as consequências práticas das decisões, no exercício da atuação diligente do decisor, na medida do possível.

Não se recomenda a exclusão dos princípios jurídicos mencionados nos acórdãos. O que se recomenda é, sempre que possível, a mensuração destes princípios com base em dados e informações empíricos. Somente assim, será possível dar efetividade ao direito à indenização por danos morais e ao sistema de controle social sobre as decisões do Estado.

Por fim, este acadêmico pede vênia aos desembargadores do TJGO que se sentirem desprestigiados no nobre exercício da função jurisdicional e já, de antemão, esclarece que a intenção deste artigo é tão somente contribuir para o estudo das decisões judiciais, por meio da pesquisa empírica no direito.

Como citado por Lee e Gary (2013), “um esporte violento pode ser divertido de se observar, mas não tem serventia à nossa proposta e dificilmente pareceria justo”. Este artigo contém críticas aos acórdãos, porém foram feitas apenas para fins didático e acadêmico.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Indenização Punitiva. **Revista da EMERJ**, Rio de Janeiro, v.9 n. 36, p. 135-168, 2006.

BEDÊ, F. S; SOUSA, R. S. Por que a área do direito não tem cultura de pesquisa de campo no Brasil? **Revista brasileira de políticas públicas**, Brasília, v. 8, n. 1, 2018 p.781-796.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 06 nov. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 9.830, de 10 de junho de 2019**. Regulamenta o disposto nos art. 20 ao art. 30 do Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942, que institui a Lei de Introdução às normas do Direito brasileiro. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D9830.htm>. Acesso em 28.09.2021.

BRASIL. **Decreto-Lei nº4.657, de 4 de setembro de 1942**. Lei de Introdução ao Código Civil Brasileiro. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del4657.htm>. Acesso em 28.09.2021.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2005**. Institui o Código Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em: 06 nov. 2020.

CONSUMIDOR.GOV.BR. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1632929760691>>. Acesso em: 06 nov. 2020.

DIDIER, Fredie Souza; OLIVEIRA, Rafael Alexandria. Dever judicial de considerar as consequências práticas da decisão: interpretando o art. 20 da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro. **A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Belo Horizonte, ano 19, n. 75, p. 143-160, jan./mar. 2019. DOI: 10.21056/aec.v20i75.1068.

DINIZ, Maria Helena. Artigos 20 a 30 da LINDB como novos paradigmas hermenêuticos do direito público, voltados à segurança jurídica e à eficiência administrativa. **Revista Argumentum – RA**, Marília, v. 19, n.1, p. 305-318, mai-ago.2018.

EPSTEIN, Lee; KING, Gary. **Pesquisa empírica em direito: as regras da inferência**. São Paulo: Direito GV, 2013.

FARIAS, Cristiano C; ROSENVALD, Nelson; BRAGA, Peixoto. **Curso de direito civil: responsabilidade civil**. 4ª ed. Salvador: JusPodivm, 2017.

FETZNER, N. L. C (Coord.). **Linguagem e argumentação jurídica**. 5ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

FREITAS, Vladimir Passos de Freitas. **Estudo de decisões judiciais merece mais estudo e análise**. Revista Consultor Jurídico, 2020. Disponível em: < <https://www.conjur.com.br/2020-mar-15/segunda-leitura-estudo-decisoes-judiciais-merece-estudo-analise>>. Acesso em: 30 set. 2020.

GATTAZ, Luciana de Godoy Penteado. *Punitive damages* no direito brasileiro. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 105, n. 964, p. 191–214, 2016.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro, volume 4: responsabilidade civil**. 14. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019. p. 528-533.

SANTOS, Herliton Jose de Miranda. **O PROCESSO DE QUANTIFICAÇÃO DAS INDENIZAÇÕES POR DANOS MORAIS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**. Monografia (Graduação), Graduação em Direito, Centro de Ciências Jurídicas, Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2018. 76 f.

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR. Disponível em: < <https://sindecnacional.mj.gov.br/home>>. Acesso em: 29. set.2020.

TARTUCE, Flávio. **Direito Civil: Direito das Obrigações e Responsabilidade Civil**. 14. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 630-633.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS. Disponível em: < <https://www.tjgo.jus.br/>>. Acesso em: 06 nov. 2020.

8. ANEXO

Tabela 1: Informações dos danos morais segundo os segmentos

Segmentos	Período (ano)	Quantidade de acórdão (A)	Distribuição dos acórdãos por segmento (%)	Total de indenizações (B)	Distribuição do total de indenizações por segmento (%)	Valor da indenização por acórdão (C = B/A)
Bancos, financeiras e administradoras de cartão	2016	6	27%	R\$ 38.000,00	23%	R\$ 6.333,33
Bancos, financeiras e administradoras de cartão	2017	3	14%	R\$ 18.000,00	11%	R\$ 6.000,00
Bancos, financeiras e administradoras de cartão	2018	7	32%	R\$ 39.000,00	23%	R\$ 5.571,43
Bancos, financeiras e administradoras de cartão	2019	2	9%	R\$ 32.000,00	19%	R\$ 16.000,00
Bancos, financeiras e administradoras de cartão	2020	4	18%	R\$ 40.000,00	24%	R\$ 10.000,00
Bancos, financeiras e administradoras de cartão Total	2016 a 2020	22	27%	R\$ 167.000,00	21%	R\$ 7.590,91
Operadoras de telecomunicações	2016	7	44%	R\$ 43.000,00	43%	R\$ 6.142,86
Operadoras de telecomunicações	2017	1	6%	R\$ 3.000,00	3%	R\$ 3.000,00
Operadoras de telecomunicações	2018	5	31%	R\$ 33.000,00	33%	R\$ 6.600,00
Operadoras de telecomunicações	2019	1	6%	R\$ 5.000,00	5%	R\$ 5.000,00
Operadoras de telecomunicações	2020	2	13%	R\$ 15.000,00	15%	R\$ 7.500,00
Operadoras de telecomunicações (telefone, internet, TV por assinatura) Total	2016 a 2020	16	19%	R\$ 99.000,00	12%	R\$ 6.187,50
Construtora, Incorporadoras e Imobiliárias	2016	1	9%	R\$ 20.000,00	16%	R\$ 20.000,00
Construtora, Incorporadoras e Imobiliárias	2017	1	9%	R\$ 20.000,00	16%	R\$ 20.000,00
Construtora, Incorporadoras e Imobiliárias	2018	0	0%	R\$ 0,00	0%	R\$ 0,00
Construtora, Incorporadoras e Imobiliárias	2019	3	27%	R\$ 28.000,00	22%	R\$ 9.333,33
Construtora, Incorporadoras e Imobiliárias	2020	6	55%	R\$ 57.000,00	46%	R\$ 9.500,00
Construtora, Incorporadoras e Imobiliárias Total	2016 a 2020	11	13%	R\$ 125.000,00	16%	R\$ 11.363,64
Operadoras de planos de saúde e administradoras de benefícios	2016	1	17%	R\$ 10.000,00	13%	R\$ 10.000,00
Operadoras de planos de saúde e administradoras de benefícios	2017	1	17%	R\$ 16.000,00	20%	R\$ 16.000,00
Operadoras de planos de saúde e administradoras de benefícios	2018	4	67%	R\$ 53.000,00	67%	R\$ 13.250,00
Operadoras de planos de saúde e administradoras de benefícios	2019	0	0%	R\$ 0,00	0%	R\$ 0,00

Segmentos	Período (ano)	Quantidade de acórdão (A)	Distribuição dos acórdãos por segmento (%)	Total de indenizações (B)	Distribuição do total de indenizações por segmento (%)	Valor da indenização por acórdão (C = B/A)
Operadoras de planos de saúdes e administradoras de benefícios	2020	0	0%	R\$ 0,00	0%	R\$ 0,00
Operadoras de planos de saúdes e administradoras de benefícios Total	2016 a 2020	6	7%	R\$ 79.000,00	10%	R\$ 13.166,67
Energia elétrica	2016	0	0%	R\$ 0,00	0%	R\$ 0,00
Energia elétrica	2017	0	0%	R\$ 0,00	0%	R\$ 0,00
Energia elétrica	2018	0	0%	R\$ 0,00	0%	R\$ 0,00
Energia elétrica	2019	2	50%	R\$ 15.000,00	43%	R\$ 7.500,00
Energia elétrica	2020	2	50%	R\$ 20.000,00	57%	R\$ 10.000,00
Energia elétrica Total	2016 a 2020	4	5%	R\$ 35.000,00	4%	R\$ 8.750,00
Varejo	2016	0	0%	R\$ 0,00	0%	R\$ 0,00
Varejo	2017	0	0%	R\$ 0,00	0%	R\$ 0,00
Varejo	2018	1	25%	R\$ 4.000,00	19%	R\$ 4.000,00
Varejo	2019	1	25%	R\$ 5.000,00	24%	R\$ 5.000,00
Varejo	2020	2	50%	R\$ 12.000,00	57%	R\$ 6.000,00
Varejo Total	2016 a 2020	4	5%	R\$ 21.000,00	3%	R\$ 5.250,00
Transporte Aéreo	2016	0	0%	R\$ 0,00	0%	R\$ 0,00
Transporte Aéreo	2017	0	0%	R\$ 0,00	0%	R\$ 0,00
Transporte Aéreo	2018	0	0%	R\$ 0,00	0%	R\$ 0,00
Transporte Aéreo	2019	2	67%	R\$ 20.000,00	74%	R\$ 10.000,00
Transporte Aéreo	2020	1	33%	R\$ 7.000,00	26%	R\$ 7.000,00
Transporte Aéreo Total	2016 a 2020	3	4%	R\$ 27.000,00	3%	R\$ 9.000,00
Hospitais, clínicas, laboratórios e outros serviços de saúde	2016	0	0%	R\$ 0,00	0%	R\$ 0,00
Hospitais, clínicas, laboratórios e outros serviços de saúde	2017	0	0%	R\$ 0,00	0%	R\$ 0,00
Hospitais, clínicas, laboratórios e outros serviços de saúde	2018	1	33%	R\$ 7.000,00	5%	R\$ 7.000,00
Hospitais, clínicas, laboratórios e outros serviços de saúde	2019	1	33%	R\$ 25.000,00	19%	R\$ 25.000,00

Segmentos	Período (ano)	Quantidade de acórdão (A)	Distribuição dos acórdãos por segmento (%)	Total de indenizações (B)	Distribuição do total de indenizações por segmento (%)	Valor da indenização por acórdão (C = B/A)
Hospitais, clínicas, laboratórios e outros serviços de saúde	2020	1	33%	R\$ 100.000,00	76%	R\$ 100.000,00
Hospitais, clínicas, laboratórios e outros serviços de saúde Total	2016 a 2020	3	4%	R\$ 132.000,00	16%	R\$ 44.000,00
Outros	2016	2	14%	R\$ 10.000,00	9%	R\$ 5.000,00
Outros	2017	3	21%	R\$ 22.000,00	19%	R\$ 7.333,33
Outros	2018	1	7%	R\$ 5.000,00	4%	R\$ 5.000,00
Outros	2019	4	29%	R\$ 53.000,00	46%	R\$ 13.250,00
Outros	2020	4	29%	R\$ 26.000,00	22%	R\$ 6.500,00
Outros Total	2016 a 2020	14	17%	R\$ 116.000,00	14%	R\$ 8.285,71
Total Geral		83		R\$ 801.000,00		

Tabela 2: Informações dos danos morais segundo os fundamentos

Fundamentos	Período (ano)	Quantidade de acórdão (A)	Distribuição dos acórdãos por fundamento (%)	Total de indenizações (B)	Distribuição do total de indenizações por fundamento (%)	Valor da indenização por fundamento (C = B/A)
Falha na prestação de serviço	2016	0	0%	R\$ -	0%	R\$ 0,00
Falha na prestação de serviço	2017	3	13%	R\$ 16.000,00	5%	R\$ 5.333,33
Falha na prestação de serviço	2018	4	17%	R\$ 24.000,00	8%	R\$ 6.000,00
Falha na prestação de serviço	2019	5	21%	R\$ 80.000,00	26%	R\$ 16.000,00
Falha na prestação de serviço	2020	12	50%	R\$ 192.000,00	62%	R\$ 16.000,00
Total		24	29%	R\$ 312.000,00	39%	
Cobrança indevida	2016	11	48%	R\$ 67.000,00	43%	R\$ 6.090,91
Cobrança indevida	2017	2	9%	R\$ 10.000,00	6%	R\$ 5.000,00
Cobrança indevida	2018	2	9%	R\$ 12.000,00	8%	R\$ 6.000,00
Cobrança indevida	2019	3	13%	R\$ 23.000,00	15%	R\$ 7.666,67
Cobrança indevida	2020	5	22%	R\$ 45.000,00	29%	R\$ 9.000,00
Total		23	28%	R\$ 157.000,00	20%	
Cobrança indevida e Inscrição indevida no cadastro de inadimplentes	2016	3	17%	R\$ 21.000,00	17%	R\$ 7.000,00
Cobrança indevida e Inscrição indevida no cadastro de inadimplentes	2017	1	6%	R\$ 10.000,00	8%	R\$ 10.000,00
Cobrança indevida e Inscrição indevida no cadastro de inadimplentes	2018	9	50%	R\$ 55.000,00	45%	R\$ 6.111,11
Cobrança indevida e Inscrição indevida no cadastro de inadimplentes	2019	3	17%	R\$ 22.000,00	18%	R\$ 7.333,33
Cobrança indevida e Inscrição indevida no cadastro de inadimplentes	2020	2	11%	R\$ 15.000,00	12%	R\$ 7.500,00
Total		18	22%	R\$ 123.000,00	15%	
Mora na entrega de imóvel	2016	1	14%	R\$ 20.000,00	24%	R\$ 20.000,00

Fundamentos	Período (ano)	Quantidade de acórdão (A)	Distribuição dos acórdãos por fundamento (%)	Total de indenizações (B)	Distribuição do total de indenizações por fundamento (%)	Valor da indenização por fundamento (C = B/A)
Mora na entrega de imóvel	2017	1	14%	R\$ 20.000,00	24%	R\$ 20.000,00
Mora na entrega de imóvel	2018	0	0%	R\$ -	0%	R\$ 0,00
Mora na entrega de imóvel	2019	2	29%	R\$ 18.000,00	22%	R\$ 9.000,00
Mora na entrega de imóvel	2020	3	43%	R\$ 25.000,00	30%	R\$ 8.333,33
Total		7	8%	R\$ 83.000,00	10%	
Vício do produto	2016	1	20%	R\$ 3.000,00	9%	R\$ 3.000,00
Vício do produto	2017	1	20%	R\$ 7.000,00	20%	R\$ 7.000,00
Vício do produto	2018	1	20%	R\$ 5.000,00	14%	R\$ 5.000,00
Vício do produto	2019	2	40%	R\$ 20.000,00	57%	R\$ 10.000,00
Vício do produto	2020	0	0%	R\$ -	0%	R\$ 0,00
Total		5	6%	R\$ 35.000,00	4%	
Negativa por plano de saúde	2016	1	20%	R\$ 10.000,00	14%	R\$ 10.000,00
Negativa por plano de saúde	2017	1	20%	R\$ 16.000,00	23%	R\$ 16.000,00
Negativa por plano de saúde	2018	3	60%	R\$ 45.000,00	63%	R\$ 15.000,00
Negativa por plano de saúde	2019	0	0%	R\$ -	0%	R\$ 0,00
Negativa por plano de saúde	2020	0	0%	R\$ -	0%	R\$ 0,00
Total		5	6%	R\$ 71.000,00	9%	
Risco da atividade	2016	0	0%	R\$ -	0%	R\$ 0,00
Risco da atividade	2017	0	0%	R\$ -	0%	R\$ 0,00
Risco da atividade	2018	0	0%	R\$ -	0%	R\$ 0,00
Risco da atividade	2019	1	100%	R\$ 20.000,00	100%	R\$ 20.000,00
Risco da atividade	2020	0	0%	R\$ -	0%	R\$ 0,00
Total		1	1%	R\$ 20.000,00	2%	
Total Geral		83		R\$ 801.000,00		

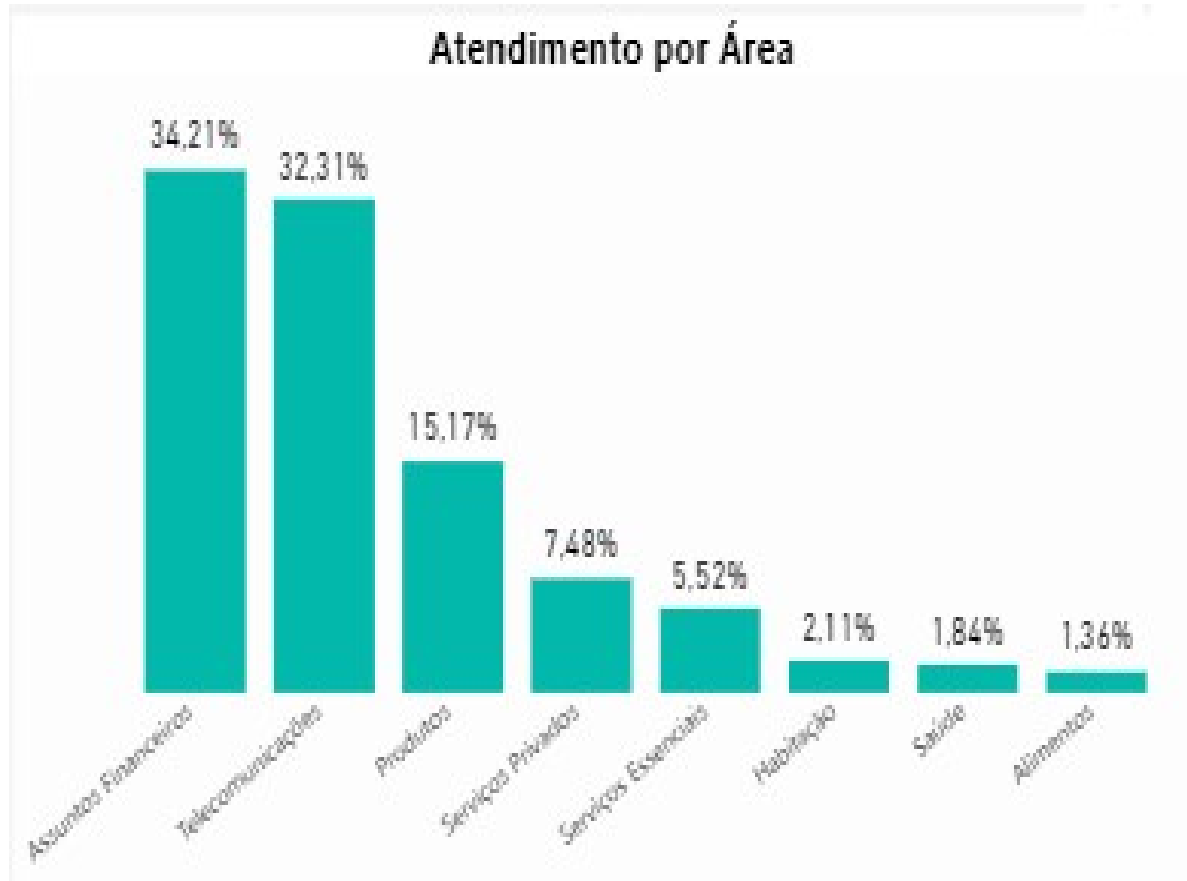
Tabela 3: Lista de problemas

Problema	Quantidade	%
Cobrança indevida/abusiva	151.120	19,55%
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	89.873	11,63%
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	79.492	10,28%
Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento	57.461	7,43%
Produto com vício	44.349	5,74%
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	30.322	3,92%
Não entrega/demora na entrega do produto	20.138	2,61%
SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)	19.109	2,47%
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	18.657	2,41%
Discordância quanto as avarias	15.452	2,00%
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	13.120	1,70%
Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	12.832	1,66%
Problemas com crédito consignado	12.095	1,56%
Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	12.084	1,56%
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	10.620	1,37%
Cálculo de prestação/taxa de juros	7.683	0,99%
Fila em Banco	6.968	0,90%
Serviço não concluído /Fornecimento parcial	6.860	0,89%
Prazo de validade (falta, ilegível, etc.)	6.361	0,82%

Fonte: SINDEC⁵

⁵ SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR. Disponível em: <<https://sindecnacional.mj.gov.br/home>>. Acesso em: 29. set.20.

Figura 1: Atendimento por área



Fonte: SINDEC

Quadro 1 – Processos diferentes com fundamentação idêntica ou semelhante

<p>Processo: 0402062-83.2015.8.09.0134 (acórdão nº 67 da tabela de acórdãos)</p>	<p>Processo: 5227630-54.2019.8.09.0006 (acórdão nº 68 da tabela de acórdãos)</p>
<p>[...] Reunidos, pois, os pressupostos que caracterizam a ocorrência do dano moral, resta estabelecer a remuneração que o indenizaria, ressaltando, todavia, que esta medida jamais se prestaria ao enriquecimento ilícito do ofendido, devendo a compensação ser estabelecida em quantum razoável, suficiente para recompor o desgaste a ele impingido, assim como para coibir a repetição de ações lesivas da mesma natureza. Não há critério rígido estabelecido para fixação da indenização por dano moral. Para sua imposição o julgador deve adotar como parâmetro os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, além de se atentar para as condições econômicas do ofensor, do ofendido, assim como deve levar em consideração o valor do bem jurídico lesado, sem olvidar a extensão do sofrimento, da dor, do sentimento e das cicatrizes deixadas pelo evento danoso. Deve considerar, ainda, para se aproximar o mais possível de um valor tido como justo, a finalidade compensatória da indenização para aquele que sofreu o dano e o seu caráter punitivo, preventivo e pedagógico, para aquele que o praticou. Considerando tudo isso, tenho por razoável a quantia arbitrada pelo juízo monocrático para indenização dos danos morais, fixada no importe de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), quantia que coaduna com o entendimento majoritário deste Tribunal de Justiça, até porque deve ser levado em conta que a responsabilidade pelo seu adimplemento é solidária entre as apelantes</p>	<p>[...] Reunidos, pois, os pressupostos que caracterizam a ocorrência do dano moral, resta estabelecer a remuneração que o indenizaria, ressaltando, todavia, que esta medida jamais se prestaria ao enriquecimento ilícito do ofendido, devendo a compensação ser estabelecida em quantum razoável, suficiente para recompor o desgaste a ele impingido, assim como para coibir a repetição de ações lesivas da mesma natureza. Não há critério rígido estabelecido para fixação da indenização por dano moral. Para sua imposição o julgador deve adotar como parâmetro os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, além de se atentar para as condições econômicas do ofensor, do ofendido, assim como deve levar em consideração o valor do bem jurídico lesado, sem olvidar a extensão do sofrimento, da dor, do sentimento e das cicatrizes deixadas pelo evento danoso. Deve considerar, ainda, para se aproximar o mais possível de um valor tido como justo, a finalidade compensatória da indenização para aquele que sofreu o dano e o seu caráter punitivo, preventivo e pedagógico, para aquele que o praticou, de acordo com precedentes desta Corte. Considerando tudo isso, tenho por razoável fixar a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para indenização dos danos morais, valor que coaduna com o entendimento majoritário deste Tribunal de Justiça.</p>
<p>Processo 5307008-88.2018.8.09.0137 (acórdão nº 70 da tabela de acórdãos)</p>	<p>Processo 5400751-89.2017.8.09.0137 (acórdão nº 71 da tabela de acórdãos)</p>
<p>Reunidos, pois, os pressupostos que caracterizam a ocorrência do dano moral, resta estabelecer a remuneração que o indenizaria, ressaltando, todavia, que esta medida jamais se prestaria ao enriquecimento ilícito do ofendido, devendo a compensação ser estabelecida em quantum razoável, suficiente para recompor o desgaste a ele impingido, assim como para coibir a repetição de ações lesivas da mesma natureza. Não há critério rígido estabelecido para fixação da indenização por dano moral. Para sua imposição o julgador deve adotar como parâmetro os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, além de se atentar para as condições econômicas do ofensor, do ofendido, assim como deve levar em consideração o valor do bem jurídico lesado, sem olvidar a extensão do sofrimento, da dor, do sentimento e das</p>	<p>Reunidos, pois, os pressupostos que caracterizam a ocorrência do dano moral, resta estabelecer a remuneração que o indenizaria, ressaltando, todavia, que esta medida jamais se prestaria ao enriquecimento ilícito do ofendido, devendo a compensação ser estabelecida em quantum razoável, suficiente para recompor o desgaste a ele impingido, assim como para coibir a repetição de ações lesivas da mesma natureza. Não há critério rígido estabelecido para fixação da indenização do dano moral. Para sua imposição o julgador deve adotar como parâmetro os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, além de se atentar para as condições econômicas do ofensor e do ofendido, assim como deve levar em consideração o valor do bem jurídico lesado, sem olvidar a extensão do sofrimento, da dor, do sentimento e das</p>

<p>cicatrices deixadas pelo evento danoso. Deve considerar, ainda, para se aproximar o mais possível de um valor tido como justo, a finalidade compensatória da indenização para aquele que sofreu o dano e o seu caráter punitivo, preventivo e pedagógico, para aquele que o praticou, de acordo com precedentes desta Corte. Considerando tudo isso, tenho por razoável o valor fixado na sentença, isto é, a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para indenização dos danos morais, valor que coaduna com o entendimento majoritário deste Tribunal de Justiça.</p>	<p>cicatrices deixadas pelo evento danoso. Deve considerar, ainda, para se aproximar o mais possível de um valor tido como justo, a finalidade compensatória da indenização para aquele que sofreu o dano e o seu caráter punitivo, preventivo e pedagógico, para aquele que o praticou, de acordo com precedentes desta Corte. Considerando tudo isso, tenho por razoável o valor fixado na sentença, isto é, a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para indenização dos danos morais, valor que coaduna com o entendimento majoritário deste Tribunal de Justiça. Destarte, falece razão à irresignação da apelante no que pertine a este tema.</p>
<p>Processo 5100222-56.2020.8.09.0132 (acórdão nº 72 da tabela de acórdãos)</p>	<p>Processo 5189305-28.2019.8.09.0000 (acórdão nº 73 da tabela de acórdãos)</p>
<p>Reunidos, pois, os pressupostos que caracterizam a ocorrência do dano moral, resta estabelecer a remuneração que o indenizaria, ressaltando, todavia, que esta medida jamais se prestaria ao enriquecimento ilícito do ofendido, devendo a compensação ser estabelecida em quantum razoável, suficiente para recompor o desgaste a ele impingido, assim como para coibir a repetição de ações lesivas da mesma natureza pelo apelado. Não há critério rígido estabelecido para fixação da indenização por dano moral. Para sua imposição o julgador deve adotar, como parâmetro, os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, além de se atentar para as condições econômicas do ofensor e do ofendido, assim como deve levar em consideração o valor do bem jurídico lesado, sem olvidar a extensão do sofrimento, da dor, do sentimento e das cicatrizes deixadas pelo evento danoso. Deve considerar, ainda, para se aproximar o mais possível de um valor tido como justo, a finalidade compensatória da indenização para aquele que sofreu o dano e o seu caráter punitivo, preventivo e pedagógico, para aquele que o praticou, de acordo com precedentes desta Corte. Considerando tudo isso, mostra-se razoável fixar a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para indenização dos danos morais, valor que coaduna com o entendimento majoritário deste Tribunal de Justiça.</p>	<p>Reunidos, pois, os pressupostos que caracterizam a ocorrência do dano moral, resta estabelecer a remuneração que o indenizaria, ressaltando, todavia, que esta medida jamais se prestaria ao enriquecimento ilícito do ofendido, devendo a compensação ser estabelecida em quantum razoável, suficiente para recompor o desgaste a ele impingido, assim como para coibir a repetição de ações lesivas da mesma natureza pelo apelado. Não há critério rígido estabelecido para fixação da indenização por dano moral. Para sua imposição o julgador deve adotar, como parâmetro, os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, além de se atentar para as condições econômicas do ofensor e do ofendido, assim como deve levar em consideração o valor do bem jurídico lesado, sem olvidar a extensão do sofrimento, da dor, do sentimento e das cicatrizes deixadas pelo evento danoso. Deve considerar, ainda, para se aproximar o mais possível de um valor tido como justo, a finalidade compensatória da indenização para aquele que sofreu o dano e o seu caráter punitivo, preventivo e pedagógico, para aquele que o praticou, de acordo com precedentes desta Corte. Considerando tudo isso, mostra-se razoável fixar a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para indenização dos danos morais, valor que coaduna com o entendimento majoritário deste Tribunal de Justiça.</p>

Tabela 4: Índices de menções dos fundamentos jurídicos para arbitramento das indenizações por dano moral

SEGMENTO	FUNDAMENTOS JURÍDICOS PARA ARBITRAMENTO DAS INDENIZAÇÕES POR DANO MORAL			
	DESCRIÇÃO DOS VALORES	ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA	PROPORCIONALIDADE	RAZOABILIDADE
BANCO	TOTAL DE MENÇÕES (A)	22	25	28
	NÚMERO DE ACÓRDÃOS (B)	22	22	22
	ÍNDICE DE MENÇÕES (C=A/B)	1,0	1,1	1,3
TELECOMUNICAÇÕES	TOTAL DE MENÇÕES (A)	21	17	19
	NÚMERO DE ACÓRDÃOS (B)	16	16	16
	ÍNDICE DE MENÇÕES (C=A/B)	1,3	1,1	1,2
CONSTRUTORAS	TOTAL DE MENÇÕES (A)	13	14	15
	NÚMERO DE ACÓRDÃOS (B)	11	11	11
	ÍNDICE DE MENÇÕES (C=A/B)	1,2	1,3	1,4
PLANO DE SAÚDE	TOTAL DE MENÇÕES (A)	6	6	7
	NÚMERO DE ACÓRDÃOS (B)	6	6	6
	ÍNDICE DE MENÇÕES (C=A/B)	1,0	1,0	1,2
ENERGIA	TOTAL DE MENÇÕES (A)	5	3	6
	NÚMERO DE ACÓRDÃOS (B)	4	4	4
	ÍNDICE DE MENÇÕES (C=A/B)	1,3	0,8	1,5
VAREJO	TOTAL DE MENÇÕES (A)	5	4	5
	NÚMERO DE ACÓRDÃOS (B)	4	4	4
	ÍNDICE DE MENÇÕES (C=A/B)	1,3	1,0	1,3
TRANSPORTE AÉREO	TOTAL DE MENÇÕES (A)	3	1	6
	NÚMERO DE ACÓRDÃOS (B)	3	3	3
	ÍNDICE DE MENÇÕES (C=A/B)	1,0	0,3	2,0
HOSPITAIS	TOTAL DE MENÇÕES (A)	5	3	4
	NÚMERO DE ACÓRDÃOS (B)	3	3	3
	ÍNDICE DE MENÇÕES (C=A/B)	1,7	1,0	1,3

Tabela 5: Índices de menções dos fundamentos jurídicos para arbitramento das indenizações por dano moral

SEGMENTO	FUNDAMENTOS JURÍDICOS PARA ARBITRAMENTO DAS INDENIZAÇÕES POR DANO MORAL			
	DESCRIÇÃO DOS VALORES	SITUAÇÃO ECONÓMICA DAS PARTES	GRAU DE CULPA DO OFENSOR	EXTENSÃO OU REPERCUSSÃO DO FATO DANOSO
BANCO	TOTAL DE MENÇÕES (A)	18	10	17
	NÚMERO DE ACÓRDÃOS (B)	22	22	22
	ÍNDICE DE MENÇÕES (C=A/B)	0,8	0,5	0,8
TELECOMUNICAÇÕES	TOTAL DE MENÇÕES (A)	16	3	13
	NÚMERO DE ACÓRDÃOS (B)	16	16	16
	ÍNDICE DE MENÇÕES (C=A/B)	1,0	0,2	0,8
CONSTRUTORAS	TOTAL DE MENÇÕES (A)	10	4	8
	NÚMERO DE ACÓRDÃOS (B)	11	11	11
	ÍNDICE DE MENÇÕES (C=A/B)	0,9	0,4	0,7
PLANO DE SAÚDE	TOTAL DE MENÇÕES (A)	3	1	3
	NÚMERO DE ACÓRDÃOS (B)	6	6	6
	ÍNDICE DE MENÇÕES (C=A/B)	0,5	0,2	0,5
ENERGIA	TOTAL DE MENÇÕES (A)	4	2	4
	NÚMERO DE ACÓRDÃOS (B)	4	4	4
	ÍNDICE DE MENÇÕES (C=A/B)	1,0	0,5	1,0
VAREJO	TOTAL DE MENÇÕES (A)	3	1	2
	NÚMERO DE ACÓRDÃOS (B)	4	4	4
	ÍNDICE DE MENÇÕES (C=A/B)	0,8	0,3	0,5
TRANSPORTE AÉREO	TOTAL DE MENÇÕES (A)	3	3	3
	NÚMERO DE ACÓRDÃOS (B)	3	3	3
	ÍNDICE DE MENÇÕES (C=A/B)	1,0	1,0	1,0
HOSPITAIS	TOTAL DE MENÇÕES (A)	2	0	1
	NÚMERO DE ACÓRDÃOS (B)	3	3	3
	ÍNDICE DE MENÇÕES (C=A/B)	0,7	0,0	0,3

Tabela 6: Índices de menções dos fundamentos jurídicos para arbitramento das indenizações por dano moral

SEGMENTO	FUNDAMENTOS JURÍDICOS PARA ARBITRAMENTO DAS INDENIZAÇÕES POR DANO MORAL			
	DESCRIÇÃO DOS VALORES	FUNÇÃO PUNITIVA	FUNÇÃO PREVENTIVA	FUNÇÃO COMPENSATÓRIA
BANCO	TOTAL DE MENÇÕES (A)	17	27	21
	NÚMERO DE ACÓRDÃOS (B)	22	22	22
	ÍNDICE DE MENÇÕES (C=A/B)	0,8	1,2	1,0
TELECOMUNICAÇÕES	TOTAL DE MENÇÕES (A)	13	13	21
	NÚMERO DE ACÓRDÃOS (B)	16	16	16
	ÍNDICE DE MENÇÕES (C=A/B)	0,8	0,8	1,3
CONSTRUTORAS	TOTAL DE MENÇÕES (A)	16	10	19
	NÚMERO DE ACÓRDÃOS (B)	11	11	11
	ÍNDICE DE MENÇÕES (C=A/B)	1,5	0,9	1,7
PLANO DE SAÚDE	TOTAL DE MENÇÕES (A)	3	3	7
	NÚMERO DE ACÓRDÃOS (B)	6	6	6
	ÍNDICE DE MENÇÕES (C=A/B)	0,5	0,5	1,2
ENERGIA	TOTAL DE MENÇÕES (A)	5	6	3
	NÚMERO DE ACÓRDÃOS (B)	4	4	4
	ÍNDICE DE MENÇÕES (C=A/B)	1,3	1,5	0,8
VAREJO	TOTAL DE MENÇÕES (A)	5	5	6
	NÚMERO DE ACÓRDÃOS (B)	4	4	4
	ÍNDICE DE MENÇÕES (C=A/B)	1,3	1,3	1,5
TRANSPORTE AÉREO	TOTAL DE MENÇÕES (A)	3	4	0
	NÚMERO DE ACÓRDÃOS (B)	3	3	3
	ÍNDICE DE MENÇÕES (C=A/B)	1,0	1,3	0,0
HOSPITAIS	TOTAL DE MENÇÕES (A)	2	3	3
	NÚMERO DE ACÓRDÃOS (B)	3	3	3
	ÍNDICE DE MENÇÕES (C=A/B)	0,7	1,0	1,0