

Quinta-Feira, 09 de Abril de 2026

Das relações de consumo e o dano moral

JOSÉ EDUARDO REZENDE

O Código de Defesa do consumidor traz em seu artigo 2º o conceito de consumidor, qual seja: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Sendo assim, tem-se que o dano moral nas relações de consumo se caracteriza quando um fornecedor coloca no mercado de consumo um bem ou um serviço que prejudique o consumidor.

Para o regramento se concretizar, é imprescindível que o fornecedor tenha conhecimento deste defeito, ou seja, esteja ciente das consequências do uso daquele produto ou serviço.

Ademais, exige-se que este prejuízo causado atinja a moral da pessoa, ou seja, ele precisa necessariamente causar alguma dor, constrangimento ou exposição vexatória do consumidor, para que então o fornecedor seja responsável pelo dano, gerando então o dever de indenizar.

Em se tratando do valor a ser arbitrado, muitos consumidores se questionam a respeito de quais parâmetros são utilizados pelo juiz para se chegar a um montante condizente com a situação vivenciada.

Neste sentido, vislumbra-se que o valor a título de danos morais é difícil de ser mensurado, por se tratar de algo muito subjetivo, vez que se encontra atrelado a honra / moral de alguém, cabendo ao juiz analisar todos os pontos da situação travada entre as partes, utilizando certos critérios objetivos, a fim de fixar um valor indenizatório.

Vale ressaltar, que essa condenação a título de indenização por danos morais possui duas faces: uma de penalidade e outra pedagógica.

Isso porque, ao mesmo tempo que a penalidade aplicada visa reprovar o comportamento de alguma empresa por algum ato seu, ela também possui um objetivo de inibir e impedir que a prática abusiva aconteça novamente – ou seja, busca desestimular estes atos.

Certo disso, conclui-se que todos aqueles que atuem de forma direta e indireta na cadeia de fornecedores, uma vez caracterizado um comportamento que venha causar prejuízo aos consumidores, nasce o dever de indenizar, de modo a minimizar os prejuízos experimentados.

José Eduardo Rezende de Oliveira é advogado e pós graduado em Processo Civil pela Universidade Federal de Mato Grosso.