



Centro Universitário de Brasília - UniCEUB

Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS

Curso de Bacharelado em Direito / Curso de Bacharelado em Relações Internacionais

MARIANA LOMEU ROSA

**O DESAFIO NA QUANTIFICAÇÃO DO DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE
CONSUMO**

BRASÍLIA

2025

MARIANA LOMEU ROSA

**O DESAFIO NA QUANTIFICAÇÃO DO DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE
CONSUMO**

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

Orientadora: Prof.ª Míria Soares Enéias

BRASÍLIA

2025

MARIANA LOMEU ROSA

**O DESAFIO NA QUANTIFICAÇÃO DO DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE
CONSUMO**

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

Orientadora: Prof.ª Míria Soares Enéias

BRASÍLIA, DIA MÊS 2025

BANCA AVALIADORA

Professor(a) Avaliador(a)

Professor(a) Avaliador(a)

O DESAFIO NA QUANTIFICAÇÃO DO DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Mariana Lomeu Rosa

Resumo: O presente trabalho tem como objetivo analisar os desafios enfrentados na quantificação do dano moral nas relações de consumo, tema que tem gerado grande debate no âmbito jurídico. Parte-se do estudo da responsabilidade civil, com ênfase em sua aplicação no âmbito das relações consumeristas, destacando os princípios que orientam o Código de Defesa do Consumidor e os deveres impostos aos fornecedores de bens e serviços. Em seguida, aborda-se o conceito de dano moral e sua reparação, especialmente nos contextos de desequilíbrio entre consumidor e fornecedor. A pesquisa adota uma abordagem qualitativa, de natureza exploratória, com base em revisão bibliográfica e análise jurisprudencial. Foram examinadas decisões de tribunais superiores e estaduais, selecionadas por sua relevância. A análise crítica dessas decisões permitiu identificar os fundamentos mais utilizados pelos magistrados, bem como a instabilidade existente na valoração do dano moral. Como resultado, propõe-se a criação de uma **tabela orientadora nacional**, sob responsabilidade do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), baseada em dados concretos, atualizados e sistematizados, que sirva como referência não vinculativa aos julgadores. A proposta busca garantir maior previsibilidade, segurança jurídica, proporcionalidade e efetividade na reparação dos danos morais, respeitando as particularidades de cada caso concreto e preservando a autonomia do julgador.

Palavras-chave: civil; consumo; dano; desafio; direito; indenização; moral; padronização de dano; quantificação; relação; responsabilidade; responsabilidade civil.

Abstract: The aim of this paper is to analyze the challenges faced in quantifying moral damage in consumer relations, a topic which has generated much debate in the legal sphere. It begins with a study of civil liability, with an emphasis on its application in the context of consumer relations, highlighting the principles that guide the Consumer Protection Code and the duties imposed on suppliers of goods and services. Next, the concept of moral damage and its reparation is addressed, especially in contexts of imbalance between consumer and supplier. The research adopts a qualitative, exploratory approach, based on a literature review and analysis of case law. It examined decisions from higher and state courts, selected for their relevance. The critical analysis of these decisions allowed us to identify the grounds most often used by judges, as well as the instability that exists in the valuation of moral damage. As a result, it is proposed that a national guideline table be created, under the responsibility of the National Council of Justice (CNJ), based on concrete, up-to-date and systematized data, to serve as a non-binding reference for judges. The proposal seeks to guarantee greater predictability, legal certainty, proportionality and effectiveness in the reparation of moral damages, while respecting the particularities of each specific case and preserving the autonomy of the judge.

Keywords: Civil Law; Consumer Relations; Damage; Challenge; Compensation; Law; Moral; Moral Damage; Quantification; Standardization of Damage; Tort Liability.

Sumário: 1 – INTRODUÇÃO 2 – RESPONSABILIDADE CIVIL 2.1 – Conceito de Responsabilidade Civil 2.2 – A Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo 3 – O DANO E A REPARAÇÃO NO CONTEXTO JURÍDICO 3.1 – Conceito de Dano 3.2 – Conceito de Danos Morais 3.3 – A Reparação por Dano Moral nas Relações de Consumo 4 – A QUANTIFICAÇÃO DO DANO MORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO 4.1 – Instabilidade na Fixação do Valor Indenizatório no CDC 4.2 – Proposta de Padronização para Fixação de Valores para Danos Morais 5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS .

1 INTRODUÇÃO

Nas relações de consumo, a proteção à dignidade do consumidor ocupa posição de destaque no ordenamento jurídico brasileiro, sobretudo diante das constantes situações em que esse público é submetido a práticas abusivas, desrespeitosas ou lesivas. A crescente judicialização de demandas por danos morais evidencia não apenas a sensibilidade do tema, mas também os desafios enfrentados pelo Poder Judiciário na quantificação do valor indenizatório.

O dano moral, por sua natureza imaterial e subjetiva, envolve aspectos íntimos da personalidade, como a honra, a imagem, a integridade psíquica e a dignidade da pessoa humana. No entanto, justamente por se tratar de um prejuízo não mensurável economicamente de forma direta, sua reparação exige do julgador prudência, sensibilidade e critérios objetivos que muitas vezes não estão claramente definidos pela legislação.

A ausência de parâmetros uniformes na fixação de valores por danos morais tem resultado em decisões heterogêneas, ainda que os casos apresentados sejam semelhantes, gerando insegurança jurídica e comprometendo os princípios da proporcionalidade, isonomia e razoabilidade. Tal cenário representa um obstáculo à efetiva tutela dos direitos do consumidor, especialmente nos casos em que a indenização tem caráter pedagógico e preventivo.

Dessa forma, o presente trabalho busca discutir os fundamentos da responsabilidade civil e da reparação por danos morais no contexto do consumo, bem como refletir sobre os entraves e a instabilidade na quantificação do dano moral pelo Judiciário. Ao final, pretende-se apresentar propostas doutrinárias e jurisprudenciais para uma padronização mais justa e equitativa desses valores, garantindo maior segurança jurídica e efetividade nos direitos do consumidor.

2 RESPONSABILIDADE CIVIL

2.1 Conceito de Responsabilidade Civil

A responsabilidade civil é o instituto jurídico que impõe a quem causar dano a outrem o dever de repará-lo, restabelecendo o equilíbrio jurídico rompido. Conforme destaca Pereira (2020), trata-se da obrigação de indenizar não apenas o que a vítima efetivamente perdeu, mas também aquilo que razoavelmente deixou de ganhar, abrangendo tanto o dano emergente quanto o lucro cessante.

Além disso, a responsabilidade civil compreende também a reparação de danos oriundos de atos ilícitos, seu fundamento repousa no **dever geral de não prejudicar terceiros**, em outras palavras *neminem laedere*, o princípio que orienta toda a sistemática de proteção e reparação do ordenamento jurídico civil.

A jurisprudência contemporânea tem ampliado a ideia de culpa e estendido o princípio da responsabilidade civil, dando maior consideração à vítima do que ao autor do dano. Isso inclui a noção de culpa presumida e a existência de responsabilidade mesmo na ausência do elemento clássico de conduta antijurídica. Alguns tribunais têm flexibilizado a aplicação da teoria subjetiva para admitir a responsabilização sempre que houver dano e descumprimento do dever de cuidado.

Nesse cenário, emerge a teoria da responsabilidade objetiva, que se contrapõe ao modelo clássico baseado na culpa. Segundo essa teoria, o que se exige é apenas a comprovação do dano e do nexo causal com a atividade do agente, afastando-se a necessidade de comprovar culpa ou dolo. Em outras palavras, basta que se demonstre que o dano decorre da conduta do agente, para que este seja responsabilizado, o que se revela especialmente importante em atividades de risco ou relações de consumo.

Já no modelo da responsabilidade subjetiva, prevalecente no Código Civil, exige-se a presença dos seguintes elementos: conduta (ação ou omissão), culpa, dano e nexo de causalidade. O nexo causal, especificamente, representa a relação de causa e efeito entre a conduta do agente e o dano experimentado pela vítima, sendo essencial para a configuração do dever de indenizar.

Como bem pontua Cavalieri Filho (2012), “o dano é, sem dúvida, o grande vilão da responsabilidade civil”. Isso porque, **sem a ocorrência de dano, não há que se falar em**

responsabilidade, seja ela objetiva ou subjetiva. Pode-se prescindir da culpa, mas jamais do dano, pois ele é o elemento que desencadeia a necessidade de reparação.

Nesse sentido, Rui Stoco (2010) também destaca que a responsabilidade civil deve buscar um ponto de equilíbrio, ao afirmar que:

O que se busca é que a indenização esteja informada de princípios que permitam estabelecer perfeito equilíbrio para o encontro de um valor justo que sirva, a um só tempo, de desestímulo ao ofensor e de compensação ao ofendido, que não seja ínfima para quem dá, nem excessiva para quem recebe; que não leve o primeiro à ruína, nem enriqueça ilicitamente o segundo.

A observação de Stoco reforça a necessidade de racionalidade e proporcionalidade na aplicação da responsabilidade civil, garantindo que sua finalidade compensatória e preventiva seja efetivamente cumprida sem distorções.

Assim, o conceito de responsabilidade civil é dinâmico, refletindo as transformações sociais, econômicas e tecnológicas da sociedade, ao passo que seu núcleo permanece centrado na necessidade de garantir a reparação justa e proporcional aos danos injustamente sofridos.

2.2 A Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo

Nas relações de consumo, a responsabilidade civil que envolve a obrigação de reparar danos causados a outrem, assume diversas formas e especificações, dependendo do caso concreto. Entende-se que a responsabilidade pode recair sobre diferentes agentes, com variados atenuantes. Contudo, o consumidor tem seus direitos assegurados tanto pelo Código Civil quanto, de maneira mais específica, pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), cuja finalidade é proteger a parte mais vulnerável da relação, o consumidor.

Os sujeitos envolvidos na relação de consumo. De acordo com o artigo 2º do CDC, **consumidor** é toda **pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final**. O Superior Tribunal de Justiça, ao adotar a **teoria finalista**, entende que consumidor é aquele que utiliza o bem em benefício próprio, fora do processo produtivo, entretanto informa que em algumas situações justificáveis, poderá ser dispensado o atributo da destinação final econômica na caracterização do consumidor, desde que presente o requisito da vulnerabilidade do consumidor. De modo complementar, o artigo 3º do CDC define **fornecedor** como qualquer pessoa, **física ou jurídica, pública ou privada**, que desenvolve atividade de produção, criação, construção, distribuição ou comercialização de produtos ou serviços no mercado de consumo.

Portanto, a compreensão dos envolvidos fornece uma análise precisa dos deveres e direitos de cada parte. No caso do fornecedor, a responsabilidade independe de culpa quando houver dano decorrente de defeito no produto ou serviço, conforme previsto no artigo 12 do CDC. Segundo esse dispositivo, fabricantes, produtores, construtores e importadores respondem pela reparação de danos causados por falhas de segurança em seus produtos, mesmo que não tenham agido com dolo ou negligência.

Nesse sentido, é indispensável diferenciar três conceitos jurídicos: **defeito**, **fato do produto** e **vício do produto**. O **defeito** é caracterizado pela falta de segurança que se espera de um determinado produto ou serviço. Já o **fato do produto** refere-se ao evento danoso causado por esse defeito, como lesões físicas ou danos materiais graves. Por outro lado, o **vício** é uma falha mais simples, relacionada à inadequação do produto ao uso esperado, sem causar um dano maior ao consumidor. Para ilustrar, imagine o caso de uma consumidora que adquire uma geladeira com falha elétrica. Se o defeito provoca uma explosão, destruindo sua casa e causando ferimentos ou até sua morte, há um fato do produto, pois o defeito causou um dano concreto, externo e grave. Já se a geladeira simplesmente não resfria adequadamente, trata-se apenas de um **vício**, que também é passível de reparação, mas por meio de substituição, abatimento proporcional do preço ou restituição do valor pago, conforme os **artigos 18 e 20 do CDC**.

Segundo (Sergio Cavaliere Filho, 2022), “o fato gerador da responsabilidade do fornecedor não é mais a conduta culposa, tampouco a relação jurídica contratual, mas o defeito do produto. Bastará o nexo causal entre o defeito do produto ou serviço e o acidente de consumo.” Essa afirmação encontra respaldo no §1º do artigo 12 do CDC, que estabelece que um produto é defeituoso quando não oferece a segurança legitimamente esperada, levando em conta sua apresentação, o uso razoavelmente esperado e a época em que foi colocado em circulação.

Portanto, a expectativa **legítima de segurança** é avaliada com base em parâmetros objetivos, como o estágio técnico e científico existente no momento da fabricação e o tipo de uso que o produto naturalmente implica. Se o produto não corresponde a essa expectativa, é considerado **defeituoso**, e, se desse defeito resultar um acidente, configura-se um **fato do produto**, com a consequente responsabilidade do fornecedor.

Dessa forma, percebe-se que a responsabilidade civil nas relações de consumo representa uma importante evolução do instituto da responsabilidade civil tradicional. Como

aponta Sérgio Cavalieri Filho (2012, p. 152, grifo nosso), “todo prejuízo deve ser atribuído ao seu autor e reparado por quem o causou, independentemente de ter ou não agido com culpa”. Trata-se da consagração do princípio da **reparação integral do dano**, agora aplicado a uma realidade em que nenhum produto ou serviço, por mais moderno ou tecnológico que seja, está livre de falhas.

A partir das transformações geradas pela Revolução Industrial e o avanço das relações de mercado, a responsabilidade subjetiva clássica, baseada na culpa, mostrou-se **insuficiente para proteger o consumidor**, especialmente diante da hipossuficiência técnica e econômica frente aos fornecedores. Nesse contexto, o **Código de Defesa do Consumidor**, pautado pela **responsabilidade objetiva**, determina que basta a existência do dano, o defeito e o nexo causal para que haja o dever de indenizar.

3 O DANO E A REPARAÇÃO NO CONTEXTO JURÍDICO

3.1 Conceito de Dano

Desde a antiguidade a questão do dano tem se mostrado relevante para o convívio social. De fato, para que a coexistência em sociedade se dê de forma harmônica é mister que haja a reparação dos atos ilícitos praticados por uma pessoa que, porventura, vierem a causar lesão ou prejuízo a outrem.

Tendo o agente realizado qualquer conduta antijurídica que acarrete dano a outrem deve arcar com o ônus dessa conduta, a fim de restabelecer a harmonia social rompida pelas consequências da ação lesiva. O interesse nesse caso é duplo: a uma, interessa à sociedade, porque esta visa à preservação da ordem existente e a defesa dos valores fundamentais para a harmonia social, a duas, interessa ao lesado, pois lhe importa a reconstituição de sua situação anterior ou, pelo menos, a minoração dos dispêndios suportados

Portanto, como se vê, a noção de dano está relacionada com a ideia de lesão, prejuízo, depreciação e deterioração, “em sentido amplo, dano é toda lesão a qualquer bem juridicamente protegido”.

Conforme a definição apresentada por Plácido e Silva, 1996: “ DANO. Derivado do latim **damnum**, genericamente, significa todo mal ou ofensa que tenha uma pessoa causado a outrem, da qual possa resultar uma deterioração ou destruição à coisa dele ou um prejuízo a

seu patrimônio”. Cabe frisar, que somente são relevantes para o ordenamento jurídico os danos que repercutem no patrimônio material ou imaterial do ofendido, causando-lhe a sensação de perda.

Nas palavras de João de Matos Antunes Varela (*apud* Clayton Reis) 1998, o dano pode ser conceituado como:

“...a perda **in natura** que o lesado sofreu, em consequência de certos fatos, nos interesses (materiais, espirituais ou morais) que o direito violado ou a norma infringida visam tutelar. É a lesão causada no interesse juridicamente tutelado, que reveste as mais das vezes a forma de destruição, subtração ou deterioração de certa coisa, material ou incorpórea.”

Diante do exposto, pode-se conceituar o dano como toda forma de prejuízo ou desvantagem sofrida nos bens jurídicos de uma pessoa, sejam eles de natureza patrimonial ou extrapatrimonial, em razão de uma conduta lesiva e antijurídica praticada por terceiro. No entanto, é importante ressaltar que nem todo dano gera, necessariamente, o dever de indenizar. Para que haja a responsabilização civil e a consequente obrigação de reparação, é imprescindível a presença cumulativa de determinados pressupostos legais.

O primeiro requisito é a **lesão**, entendida como a diminuição, deterioração ou destruição de um bem jurídico, que pode ser material, como o patrimônio, ou imaterial, como a honra, a imagem e a integridade psíquica do ofendido. Em seguida, exige-se o **nexo de causalidade**, ou seja, a relação direta e necessária entre a conduta do agente (por ação ou omissão) e o prejuízo efetivamente causado. Sem essa conexão lógica entre o fato e o dano, não se configura a obrigação de indenizar.

Outro elemento essencial é a legitimidade, segundo a qual somente o titular do direito violado, ou quem legalmente o represente, possui legitimidade ativa para pleitear a reparação judicial. Por fim, deve haver a ausência de excludentes da responsabilidade, conforme previsto no art. 160 do Código Civil. Isso significa que, mesmo diante de um dano evidente, não haverá dever de indenizar quando estiverem presentes causas que afastam a imputação da responsabilidade, ou seja existem danos que a lei exclui a responsabilidade não havendo, por conseguinte, dever de ressarcir, como por exemplos aqueles causados por caso fortuito, força maior ou culpa exclusiva da vítima.

Assim, apenas os danos que atendam a todos esses critérios configuram hipótese de responsabilidade civil passível de indenização, reafirmando o compromisso do ordenamento jurídico com a reparação justa e proporcional dos prejuízos efetivamente comprovados.

3.2 Conceito de Danos Morais

O dano moral, também chamado de dano extrapatrimonial, é aquele que atinge **aspectos subjetivos da pessoa**, como a honra, a imagem, a dignidade e a integridade psíquica. Em outras palavras, o dano causado injustamente a outrem e **que acarreta uma perda não pecuniária**. Em regra, decorre de uma conduta ilícita que provoca sofrimento, angústia ou humilhação a outro alguém.

Diante do exposto, pode-se falar que um dos valores juridicamente tutelados é da esfera moral. Onde inclui-se “o conjunto dos valores reconhecidos como integrantes da veia afetiva (ou sentimental), intelectual (de percepção e de entendimento) e valorativa (individual e social) da personalidade”.

Américo Luis Martins da Silva cita outras definições singelas de dano moral, como por exemplo: “Todo sofrimento humano resultante da lesão de direitos estranhos ao patrimônio, encarado como complexo de relações jurídicas com valor econômico”, “todo sofrimento que não resulta de uma perda pecuniária”.

A classificação dos danos morais, segundo a doutrina majoritária, fundamenta-se no tipo de lesão sofrida, sendo possível identificar diferentes formas de ofensa aos direitos da personalidade. Nesse sentido, destaca-se a classificação ternária proposta por Limongi França, mencionada por Clayton Reis, a qual delimita três esferas distintas de **integridade passíveis de lesão moral: física, intelectual e moral**.

A integridade física refere-se ao respeito ao corpo humano e seus membros, em vida ou após a morte. O entendimento é de que o corpo humano é objeto de sentimentos e deve ser protegido contra violações injustas. Assim, **qualquer agressão física**, mutilação ou mesmo desrespeito ao cadáver **pode configurar dano moral passível de reparação**.

A segunda esfera diz respeito à integridade intelectual, que envolve a proteção ao pensamento e às criações intelectuais do indivíduo. Como a manifestação do pensamento é uma extensão da personalidade, qualquer violação a esse direito representa uma agressão à dignidade da pessoa, **autorizando a indenização por dano moral**.

Por fim, o direito à integridade moral abrange o caráter, os valores, a cultura e o modo de vida do indivíduo. Trata-se do conjunto de atributos que formam a identidade ética e

espiritual da pessoa. **A ofensa a esse aspecto**, como nas situações de humilhação, calúnia ou violação à vida privada, **constitui uma afronta à dignidade humana** e, por isso, também enseja a devida compensação moral.

A classificação anteriormente apresentada, embora relevante, é vista por muitos doutrinadores como possuindo valor predominantemente didático. Isso porque a inserção do dano moral em uma ou outra categoria não altera de forma significativa os efeitos práticos da responsabilização. O que realmente merece maior destaque é a distinção entre danos morais puros e danos reflexos, por oferecer implicações mais concretas na análise jurídica.

Sob essa ótica, os danos podem ser subdivididos conforme o alcance e os objetos da lesão. Os danos puros são aqueles cujas consequências se limitam a uma dimensão específica da esfera jurídica afetada, esgotando-se ali mesmo. Em outras palavras, a lesão produz efeitos diretos e exclusivos sobre determinado aspecto da personalidade, sem reflexos em outros campos.

Já os danos reflexos surgem como repercussões de uma violação anterior a outro direito, atingindo de forma indireta ou complementar valores distintos da esfera jurídica do ofendido. Tais danos extrapolam os limites da personalidade e repercutem, inclusive, no patrimônio da vítima.

Dessa forma, considera-se dano puro aquele que se exaure nas lesões de certos aspectos da personalidade, enquanto danos reflexos constituem efeitos ou interpolações de atentados ao patrimônio ou aos demais elementos materiais do acervo jurídico. Enquanto os primeiros ficam limitados ao âmago da personalidade, os segundos, conforme o próprio nome indica, extrapolam o âmbito da personalidade repercutindo no âmbito patrimonial.

De acordo com o magistério de Carlos Alberto Bittar:

“A ação pode estar voltada para um certo fim e nele exaurir as suas potencialidades (como na injúria que atinge o lesado, submetendo-o a sensações desagradáveis, pessoais ou sociais), ou ultrapassar os respectivos contornos, diante das circunstâncias do caso concreto (como na consequente perda de oportunidade causada pelo fato danoso). Mas pode, ao revés, estar a ação dirigida para mais de um objetivo ou mesmo vir a produzir mais de um reflexo na esfera lesada, mesclando-se, portanto, danos morais e danos patrimoniais, sucessiva ou simultaneamente (como na deliberada agressão a aspectos delicados da personalidade do lesado e que, sabidamente, podem arruinar a sua pessoa, o seu prestígio e seus negócios).”

A importância em distinguir o dano puro do impuro (reflexo) deve-se à determinação do responsável pelo ônus da prova. Na hipótese de o dano ser considerado puro o ônus da prova é de responsabilidade da parte acusada (no caso deve provar a inexistência do dano ou

dos seus requisitos). Por outro lado, quando se tratar de dano impuro cabe à parte autora demonstrar a existência do dano material, a fim de obter a reparação correspondente.

Assim tem se posicionado a jurisprudência pátria, no sentido que, ocorrendo dano moral puro presume-se, *iuris tantum*, que ocorreu prejuízos morais, deixando ao acusado da lesão o ônus de demonstrar a inexistência de algum dos pressupostos do dano moral para poder se eximir da responsabilidade de indenização. Do contrário, ocorrendo dano moral reflexo, o ônus da prova necessário para ensejar a indenização (em relação aos aspectos materiais) é do autor/vítima.

Nessa mesma linha de raciocínio, o STJ se manifestou consoante o Acórdão 175023/RS; AGRADO REGIMENTAL NO AGRADO DE INSTRUMENTO (1998/0004196-6), DJ de:07/12/1998, pg. 83, Relator Min. WALDEMAR ZVEITER, Terceira Turma, cuja ementa ficou assim consignada:

AGRADO DE INSTRUMENTO - AGRADO REGIMENTAL - DANO MORAL - CADASTRO DO SERASA - IMPROCEDÊNCIA DE AÇÃO CONSIGNATÓRIA - FATO NOVO SUPERVENIENTE - ART. 462, DO CPC.

I - A hipótese é de ilícito puro (dano moral), desnecessária qualquer prova de prejuízo, suficiente apenas a demonstração de inscrição irregular em cadastro de devedores.

II - O fato novo superveniente (improcedência de ação consignatória) não poderia servir de fundamento para a decisão considerada pelo acórdão recorrido.

III - Agrado Regimental improvido (g.n).(Brasil, 1998).

3.3 A Reparação por Dano Moral nas Relações de Consumo

Superado, portanto, o debate acerca do direito à reparação por dano moral, a questão gira atualmente em torno da forma de se fixar o valor da indenização, ou seja, como estabelecer efetivamente o quantum devido em virtude da obrigação de reparar o dano moral, ante a impossibilidade material de equivalência entre o bem lesado e a respectiva reparação.

Conforme bem observado por José Antônio Remédio:

O dano material é apurável mediante avaliação econômica, sendo que a fixação do valor indenizatório não oferece grandes dificuldades. O ressarcimento ocorrerá *in natura* (mediante a reposição do estado anterior das coisas) ou mediante a justa compensação em dinheiro.

Quanto ao dano moral, entretanto, há enormes dificuldades em se fixar o valor da indenização.

Em regra, a forma de reparação do dano moral mais utilizada é o pagamento de uma determinada importância em dinheiro.

Torna-se oportuno mencionar que a reparação dos danos materiais dá-se, preferencialmente, por meio da reposição do bem perdido ou, na hipótese de impossibilidade dessa reparação, converte-se em indenização pecuniária correspondente ao valor do bem lesado (a partir do binômio dano emergente/lucro cessante). Ou seja, **a reparação pode ser feita tanto na forma material ou pecuniária.**

No caso dos danos extrapatrimoniais, porém, não há como se fazer a reposição de forma integral, ou seja, é insuscetível retornar ao status quo anterior, uma vez que a reparação plena não alcança os bens imateriais. Por outro lado, não há como avaliar com absoluta precisão os bens imateriais, razão pela qual tais bens não admitem uma exata equivalência com a perda sofrida pela vítima.

De fato, os bens que compõem o “patrimônio” moral são imateriais/abstratos. Além disso, variam de pessoa para pessoa, pois as diferenças entre os padrões morais de uma pessoa são influenciadas por vários fatores, tais como: nível econômico, social, educativo, religioso, o ambiente em que vive. Resta, portanto, evidente a dificuldade de se estabelecer, com precisão, uma correspondência pecuniária para a indenização de tais bens. Dessa forma, fica fácil perceber as dificuldades que se criam para o julgador no momento de estabelecer os valores pecuniários correspondentes aos danos morais violados.

Esse empecilho, porém, não pode ser admitido como um obstáculo intransponível para propiciar a reparação por dano moral. Trata-se de uma forma de compensação dos prejuízos ocasionados e não de reparação pecuniária. Vale salientar que, diversamente dos danos materiais, **o caráter da indenização do dano moral é compensatório, e não indenizatório.**

Dessa forma, não possui a finalidade de ressarcir exatamente o prejuízo ocasionado, até mesmo por que isso seria impossível, em face da dificuldade de se determinar com exatidão o valor de um bem imaterial, conforme interdito.

A indenização do dano moral, na verdade, possui finalidade dupla, em relação ao lesado pretende atenuar o sofrimento suportado por esse e consolá-lo com o sentimento de que a lesão não passou impune; em relação ao autor da lesão possui a finalidade de sanção, a fim de desestimulá-lo a repetir a conduta gravosa. Logo, **não há necessidade de que o valor da reparação seja exatamente o valor do dano sofrido**, podendo constituir, como realmente é, apenas uma estimativa do prejuízo causado.

A ideia prevalecente na atualidade é a que atribui ao arbítrio do juiz a determinação do montante a ser fixado na sentença. Esse fato, porém, tem acarretado uma falta de uniformidade no estabelecimento do quantum debeatur, ocasionando a aplicação de valores bastante divergentes em situações semelhantes, e até, não poucas, decisões inusitadas, como por exemplo, as patrocinadas pelo TJ-SC e pelo TJ-SP, de acordo com o relato de Clayton Reis, a seguir mencionadas:

Nesse particular, o Tribunal de Justiça de Santa Catarina, através da sua 1ª Câmara Cível, fixou em 200 salários mínimos os danos morais decorrentes de abalo de crédito; quando em oportunidade diferente, a 4ª Câmara Cível da mesma corte de Justiça tinha arbitrado em 100 salários mínimos os danos morais decorrentes da morte de filho do autor da ação.

[...] No mesmo sentido, o Tribunal de Justiça de São Paulo, através de sua 3ª Câmara Cível, condenou o apelado a pagar 3.600 salários mínimos por danos morais decorrentes de agressão física nas dependências de clube social. Por sua vez, o Tribunal de Alçada de São Paulo condenou o Estado a pagar, a título de indenização por morte do esposo e pai, a importância de 40 salários mínimos à viúva e aos filhos menores, como forma de compensação pelos danos extrapatrimoniais[...].

A doutrina mais conceituada tem apresentado como parâmetros para a fixação do dano moral, entre outros, a necessidade de se manter uma certa relação entre o ilícito praticado e o resultado auferido; as condições pessoais da parte autora, a culpa do agente, a capacidade econômica do agressor, a posição social do ofendido, frisando-se a necessidade de se observar, ainda, a teoria do desestímulo – a qual propõe que o valor da indenização não deve enriquecer ilicitamente o ofendido, mas há de ser suficiente elevado para desencorajar novas agressões à honra alheia.

A teoria do desestímulo, porém, no nosso país, encontra enormes dificuldades para conciliar as duas finalidades da indenização por dano moral (compensação e sanção), principalmente em face das diferenças sociais e das concentrações de renda, salta à vista o paradoxo: para um servente de pedreiro que ganha dois salários mínimos uma indenização de cem mil reais deve ser considerada muito alta, contudo, para uma construtora que tenha ocasionado a lesão esse valor pode ser irrisório.

Ao discorre sobre a fixação do valor indenizatório, Maria Helena Diniz assim se manifesta:

É da competência jurisdicional o estabelecimento do modo como o lesante deve reparar o dano moral, baseado em critérios subjetivos (posição social ou política do ofendido, intensidade do ânimo de ofender: culpa ou dolo) ou objetivos (situação econômica do ofendido e do ofensor, risco criado, gravidade e repercussão da ofensa), influências de acontecimentos exteriores ao fato prejudicial, lucro obtido pela vítima com a reparação do dano, hipótese em que operará a dedução do montante do dano, do valor do benefício auferido, desde que vinculado ao fato gerador da obrigação de indenizar, não tendo resultado de circunstâncias fortuitas.

O Superior Tribunal de Justiça orienta que a fixação da indenização por dano moral deve ser feita de acordo com a realidade e as peculiaridades de cada caso, recomendando como critérios orientadores que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao nível socioeconômico das partes, conforme se extrai de trecho do Acórdão Resp. 145358/MG, cujo relator foi o Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, publicado no DJ de:01/03/1999, págs. 00325, in verbis:

III - O valor da indenização por dano moral sujeita-se ao controle do Superior Tribunal de Justiça, sendo certo que, na fixação da indenização a esse título, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio-econômico dos autores e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso.

Por fim, cabe observar que alguns julgados têm usado, por analogia, os parâmetros estabelecidos para a reparação do dano moral previstos em legislações especiais, mormente no art. 84 do Código Brasileiro de Telecomunicações (Lei nº 4.117, de 27.08.62, com a alteração do Decreto-Lei nº 236/67), e o art. 53 da Lei de Imprensa (Lei nº 5.250, de 09.02.67):

Art 84. Na estimação do dano moral, o Juiz terá em conta, notadamente, a posição social ou política do ofendido, a situação econômica do ofensor, a intensidade do ânimo de ofender, a gravidade e repercussão da ofensa.

Art 53. No arbitramento da indenização em reparação do dano moral, o juiz terá em conta, notadamente:

I - a intensidade do sofrimento do ofendido, a gravidade, a natureza e repercussão da ofensa e a posição social e política do ofendido;

II - A intensidade do dolo ou o grau da culpa do responsável, sua situação econômica e sua condenação anterior em ação criminal ou cível fundada em abuso no exercício da liberdade de manifestação do pensamento e informação;

III - a retratação espontânea e cabal, antes da propositura da ação penal ou cível, a publicação ou transmissão da resposta ou pedido de retificação, nos prazos previstos na lei e independentemente de intervenção judicial, e a extensão da reparação por esse meio obtida pelo ofendido.

Oportuno é salientar que os limites das indenizações previstos por esses dispositivos legais (de 100 e 200 salários mínimos) não são absolutos, sendo que na prática nem ao menos são considerados, pois, nos casos dessas leis especiais, existe um outro e relevante valor jurídico-social que o legislador quer salvaguardar, a saber, a liberdade de informação.

De acordo com a lição de José Antônio Remédio: “A jurisprudência atual de nossos Tribunais, inclusive do E. superior Tribunal de Justiça, tem sufragado a tese de que não mais se aplicam os limites previstos em leis esparsas na fixação ou quantificação do dano moral “.

Ademais, convém mencionar que o **Supremo Tribunal Federal** reiteradamente tem declarado que a fixação de indenização **vinculada a salário mínimo é inconstitucional**, em face do disposto no Art. 7º, IV, da CF/88, consoante se vê da ementa do RE-216538/MG, Primeira Turma, relator Ministro Moreira Alves:

EMENTA: Recurso extraordinário. Dano moral. Fixação de **indenização** com vinculação a **salário mínimo**. Art. 7º, IV, da Constituição.- Ainda recentemente, esta Primeira Turma, em caso análogo ao presente, ao julgar o RE 225.488, assim decidiu:

"Dano moral. **Fixação de indenização** com vinculação a **salário mínimo**. Vedação constitucional. Art.7º, IV, da Carta Magna.

- O Plenário desta Corte, ao julgar, em 01.10.97, a ADIN 1425, firmou o entendimento de que, ao estabelecer o artigo 7º, IV, da Constituição que é vedada a vinculação ao salário-mínimo para qualquer fim, "quis evitar que interesses estranhos aos versados na norma constitucional venham a ter influência na fixação do valor mínimo a ser observado".

- No caso, a indenização por dano moral foi fixada em 500 salários-mínimos para que, inequivocamente, o valor do salário-mínimo a que essa indenização está vinculada atue como fator de atualização desta, o que é vedado pelo citado dispositivo constitucional.

- Outros precedentes desta Corte quanto à vedação da vinculação em causa. Recurso extraordinário conhecido e provido".

- No caso, igualmente, a fixação do dano moral em 50(cinquenta) salários-mínimos se fez para que o valor do salário-mínimo aja como fator de atualização dessa indenização, o que é vedado pelo artigo 7º, IV, da Carta Magna.

Recurso extraordinário conhecido e provido.

4 A QUANTIFICAÇÃO DO DANO MORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO

4.1 Instabilidade na Fixação do Valor Indenizatório no CDC

A reparação por danos extrapatrimoniais, especialmente no campo do Direito do Consumidor, constitui um dos maiores desafios enfrentados pelo Poder Judiciário brasileiro. A principal dificuldade reside no fato de que esses danos, por sua natureza subjetiva, não são quantificáveis por meio de critérios estritamente objetivos ou matemáticos. Diante disso, ao magistrado é incumbida a delicada tarefa de atribuir um valor justo à indenização por lesões a direitos da personalidade, como a honra, a imagem e a dignidade do consumidor. A ausência de parâmetros objetivos consolidados contribui para decisões marcadas por elevado grau de subjetividade, comprometendo a segurança jurídica e dificultando a previsibilidade do julgamento.

Nesse contexto, emerge uma questão central: qual o critério mais adequado para a fixação do valor indenizatório por dano moral ? e, mais ainda, como aplicá-lo de forma a

assegurar justiça no caso concreto, sem abrir mão da isonomia entre decisões semelhantes? A resposta a essa indagação não é simples. É preciso que o juiz equilibre, de forma ponderada, a necessidade de compensação da vítima, a função pedagógica da indenização e a prevenção de enriquecimento ilícito, ao mesmo tempo em que se evita a imposição de valores excessivos que inviabiliza economicamente o ofensor, sobretudo em relações de consumo.

A problemática se agrava ao se observar que casos substancialmente semelhantes, envolvendo as mesmas partes ou condições análogas, frequentemente resultam em indenizações com valores distintos. Tal disparidade evidencia uma instabilidade jurisprudencial que não apenas compromete a isonomia, mas também fragiliza a credibilidade do sistema judicial. A reparação deve buscar a justa medida: nem ínfima a ponto de banalizar a dor da vítima, nem exorbitante a ponto de desequilibrar a relação jurídica e enriquecer a vítima.

É notório que a intensidade do sofrimento experimentado pela vítima guarda relação direta com o tipo de direito violado e com suas condições pessoais. Como observa Sergio Cavalieri Filho, a dor de uma mãe que perde seus dois filhos em razão de ingestão de alimento contaminado será, evidentemente, mais intensa do que a de um consumidor que foi injustamente negativedo. Esse exemplo reforça **a necessidade** de se considerar a dimensão subjetiva da dor, especialmente na **fixação do quantum indenizatório** com base na função compensatória.

A dificuldade de uniformização decorre, em grande parte, da influência de fatores pessoais do julgador, como valores éticos, convicções morais e formação jurídica. Em muitos casos, a falta de parâmetros objetivos e a inobservância de precedentes jurisprudenciais contribuem para decisões desconexas. Com o intuito de mitigar essas disparidades, a doutrina e a jurisprudência têm proposto critérios como o grau de reprovabilidade da conduta do fornecedor, a extensão do dano suportado pelo consumidor e a capacidade econômica das partes.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) **consolidou a chamada técnica bifásica** como método de orientação **na fixação** do valor da indenização **por dano moral**. Esse método consiste em duas etapas: a primeira é a definição de um valor-base a partir da análise de precedentes semelhantes; a segunda é o ajustamento desse valor às peculiaridades do caso concreto, respeitando os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da equidade. Embora represente avanço relevante, a técnica bifásica ainda carece de aplicação

sistemática e integrada a um banco de dados nacional, com informações atualizadas e acessíveis.

É no âmbito das relações de consumo que essa problemática se torna ainda mais sensível, tendo em vista a frequente assimetria entre consumidor e fornecedor. A relação consumerista envolve, de um lado, a parte vulnerável, sendo o consumidor, e, de outro, um fornecedor que, muitas vezes, detém poder econômico e estrutura jurídica amplamente superior. Nesses casos, a indenização deve cumprir não apenas a função compensatória, mas também a função pedagógica e preventiva, de modo a desencorajar práticas lesivas reiteradas.

Apesar dos esforços jurisprudenciais, **ainda inexiste no ordenamento jurídico brasileiro** um parâmetro para fundamentar os valores indenizatórios por dano moral. O Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por sua vez, implementou o Sistema de Gestão de Tabelas Processuais Unificadas, que organiza temas jurídicos, mas não estabelece critérios quantitativos para as indenizações. Já o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), embora não possua atribuição normativa, fornece dados socioeconômicos que poderiam subsidiar a construção de parâmetros objetivos.

Em suma, torna-se **evidente a necessidade** de se **avançar** na construção de **critérios** mais **técnicos**, uniformes e transparentes, capazes de orientar o julgador e promover **decisões padronizadas**. Logo, o alinhamento da jurisprudência em matéria de dano moral nas relações de consumo é um imperativo para o fortalecimento da segurança jurídica e da efetividade dos direitos fundamentais do consumidor. O desafio está em conciliar a necessária individualização do caso concreto com a padronização mínima que assegure previsibilidade e isonomia.

4.2 Proposta de Padronização para Fixação de Valores para Danos Morais

Primordialmente, é fundamental distinguir entre tarifação e objetividade na fixação do valor da indenização por dano moral. A tarifação, quando aplicada de forma rígida, tende a transformar o dano moral em um valor tabelado, engessando a possibilidade de majoração ou redução conforme as peculiaridades do caso concreto. Segundo Sérgio Cavalieri Filho, ao se aplicar o princípio da restitutio in integrum, é vedada qualquer forma de tarifação, pois a reparação deve ser integral e proporcional ao dano efetivamente sofrido. A tarifação ocorre,

por exemplo, no âmbito do Seguro DPVAT (Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres).

O **DPVAT** é um seguro obrigatório destinado a proprietários de veículos automotores, com o objetivo de indenizar vítimas de acidentes de trânsito, independentemente da apuração de culpa. Ele estabelece valores fixos para determinadas lesões corporais, aproximando-se de um sistema padronizado de "precificação" de partes do corpo humano, essa cobertura inclui situações de invalidez, lesões corporais e morte. A aplicação de valores uniformes desconsidera fatores subjetivos como o sofrimento psíquico, a vulnerabilidade da vítima e as circunstâncias específicas da ofensa, comprometendo assim a efetividade da reparação e a justiça da decisão. É importante destacar que, nesse contexto, o valor da indenização está diretamente vinculado ao tipo e à extensão física do dano sofrido, sem levar em conta a individualidade de cada vítima, ou outros fatores.

No âmbito das relações de consumo, defende-se a adoção de critérios objetivos para quantificar o dano moral, sem perder de vista as particularidades de cada situação. A divergência entre decisões judiciais é notável: em casos semelhantes, proferidos até mesmo dentro da mesma região, observam-se valores indenizatórios bastante discrepantes, o que fragiliza a segurança jurídica. Fábio Ulhoa Coelho propõe a criação de um banco de dados com decisões judiciais de primeiro e segundo grau, permitindo que o julgador consulte casos análogos antes de fixar o valor da indenização. Essa iniciativa contribuiria para maior uniformidade e coerência nas decisões, embora ainda represente uma abordagem inicial que pode ser aprimorada e aplicada futuramente no sistema jurídico brasileiro.

Embora seja um avanço, a aplicação do método bifásico do STJ ainda carece de sistematização nacional, com base em dados concretos, atualizados e acessíveis, para alcançar decisões mais justas e proporcionais. Nesse sentido, propõe-se a criação de uma **tabela orientadora nacional**, organizada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), baseada em dados extraídos de decisões judiciais de primeira e segunda instância, agrupadas por região, tipo de relação jurídica (exemplo: compra em supermercado, plano de saúde, e-commerce, telefonia, transporte, passageiro e companhia aérea e etc.), grau do dano e perfil das partes envolvidas. Essa tabela **não teria caráter vinculativo ou tarifário**, mas serviria como **referência jurisprudencial técnica**, promovendo maior equilíbrio e previsibilidade às decisões judiciais.

A proposta de criação de uma tabela orientadora nacional, com base em decisões jurisprudenciais concretas, busca estabelecer um parâmetro uniforme e acessível para a fixação de indenizações por dano moral nas relações de consumo. Essa padronização tem como objetivo assegurar maior previsibilidade, segurança jurídica e isonomia no tratamento dos consumidores em todo o território brasileiro. Diferente de uma tarifação rígida e impositiva, essa tabela **teria caráter meramente orientativo**, sendo elaborada e atualizada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), com apoio técnico de órgãos como o IBGE, o Superior Tribunal de Justiça e os Tribunais de Justiça Estaduais, de forma a refletir as decisões reais proferidas nas instâncias judiciais, com recortes por tipo de relação de consumo, grau do dano, perfil das partes e localização geográfica.

A finalidade central dessa iniciativa é garantir uniformidade na aplicação do direito em demandas similares, especialmente em casos recorrentes como planos de saúde, transporte aéreo, telefonia, publicidade enganosa e serviços bancários. Ao agrupar decisões por tipo de fornecedor, renda das partes, natureza da relação jurídica e gravidade do dano, evita-se a prática de indenizações irrisórias ou excessivas, além de promover maior transparência e responsabilidade na atuação judicial.

Nesse contexto, a tabela funcionaria como um banco nacional público de jurisprudência consolidada e atualizada, contendo: o valor do salário mínimo vigente; os valores médios praticados em cada estado da federação, de acordo com a categoria do fornecedor (microempresa, empresa de médio porte ou grande porte); e a renda presumida do consumidor, tudo em conformidade com o artigo 944 do Código Civil. Ela também consideraria critérios já defendidos por Alexander Sica Laranjeira, que propõe a conjugação de elementos objetivos (renda das partes, tipo de dano) e subjetivos (grau de culpa, reincidência, impacto psicológico), além da natureza da relação de consumo e da vulnerabilidade do consumidor, para a fixação do *quantum* indenizatório.

Concomitantemente, aplicações práticas dessa tabela incluiriam áreas de grande litigiosidade e padronização nas relações de consumo, como planos de saúde, serviços de telefonia e internet, transporte aéreo, educação privada, serviços bancários, publicidade enganosa, e-commerce, saúde e estética, hospedagem e transporte público.

Sugere-se que a tabela contenha diretrizes claras para que os juízes possam considerá-la como referência, sem comprometer sua autonomia decisória. Tais diretrizes incluiriam: a indenização por dano moral obedecerá aos critérios da razoabilidade, proporcionalidade,

condição socioeconômica das partes, caráter preventivo-punitivo e grau do dano; o grau do dano será arbitrado pelo juiz, considerando o grau de culpa ou dolo, a duração da ofensa, a vantagem almejada e o abalo da vítima, em escala de porcentagem; o caráter punitivo-pedagógico será aplicado a fim de inibir a reiteração da conduta, com aumento de 2% por reincidência; não haverá valores mínimos ou máximos fixos, mas a indenização será proporcional ao dano, observando em conjunto tudo que foi aplicado pela própria tabela.

Além disso, o modelo proposto incluiria um algoritmo de apoio ao cálculo, não vinculante, mas baseado em fórmulas que respeitem os princípios da razoabilidade, proporcionalidade, equidade e reparação integral. Esses parâmetros, disponíveis em uma plataforma digital pública mantida pelo CNJ, garantiriam maior eficiência, agilidade e transparência no processo decisório. Importante destacar que a proposta respeita a **autonomia judicial**, tratando-se de **uma ferramenta auxiliar**, e não de imposição tarifária, assegurando ao julgador a liberdade para divergir fundamentadamente quando as peculiaridades do caso concreto que forem necessárias.

Dessa forma, propõe-se que essa tabela orientadora nacional seja hospedada em um ambiente digital unificado, de acesso público, mantido pelo CNJ, com dados sempre atualizados e sistematizados por estado e tipo de relação de consumo. Essa iniciativa proporcionaria maior uniformidade e previsibilidade às decisões judiciais, respeitando os princípios constitucionais da igualdade, da proporcionalidade e da dignidade da pessoa humana. **A proposta não visa substituir o papel do juiz**, mas oferecer uma **ferramenta de apoio fundamentada em dados concretos** e parâmetros técnicos, promovendo decisões mais justas, equitativas e fundamentadas em todo o território nacional.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A quantificação do dano moral nas relações de consumo é um dos grandes desafios enfrentados pelo Poder Judiciário brasileiro, sobretudo diante da ausência de critérios objetivos e uniformes para a fixação do valor indenizatório. A falta de padronização, aliada à subjetividade inerente à avaliação do abalo moral, tem gerado decisões judiciais díspares, muitas vezes contraditórias, mesmo em casos com semelhança fática. Tal disparidade compromete a segurança jurídica, o princípio da isonomia e, sobretudo, a confiança do consumidor na efetividade da tutela jurisdicional.

O estudo demonstrou que, embora seja necessário respeitar as particularidades de cada caso concreto, a ausência de qualquer parâmetro orientador gera incertezas e abre espaço para arbitrariedades, seja com indenizações excessivamente elevadas ou valores irrisórios que não cumprem o caráter reparatório e pedagógico da responsabilização civil.

Nesse contexto, a criação de uma **tabela orientadora nacional**, sob a coordenação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), com base em decisões jurisprudenciais reais e atualizadas, surge como uma proposta viável e necessária. Essa tabela não teria caráter vinculativo ou tarifário, mas serviria como um referencial técnico e jurisprudencial, promovendo maior equilíbrio, coerência e racionalidade na fixação das indenizações por danos morais nas relações de consumo.

A sistematização dessa tabela consideraria variáveis objetivas e subjetivas, como o tipo da relação de consumo, a natureza e gravidade do dano, o porte econômico do fornecedor, a renda do consumidor e a reincidência da conduta lesiva. A implementação de uma **plataforma digital pública representaria** um avanço tecnológico e jurídico, capaz de aumentar a eficiência, a transparência e a fundamentação técnica das decisões judiciais.

Portanto, conclui-se que o caminho mais adequado não está na tarifação obrigatória e rígida do dano moral, mas sim na adoção de critérios técnicos orientadores, sustentados por dados reais e sistematizados. Essa medida pode conferir maior previsibilidade e justiça às indenizações, sem comprometer a autonomia do julgador. A proposta aqui apresentada visa, assim, colaborar para um sistema mais coerente e acessível, no qual o consumidor seja efetivamente protegido e o fornecedor tenha clareza quanto às consequências de sua conduta lesiva, fortalecendo a credibilidade do Judiciário e a concretização dos direitos fundamentais nas relações de consumo.

REFERÊNCIAS

ANGHER, Anne Joyce (org.). *Código de defesa do consumidor*. 22. ed. São Paulo: Rideel, 2022. E-book. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 20 abr. 2025.

AS INDENIZAÇÕES por danos morais nas relações de consumo sob a ótica da análise econômica do direito. *Revista da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais*, Belo Horizonte, v. 61, p. 255, 26 abr. 2012. DOI: 10.12818/P.0304-2340.2012V61P255.

BITTAR, Carlos Alberto. *Reparação civil por danos morais*. São Paulo: Revista dos Tribunais Ltda., 1993.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. São Paulo: Atlas, 2008.

DINIZ, Maria Helena. *Indenização por dano moral: a problemática do quantum*. Disponível em: http://buscalegis.ccj.br/arquivos/artigos/indenizacao_por_dano_moral-a_probematica_do_quantum.html. Acesso em: 14 abr. 2001.

GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira; MELLO, Cleyson de Moraes. *Código de defesa do consumidor comentado*. 4. ed. Rio de Janeiro, RJ: Freitas Bastos, 2025. E-book. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 20 abr. 2025.

LARANJEIRA, Alexander Sica. *O quantum indenizatório do dano moral: necessidade de utilização de critérios objetivos para o arbitramento*. 2012. 94 p. Monografia (Bacharelado em Direito) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/67293/000872537.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 27 abr. 2025.

MENEGUIN, F. B. (2011). Como o Código de Defesa do Consumidor colabora para a eficiência da economia? *Brasil, Economia e Governo*. Disponível em: <http://www.brasil-economia-governo.org.br/2011/09/28/como-o-codigo-de-defesa-do-consumidor-colaborapara-a-eficiencia-da-economia/>. Acesso em: 23 mar. 2025.

NUNES, R. *Curso de direito do consumidor*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

PARPAIOLA, João Pedro Rodrigues. *A quantificação dos danos morais nas relações de consumo*. 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) – Faculdade de Direito de Vitória, Vitória, 2024. Disponível em: <http://191.252.194.60:8080/handle/fdv/1765>. Acesso em: 18 abr. 2025.

REIS, Clayton. *Avaliação do dano moral*. Rio de Janeiro: Forense, 1998.

REMÉDIO, José Antonio; FREITAS, José Fernando Seifarth de; LOZANO JÚNIOR, José Júlio. *Dano moral: doutrina, jurisprudência e legislação*. São Paulo: Saraiva, 2000.

SANTANA, Mayk Carvalho. *O quantum indenizatório por danos morais deve ser fixado previamente na legislação. Conteúdo Jurídico*. Disponível em: <http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.38574&cseo=1>. Acesso em: 12 nov. 2012.

SANTOS, Herliton Jose de Miranda. *O processo de quantificação das indenizações por danos morais nas relações de consumo*. João Pessoa, 2018. 76 f.

SILVA, De Plácido e. *Vocabulário jurídico*. Rio de Janeiro: Forense, 1996.

STOCO, Rui. *Tratado de responsabilidade civil*. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

TEMER, Thais; ASPERTI, Maria Cecília de Araujo. Dano moral coletivo no Brasil: parâmetros para adequada quantificação e destinação dos valores. *Civilistica.com*, Rio de Janeiro, v. 13, n. 2, p. 1–31, 2024. Disponível em: <https://civilistica.emnuvens.com.br/redc/article/view/993>. Acesso em: 18 abr. 2025.