

Ação de Rito Ordinário de Reparação de Danos Morais

POR: PAULO PAPINI

Excelentíssimo Senhor Doutor Juiz de Direito da 13ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de São Paulo – Capital do Estado de São Paulo

... - ordinária

Paulina, brasileira, casada, Arquiteta, portadora da Cédula de Identidade RG/SSP/SP nº..., e inscrita no CPF/MF sob o nº..., residente e domiciliada à Rua..., São Paulo, Capital, vem, mui respeitosamente, por seu, infra-assinado, Advogado, à elevada presença de Vossa Excelência, propor em face de ... – (**Cia... De Aviação**), com endereço para citação na Comarca do Rio de Janeiro (Capital daquele Estado) à Avenida R..., propor, com fulcro no artigo 6º inciso VI do Código de Defesa do Consumidor, e artigo 5º, inciso X da Constituição da República de 1988, a presente

Ação de Rito Ordinário de Reparação de Danos Morais

Pelos motivos de fato e de direito a seguir expostos:

- 1.) = Recentemente, no segundo semestre do ano passado, do ano de 2000, a requerente teria viajado com sua mãe (a Sra. Vicentina, 74) e seu irmão Mario, em férias para a Europa;
- 2.) = O trajeto específico, traçado como roteiro de viagem era: São Paulo – Amsterdã – Milão – Veneza;
- 3.) = É certo que a referida viagem fora efetuada através desta companhia aérea, ora requerida, a qual opera em **code share** com a **Alitalia**;
- 4.) = Ocorreu, que por razões que lhe eram desconhecidas, a viagem de férias da requerente com sua família transformou-se num verdadeiro inferno, o que a motiva a buscar a tutela jurisdicional do Estado, a fim de que seja reparada do dano que lhe fora causado;

- 5.) = Ao desembarcar em Veneza a autora não achou sua mala a mala, bem como a de sua mãe. É certo que, MESMO APÓS HAVER INSISTIDO QUE FOSSE AUXILIADA, não conseguiu auxílio algum, tanto na..., quanto na Alitalia (trabalham ambas em CODE SHARE, conforme ressaltamos alhures);
- 6.) = Por esta razão fora obrigada a ligar para a polícia local, a qual lhes garantiu que no prazo de 24 horas receberiam informações sobre as suas bagagens. A mala da autora somente retornou de volta ao hotel após 30 (trinta) horas da aterrissagem;
- 7.) = Nos perguntamos, Nobilíssimo Magistrado, será que a companhia ré tem noção do que significa estar em férias? Esta companhia tem noção do que é estar em férias, e ser privado por mais de trinta horas de seus pertences pessoais, e de suas roupas? Será que a requerida tem noção de que, parafraseando a propaganda do **Mastercard**, algumas coisas na vida, como um dia de férias junto com a família não tem preço!?
- 8.) = Agora, o pior, não bastasse isso, somente suas malas foram entregues. As malas de sua mãe, a Sra. Vicentina, uma Senhora de SETENTA E QUATRO ANOS não haviam sido entregues, isto é, continuavam “perdidas pela Europa”;
- 9.) = Observando a situação de fora como o estamos fazendo, vemos o quão surreal e absurda é esta situação. Francamente, por mais que tente desculpar-se a conduta desta empresa foi, nos perdoe pela força da expressão, leviana ao não procurar sanar o erro em tempo hábil a fim de que a autora e sua família não tivessem suas férias estragadas;
- 10.) = Importante frisarmos, que, quando chegou em Roma, no dia 03 de outubro, dirigiu-se a **Alitalia**, informaram-lhe que receberia 50 (cincoenta) dólares por dia – à vista do transtorno que lhes fora causado –, e que somente receberia esta quantia procurando a... Ou Alitalia aqui no Brasil;
- 11.) = Novamente a conduta é desastrosa: A quantia oferecida deveria ser entregue na viagem. No Brasil, este valor, que na viagem poderia minorar o problema, em nada atenuaria o sofrimento e humilhação passados pela autora e sua família;
- 11.1) = Deve-se enfatizar que, procurando a empresa requerida esta simplesmente desconversou e informou-a, através de seus prepostos, que somente devolveria e/ou pagaria valores à autora se condenada judicialmente;
- 12.) = Devemos salientar que, no dia 08 de outubro as malas da Sra. Vicentina, mãe da autora, ainda não haviam chegado. Sendo certo que chegaram apenas no dia 10 de outubro, ao abrir a mala, a mesma estavam mexida, sendo certo que lhe faltavam remédios e roupas de seu vestuário!
- 13.) = Na volta optaram por tax-free, recebendo no local, os valores, tendo despachado em Roma para Guarulhos toda a bagagem. O vôo atrasou mais de 1h e 30min. Malas de mão

foram despachadas direto para Guarulhos, sendo que seu irmão, Mario, pediu que fossem à Amsterdã, por causa da conexão;

14.) = Quando a funcionária da Alitalia tirou a bagagem da autora e sua família, Mario (irmão da autora) pediu seu nome, e esta recusou-se a fornecê-lo.

15.) = Em Amsterdã, funcionários da..., ora requerida, arguindo não saber falar inglês (é irônico querer fazer alguém acreditar que um funcionário de uma das maiores companhias aéreas do mundo não sabe falar inglês, a língua mundial da aviação), falaram que deveriam embarcar imediatamente. Não obstante, as malas não haviam sido encontrados. Uma funcionária de nome **Clemente** garantiu que estas malas estariam sendo embarcadas ao Brasil;

16.) = Qual não foi a surpresa da autora ao constatar que, ao chegar em Cumbica (**Aeroporto Internacional de Guarulhos**), as malas não haviam sido embarcadas. Um funcionário da ... no Brasil informou-os que as malas haviam ficado em Amsterdã. É certo que elas, as malas, chegaram apenas na Quinta-feira (12.10);

17.) = Mas o drama da família da requerente e sua família não parou por aí. As malas foram devolvidas em 14 de outubro, com pertences avariados. Sendo que Mario fez reclamação por escrito, sendo certo que não lhe fora entregue cópia protocolada;

18.) = É certo firmar-se que antes de propor a presente demanda, a autora, agindo com extremada boa-fé, comunicou o fato por escrito à empresa-ré, a fim de que se evitasse que os presentes fatos viessem a tornar-se uma demanda judicial. Todavia, nada disso fora feito e a empresa sequer se manifestou no sentido de procurar sanar o mal praticado.

19.) = Eis uma breve e historicada síntese fática.

O Direito - O Código de Defesa do Consumidor

17. = Temos na **Constituição** da República e nas normas do **Código Civil** Pátrio as regras balizadoras da tutela do dano moral.

18. = Ainda, no **Código Brasileiro de Telecomunicações** e na **Lei de Imprensa**, assim como no seu Anteprojeto substitutivo, há previsão para a reparação do dano moral.

19. = Reza a **Constituição** da República de 05 de outubro de 1988, em seu artigo 5º, inciso X, que: “**são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação (...)**” (grifos nossos).

20. = No **Código Civil** Pátrio, embora não expressamente, os artigos 76, 159 e 1056, estabelecem possibilidade da reparação para o dano moral, uma vez que a expressão dano (*lato sensu*) abarca não só o aspecto material como também o moral. Muitos doutrinadores, anteriormente ao advento da **Constituição** de 1988, insistiam neste aspecto.

21. = Dispõe o art. 76 que: “**para propor, ou contestar uma ação, é necessário ter legítimo interesse econômico, ou moral.**” No parágrafo único deste artigo reza que: “**o interesse moral só autoriza a ação quando toque diretamente ao autor, ou à sua família.**”

22. = Reproduz-se o teor dos artigos 159 e 1056, *in verbis*:

Art. 159 - Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência, ou imprudência, violar direito, ou causar prejuízo a outrem, fica obrigado a reparar o dano.

A verificação da culpa e a avaliação da responsabilidade regulam-se pelo disposto neste Código, arts. 1518 a 1532 e 1537 a 1553.

Art. 1056 - Não cumprindo a obrigação, ou deixando de cumpri-la pelo modo e no tempo devidos, responde o devedor por perdas e danos.

23. = Não apenas nos, retrocitados, Textos Legais, mas também na Lei 8.078/90, **Código de Defesa do Consumidor** - e a relação havida entre a requerente e a requerida é uma típica relação de consumo (prestação de serviços) -, encontramos a proteção e reparação dos danos morais, no artigo 6º, inciso VI e VII, *in verbis*:

“Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

...

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais, individuais coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;”

24. = É importante que atentemos, ainda, que em se tratando de relação de consumo, como a presente, por disposição legal, se aplica a responsabilidade objetiva do fornecedor. Ou seja, mesmo que a... não tivesse praticado ato culposo e/ou doloso[1]algun, responderia, do mesmo modo pelo prejuízo moral sofrido pela autora. A norma que dá ao Juiz esta baliza, é a insculpida no artigo 14 do Estatuto Protetivo do Consumidor, **verbis**:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes dentre os quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

...”

24. = Da intelecção do, supracitado, artigo de Lei, pode-se concluir que:

25. = A... Agiu, no caso em tela, com **culpa grave**, vez arruinou as férias da autora. Com efeito, deverá ser condenada a indenizá-la à autora, por esse fato.

26. = Se interpretarmos o § 1º, inciso I e II, do, acima transcrito, artigo 14, chegaremos à conclusão óbvia de que é razoável para qualquer cliente de uma companhia aérea que ao realizar uma viagem, seus pertences virão com você, e, na hipótese de isso não acontecer e; a deverá procurar atender pronta e imediatamente esse passageiro, na caso a demandante.

26.1 = Contudo, tal não ocorreu, Nobre Magistrado!

27. = Em suma, não há como negar-se a total (ir) responsabilidade da requerida pelo dano à autora causado.

O dano moral - aspectos compensatório e punitivo dos quais deve revestir-se a indenização

28. = A ré por inação, ou melhor, por ação preterdolosa, imprudentemente, deixou que as férias da autora que viajava com sua mãe, uma senhora de 74 (setenta e quatro) anos de idade, se transformassem num verdadeiro caos, causando à autora diversos danos de ordem psico-social.

29. = Tal conduta foi geradora de responsabilidade na órbita civil, onde o fornecedor de serviços, negligentemente, não tomou qualquer providência no sentido de eliminar o problema.

30. = Pleiteia-se aqui a reparação pelo sofrimento moral, preocupação, constrangimento, que a autora experimentou, afetando a sua esfera subjetiva, direitos da personalidade como o afeto, honra e decoro. O mal estar causado é notório e até hoje, abala a requerente, tumultuando, desnecessariamente sua vida, e, àqueloutro momento, sua viagem de férias.

31. = E não poderia ser de outra forma, uma vez que é óbvio, para qualquer pessoa de bom senso, que moral e honra são os maiores bens que alguém pode possuir. Dessarte, é lógico, que se por culpa, ainda que presumida, ou dolo, de outrem, elas forem violadas, deverão ser indenizadas em valores muito superiores àqueles que seriam concedidos pela mera reparação dos danos materiais.

32. = Nos dizeres de Picard, há três tipos de existência, a saber: “(...) **existências mentais, existências corpóreas e existências cívicas, que compõem o invólucro do eu. (...) O seu conjunto (isto é, o conjunto dessas várias existências) forma o nosso estado pessoal, o nosso ‘status’, o nosso estatuto pessoal, e cada um deles é, na prática do direito**

qualificado, um direito pessoal que pode sofrer ataques e que pode reclamar proteção; por isso que há ofensas à alma, como há ofensas ao corpo, como há ofensas ao que chamarei cidadade.” (grifos nossos).

33. = No caso em tela, Exa., tem-se que a requerida, por ter agido com culpa grave, atingiu a honra e a reputação da requerente. Violou aquilo a que Picard convencionou chamar de “existência cívica” e “existência mental”, que, numa visão mais ampla, abrange as relações sociais do indivíduo.

34. = Outro tema que já está superado, mas, apenas a título ilustrativo deve ser abordado, é o da imoralidade da reparação pecuniária pelo sofrimento moral, ou pela violação da órbita subjetiva (e também objetiva) da vítima. Tanto a jurisprudência, quanto a doutrina, já há algum tempo foram uníssonas no sentido de que se for imoral repararmos um dano moral mediante valor financeiro, mais imoral ainda seria a ausência de punição do agressor.

35. = Aliás, a maximização deste entendimento doutrinário, levou renomados juristas à elaboração do estudo do aspecto sancionatório e punitivo da indenização por danos morais, que serão melhor apreciados no decorrer desta petição.

36. = O réu, no caso em tela, conforme já fora explicado anteriormente, provocou, pelo menos[2] por culpa grave, graves lesões à esfera subjetiva da demandante, razão pela qual deverá indenizá-la.

37. = Assim, entendemos que a indenização do dano moral, para o caso em tela, deverá ter um duplo condão: o de reparar a autora pelo dano sofrido, e o de sancionar a requerida a fim de que não mais volte a reincidir neste tipo de falta.

38. = A nossa jurisprudência, atenta, vinha evoluindo, garantindo, antes mesmo da **Constituição** da República de 1988, a reparação para o dano moral. No arbitramento dos danos morais tem-se observado um duplo objetivo, o ressarcimento à lesão de um direito subjetivo e o aspecto punitivo, sancionatório.

39. = Segundo Rui Stoco:

“... A vítima de uma lesão a algum daqueles direitos sem cunho patrimonial efetivo, mas ofendida em um bem jurídico que em certos casos pode ser mais valioso do que os integrantes de seu patrimônio, deve receber uma soma que lhe compense a dor ou o sofrimento, a ser arbitrada pelo Juiz, atendendo às circunstâncias de cada caso, e tendo em vista as posses do ofensor e a situação pessoal” (frise-se que por situação pessoal deve-se entender, sobretudo, sua condição social) do ofendido. Nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva” (“Responsabilidade Civil e sua Interpretação Jurisprudencial”, 2ª edição, pg. 459, de autoria de Caio Mário da Silva Pereira).

40. = **Mais adiante:**

“A meu ver, a aceitação da doutrina que defende a indenização por dano moral repousa numa interpretação sistemática de nosso direito, abrangendo o próprio art. 159 do **Código Civil** que, ao aludir “à violação de um direito”, não está limitando a reparação ao caso de dano material apenas. Não importa que os redatores do Código não hajam assim pensado. A lei, uma vez elaborada, desprende-se das pessoas que a redigiram. A idéia de “interpretação histórica” está cada dia menos autorizada. O que prevalece é o conteúdo da lei, cuja hermenêutica acompanha a evolução da sociedade e de suas injunções” (*Lei de Introdução ao Código Civil*, art. 5º) (ob. Cit. Pg. 476).

41. = Presente no caso em tela, as premissas para a caracterização do dano, houve (in) ação voluntária que causou uma lesão jurídica na esfera subjetiva da requerente, atingindo aquela gama de valores de ordem psicofísica. Tais valores, direitos da personalidade, como o decoro, o afeto, a honra, presumivelmente abalados.

42. = Trata-se de dano moral sem necessidade de prova relacionada a reflexos de ordem patrimonial. A jurisprudência vem conferindo a reparação do “dano moral puro” em situações que sequer imaginavam os mais céticos.

43. = Transcreve-se ementa e trecho de interessante acórdão de uma das Câmaras de Direito Privado do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

INDENIZAÇÃO - Responsabilidade Civil - Dano moral e dano material - Independência entre ambos - Indenização devida embora inexistente o dano material - Recurso provido

INDENIZAÇÃO - Responsabilidade Civil - Dano moral - Refrigerante impróprio para consumo - Ingestão - Existência de batráquio em estado de putrefação no interior da garrafa - Dor psicológica - Fato notório de grande repugnância - Sensação de nojo e humilhação - Verba devida - Recurso provido

“Sofreram, pois, os autores, sem dúvida, dano moral, consistente na dor psicológica de saberem ingerido refrigerante estragado, dentro do qual havia um ‘sapinho’ em putrefação, fato notoriamente suficiente para uma grande repugnância, o que lhes causou, além do nojo e da humilhação (não é preciso que alguém ria da vítima de um tal acontecimento para que ela se sinta humilhada), a preocupação com sua saúde (...). Devem, pois, ser indenizados de tal dano, independentemente de ter ou não havido prejuízo material. Note-se que o sofrimento imposto aos autores decorreu de situação degradante, incompatível com o respeito à dignidade humana, isto é, do fato, objetivamente considerado (independentemente de qualquer consideração quanto ao dolo ou culpa da ré, elementos subjetivos desconsideráveis no caso por força do artigo 12, caput, do **Código de Defesa do Consumidor**); ora, até o vetusto **Código Civil** já previa a indenização do dano moral causado pela injúria, embora inexistente dano material (art. 1547, parágrafo único). O mesmo fato pode ser causador de dano material e de dano moral, os quais não se confundem e, por isso, são ambos indenizáveis (a existência do dano moral desvinculado do dano material não mais pode ser posta em dúvida, à vista do que dispõe o art. 5º, incisos V e X, da **Constituição da República**)” (grifos nossos).

44. = Na classificação de Sérgio Severo, balizada pelo saudoso Carlos Alberto Bittar, os danos extrapatrimoniais podem ser de duas espécies:

a) ofensas aos direitos morais da personalidade, que incluem as ofensas ao nome, à vida privada e à intimidade, bem como as ofensas à honra e aos **direitos autorais**, em seu caráter não econômico;

b) ofensas à integridade psicofísica em seu aspecto não econômico e o dano-morte, que incluem o dano moral *stricto sensu* e o dano corporal (“Os danos extrapatrimoniais”, São Paulo, Saraiva, 1996).

45. = Porém, adverte o mesmo autor, que: “deve-se ter muito cuidado na classificação dos danos extrapatrimoniais, pois o que importa à responsabilidade civil é a sua expressão mais completa, como forma de instrumentar o princípio da reparação integral”.

46. = E mais, verificado o evento danoso, surge a necessidade da reparação, não havendo que se cogitar de prova de dano moral, se presente os pressupostos legais para que haja a responsabilidade civil (nexo de causalidade e culpa).

Do aspecto sancionatório da indenização por danos morais - Relação de Consumo

“Na primeira noite

eles se aproximam

e colhem uma flor

De nosso jardim.

E não dizemos nada.

Na segunda noite,

já não se escondem:

pisam as flores,

matam nosso cão,

e não dizemos nada.

Até que um dia,

o mais frágil deles

entra sozinho em nossa casa,

rouba-nos a lua e,

conhecendo nosso medo,

arranca-nos a voz da garganta.

E porque não dissemos nada,

já não podemos fazer nada.”

Eduardo Alves da Costa, in, '**No Caminho, com Maiakovsky**'

48. = Discute-se atualmente sobre o dano moral e sua reparação. Este assunto, vem ganhando vulto tanto na doutrina e jurisprudência quanto na mídia. O que pouco se sabe, principalmente na mídia, é que a indenização relativa ao dano moral sofrido possui um duplo aspecto. São eles: o punitivo-educativo (ou sancionatório), e o compensatório.

49. = A nosso ver, e isto será explicado ao longo desta peça, a indenização proveniente da condenação pelo dano moral sofrido possui, também, um forte caráter sancionatório; ou, por outra, pode-se dizer que esta indenização, chamada de **smart-money**, no Direito Norte-Americano, é composta por dois vetores, o expiatório e o reparatório, e que uma grande parte desta, é composta pelo primeiro.

50. = Já resta superada a tese de que a indenização pecuniária do dano atravança o desenvolvimento da sociedade como um todo, constituindo-se, dessarte uma fonte de enriquecimento sem causa para aquele que recebe a indenização.

51. = Na realidade, a indenização pelo dano moral, vez que, na prática, tem como um de seus sustentáculos o aspecto punitivo, não gera em hipótese alguma enriquecimento sem causa por parte de quem a recebe, uma vez que a causa desse afortunamento é o próprio ato ilícito praticado pelo réu.

52. = Vejamos agora o motivo pelo qual a indenização advinda da violação da moral de alguém deve ser norteadado, também, pelo aspecto sancionatório:

53. = Em primeiro lugar, se analisarmos etimologicamente a palavra **indenizar**, descobriremos que o seu significado literal é apenas um: tornar indene, o que nada mais é do que restituir alguém ao **status quo ante**, ou seja, ao estado em que se encontrava anteriormente ao evento danoso.

54. = Quem sofre o dano moral, há que se concluir, jamais retorna ao seu antigo **establishment**; até mesmo porque moral não se restitui, não se compra, não se paga

com dinheiro algum. Esta é a principal razão pela qual entendemos, que a indenização recebida pela violação deste dano possui uma natureza tipicamente repressiva.

55. = (Por mais que se faça, dinheiro algum restituirá à autora o sofrimento, as humilhações, e os aborrecimentos passados, em sua viagem, que deveria ser de férias.)

55.1 = É claro que não faltaram doutrinadores a sustentarem a tese de que, justamente pelo fato de que a moral é incomprável e impagável, torna-se, necessariamente, indenizável financeiramente. **Tais juristas chegavam ao absurdo, beirando o ridículo, de classificarem como imoral o ressarcimento financeiro da violação da moralidade, em seus aspectos subjetivo e objetivo.**

56. = Na realidade, nos dizeres do Exmo. Des. Do Tribunal de São Paulo, em palestra proferida na AASP, José Osório, o gesto imoral, por parte do Estado, seria deixar que o ofensor não viesse a sofrer sanção alguma pelo ato ilícito.

57. = Com efeito, deixar que o réu, numa ação desta natureza, principalmente quando se constata a sua responsabilidade pelo evento danoso, vez que o CDC prevê a responsabilidade objetiva do prestador de serviços, não sofra punição alguma, é um prêmio à sua irresponsabilidade, desídia, negligência, imperícia e imprudência, a quem viola o bem mais valioso que uma pessoa pode possuir: a honra.

57. = Na realidade, não se indeniza apenas para que se compense a dor, pois conforme o exposto acima, isto é muito difícil de se apurar. Tal indenização é devida, sobretudo, para que eventos análogos não voltem a ocorrer.

58. = Tem-se, na realidade, que o dano moral, em seu caráter sancionatório possui um cunho de proteção social. Este entendimento, na realidade foi esposado pelo **Código de Defesa do Consumidor** (Lei 8.078/90) em seu artigo 6º, inciso VI, que estabelece como um direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais, bem como a defesa dos interesses coletivos e difusos.

59. = Com efeito, o único meio do consumidor, tanto no plano individual, quanto no difuso, se fazer ser respeitado, é através de uma condenação ampla, que torne desvantajoso para a ré reincidir neste tipo de falta, como o fez.

60. = Neste sentido, ao encontro do que estamos expondo nesta demanda, temos a honra de citar o artigo do Excelentíssimo Juiz de Direito Marco Antonio Ibrahim[3], da 50ª Vara Cível da Comarca do Rio de Janeiro:

Direito ao respeito

Indenização baixa estimula abuso e irresponsabilidade

Marco Antonio Ibrahim*

Após o advento da **Constituição Federal de 1988**, Doutrina e Jurisprudência se consolidaram quanto à indenização por danos morais como forma de reparação por ilícitos contra a honra, a intimidade, à reputação da pessoa humana, enfim, como resposta à violação dos chamados direitos da personalidade. Especialmente em questões pertinentes às relações de consumo, a orientação dos juristas tem sido no sentido de que é cabível a indenização nos casos em que o consumidor sofra constrangimento moral, humilhação ou seja submetido a situações extraordinariamente vexatórias. Isto é o que se lê em grande parte dos compêndios doutrinários. Abstraídos os exageros de opiniões extremadas, a realidade da jurisprudência brasileira do início deste milênio, entretanto, é bem outra. Tem-se indenizado, não apenas, o saque contra a honra, a imagem ou outro direito da personalidade, mas todo e qualquer ato de agravo à condição de cidadania, todo e qualquer ilícito (contratual ou não) que implique em desacato à figura do consumidor ou do simples cidadão. É reputado como *leading case*, decisão do Supremo Tribunal Federal que, em 1997, referendando substancial indenização, por dano moral, a passageiro que tivera sua bagagem extraviada em viagem à península ibérica. De parte dos Tribunais Estaduais, as revistas de jurisprudência estão prenhes de decisões condenatórias, impondo indenização de consumidores lesados por protestos indevidos de cambiais; lançamentos abusivos de seus nomes em cadastros de maus pagadores, como SPC e SERASA; em casos do chamado *overbooking*; pelo atraso na entrega de produtos (como imóveis, veículos, eletrodomésticos) ou prestação de serviços (de telefonia, transporte, buffet!). E o mesmo ocorre na seara da responsabilidade civil aquiliana (acidentes de trânsito, danos provocados por infiltrações, rompimento de noivados, revistas pessoais, publicação desautorizada de fotografia, mau uso da propriedade, do direito à informação e outros inúmeros casos). Portanto, não se há de negar que o Judiciário Brasileiro, na esteira prática do que já vem ocorrendo em boa parte do Países desenvolvidos, tem imposto condenações por danos morais em casos em que, na verdade, não estão em lide questões relativas aos direitos da personalidade, mas em diversas situações em que se verifica um desacato à condição de consumidor ou de mera cidadania do lesado. Nestes tempos de consumo em massa e globalização, o que se tem punido é o abuso de direito de fornecedores de produtos e serviços que sempre estiveram protegidos pela imunidade proporcionada pela perversa parêntese do art. 159 do **Código Civil** e do art. 333 do **Código de Processo Civil**. O que os Tribunais têm condenado é a falta de respeito, o acinte, a conduta daquele que causa inadmissível inconveniente ao seu semelhante. Havemos, pois, de reconhecer que temos todos uma obrigação passiva genérica ou seja, um dever jurídico de não indignar outrem ao qual corresponde um correlato direito a não ser molestado (molestado, aqui, na acepção de seu similar chulo). Algo similar àquilo que Emilio Betti chamaria de *alterum non laedere*. Um direito ao respeito, enfim. Em lugar de indenização por dano moral, mais apropriadamente dir-se-ia, que a condenação deve infligir uma pena civil pela indignação causada. Pois, diante da evidente revolta dos fatos contra obsoletas interpretações do Direito positivo, a jurisprudência brasileira tem trilhado caminho frugífero por via do qual vem, dia a dia, corrigindo erros históricos e tornando a cidadania mais do que um mero conceito e o consumidor, um verdadeiro sujeito de direitos. Estamos longe, muito longe da perfeição,

mas já há modificações sensíveis. Bancos, seguradoras, transportadoras, comerciantes, prestadores de serviço estão mudando seus atávicos comportamentos diante do consumidor. E em breve o próprio Estado estará dispensando a devida atenção às questões de segurança, saúde e educação da população, tão logo o Judiciário passe a aplicar pesadas indenizações pela má prestação destes serviços aos contribuintes. Infelizmente, a revelha cantilena do enriquecimento sem causa tem justificado de parte de alguns Tribunais brasileiros, tendência em fixar tais indenizações em patamares irrisórios, verificando-se, em certos casos, até uma certa uniformidade, como pode revelar a mais singela das amostragens. Com isso, resta fragilizado o aspecto punitivo das indenizações e seu correlato caráter educativo e desestimulante da prática de novos ilícitos. Pois esta exegese conservadora do Princípio da Razoabilidade das indenizações por danos morais é um prêmio aos maus prestadores de serviços, públicos e privados. Não se trata, bem de ver, de privilegiar o exagero, o arbítrio absoluto, nem se prega a ruína financeira dos condenados. O que se reclama é uma correção do desvio de perspectiva dos que, à guisa de impedir o enriquecimento sem causa do lesado, sem perceber, admitem o enriquecimento ilícito do causador do dano. E, aqui, a situação mais óbvia (e atual) é aquela que envolve certas concessionárias de serviços públicos que cobram tarifas escorchantes e prestam serviços de precário funcionamento. A questão é atuarial. Por que investir em qualidade e obrigar-se aos custos de fornecimento de bons serviços se eventuais indenizações não chegam a incomodar? A indenização de cinco ou dez passageiros lesionados em um acidente de ônibus tem custo muito menor do que o de um veículo novo e um motorista treinado e bem pago... A verdade é que a timidez do juiz ao arbitrar essas indenizações em alguns poucos salários mínimos, resulta em mal muito maior que o fantasma do enriquecimento sem causa do lesado, pois recrudescer o sentimento de impunidade e investe contra a força transformadora do Direito. A efetividade do processo judicial implica, fundamentalmente na utilidade e adequação de seus resultados. A palavra ordem que consta do dístico da Bandeira Nacional, não registra apenas o repúdio à anarquia para que se alcance o progresso, mas, invoca, sobretudo, o exercício da autoridade. E este é um papel que o Judiciário deve retomar com a maior presteza. Não há como tergiversar. Revista Consultor Jurídico, 20 de maio de 2001.

61.1 = Com efeito, Nobre Julgador, os argumentos acima expendidos, de tão claros ou precisos, acabam ofuscando os nossos ou fazendo-os parecer redundantes, mas, sem querermos correr este risco nos cabe perguntar:

62. = Uma indenização baixa faria com que a reclamada redimensionasse seu “modus operandi” em casos análogos a este? Uma indenização baixa evitaria que casos similares voltassem a ocorrer?

O Direito anglo-americano, no que diz respeito à reparação dos danos morais

63. = Uma das características mais marcantes do direito anglo-americano, mormente de países como os Estados Unidos da América, a Inglaterra e o Canadá é o pragmatismo.

64. = Com efeito, nesses países não ocorrem as abstrações naturais dos povos de origem latina.

65. = Escreve Carpenter, *in Revista do Direito*, vol. XXII, p. 28, *in verbis*:

“(...) Na Inglaterra e nos Estados Unidos, a doutrina não tem os surtos e vôos como na Alemanha e nos países latinos: aqui a razão eleva-se alto no mundo das abstrações e constrói teorias amplas, dentro das quais os casos concretos são como gotas d’água no oceano; ali o espírito prático voeja sobre os casos concretos decididos nos tribunais e, agrupando-os por pequenos grupos, constrói teorias dentro das quais um certo número de casos práticos se ajusta tão bem como se fossem elas um caixilho adrede preparado (...)”

66. = Os **modi operandi** utilizado por estes países são de natureza objetiva e prática.

67. = A indenização em casos de danos morais, é, em geral, ampla, absoluta e irrestrita. Não há, sob o ponto de vista prático, a estéril discussão, sobre a que título o dano moral deverá ser indenizado, como no direito italiano, se para efeito de **‘compenso morale’** ou **‘la quite dell’animo.’**

68. = O que se leva em consideração, nestes países, é a ocorrência do dano, e, por conseguinte, a sua reparação. O professor José de Aguiar Dias ressalta a amplitude da reparabilidade no espírito da Lei nos países anglo-americanos, quando ensina: **“(...) o direito inglês reconhece amplamente a reparação do dano moral, como atesta Mayne, para quem toda e qualquer lesão importa um dano, ainda que patrimonialmente não corresponda à moeda mais insignificante. O dano não decorre somente do prejuízo pecuniário, mas também de qualquer ofensa que atinja o homem em seu direito (...). Distinguindo-se entre ‘substantial damages and nominal damages’(...). Também se chamam danos morais, nos Estados Unidos, ‘vindictive, punitive, exemplary damages’, e o dinheiro da indenização correspondente, ‘smart-money’.**” (grifos nossos).

69. = Percebe-se que os doutrinadores e juizes destes países dão primazia à idéia de que o indivíduo deve ter respeitada a cidadania, e, em última instância, o amplo direito à vida em sociedade. O Estado assegurou ao cidadão um amplo leque de proteções ao seu patrimônio, seja ele de caráter material ou imaterial, abarcando todos os direitos da personalidade de uma pessoa.

70. = No caso específico dos EE. UU. E da Inglaterra existe a indenização chamada ***non pecuniary harm***, que pode ser traduzida (livremente) por **dano moral puro**.

71. = Tem-se, destarte, que a abrangência assegurada pelo direito anglo-americano no caso da indenização por danos, procura, e com sucesso, consegue, tanto compensar as vítimas pelas lesões sofridas no aspecto moral, quanto punir aquele que por culpa e/ou dolo, de certa forma, arrancou de alguém o, segundo, bem mais precioso.

72. = O aspecto sancionatório do dano moral, especificamente, no direito norte-americano, tem grande relevância. Na maior parte das indenizações milionárias concedidas naquele país, leva-se em conta o caráter punitivo.

Crítérios para quantificação do valor a título de reparação pelo dano moral

72. = Primeiramente, de acordo com a norma do art. 1553 do **Código Civil**, a fixação do valor reparatório, nos casos não previstos expressamente pelo Código, far-se-á por arbitramento. A quantia determinada pelo magistrado deve ser paga de uma única vez, levando em conta para a quantificação, alguns critérios, e acima de tudo a prudência e bom senso do magistrado.

73. = Nesse sentido, decidiu expressivo julgado do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, **RT 706/67**, **dispondo que o dano deve ser arbitrado “mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa”**.

74. = Transcreve-se trechos de caráter extremamente elucidativo e balizador para a quantificação do dano de natureza extrapatrimonial, na palestra proferida pelo Desembargador José Osório de Azevedo Júnior, “O Dano Moral e sua Avaliação”, inserto na Revista dos Advogados, nº 49, 12/96:

“O que se atribui ao lesado é mera compensação pelo sofrimento, para ajudar a amenizá-lo, além de uma satisfação que a ordem jurídica lhe dá, de forma a não deixar impune o causador do dano, que assim, é indiretamente levado a não reincidir. A palavra certa: o CONSOLIO - O Estado de São Paulo de 17/04/96 publicou a notícia de uma condenação de um supermercado de Belo Horizonte, cujos funcionários humilharam uma cliente imputando-lhe o furto de uma sandália. Disse a autora, uma digna senhora do povo: “Dinheiro nenhum pode pagar a vergonha que passei, mas a indenização não deixa de ser um consolo”. Essa expressão é muito feliz para retratar o tipo de reparação que se concede pelo dano moral”.

75. = Com efeito, no, supracitado, exemplo, imputou-se à requerente daquele processo a prática de um crime que não cometera, qual seja, o de furto, humilhando, destarte, a autora, razão pela qual ingressou com demanda judicial contra aquela rede de supermercados, sendo que a demandada fora condenada a pagar à autora, à título de danos morais causados, a quantia de aproximadamente R\$ 50.000,00 (Cincoenta mil reais).

76. = Assim também vem entendendo a Moderna Jurisprudência:

“O valor da indenização deve ser razoavelmente expressivo. Não deve ser simbólico, como já aconteceu em outros tempos (indenização de um franco). Deve pesar sobre o bolso do ofensor como um fator de desestímulo a fim de que não reincida na ofensa”

“Na Apel. 253.723-1, em declaração de voto vencedor, pode dizer que nesse campo o arbítrio do juiz deve ser, a um só tempo, razoável e severo. Só assim se atenderá a finalidade de compensar e de dar satisfação ao lesado e de desincentivar a reincidência.

Era caso de litígio entre dois pesquisadores científicos em que um era acusado de usurpar o trabalho do outro. A indenização foi de R\$ 50.000,00, sendo de se considerar que não foi comprovado nenhum dano patrimonial. Nestas hipóteses, a indenização por dano moral é naturalmente aumentada” (ver ainda RTJ 108/294, Rel. Oscar Corrêa).

Importante enfatizar a adoção da técnica do valor de desestímulo, na fixação da indenização (ver a respeito, decisões em Apel. 659.900-8, 1ª TACSP, 4ª Câmara de Férias, com valores correspondentes a 3.000 e 1000 salários mínimos e Apel. 655.283-6, com valores de 500 e 300 salários mínimos), critério de extrema importância a auxiliar o magistrado na fixação do valor reparatório.

76. = No que tange à problemática do dano moral como fator de desestímulo para o agressor, entende-se que também desta forma ele deve ser avaliado. Nicolau Maquiavel **in O Príncipe**, escrito no século XVI, ressalta que “(...) *os homens esquecem mais facilmente a morte do pai do que a perda do patrimônio (...)*”.

77. = É certo que a obra de Maquiavel não deve ser interpretada literalmente. O exegeta, neste caso, deverá levar em conta o momento histórico-social no qual foi escrita. Não obstante, esse ensinamento é de extrema valia para aqueles que trabalham com o Direito, mormente em casos de **ações de indenização por danos morais**, onde além de se compensar a vítima, deve-se, também, procurar, como já demonstrado alhures, punir o ofensor.

78. = Tem-se que a indenização, para cumprir seu caráter punitivo, haverá que ser alta. Entende-se inócua, **v. G.**, uma indenização de R\$ 20.000,00 (Vinte mil reais), visto que se, por um lado, é uma quantia considerável para o *homo medius*, por outro o é irrisória para a reclamada.

79. = A punição, aplicada nos moldes propostos, neste caso, possuirá um caráter preventivo e educativo não apenas para a requerida, mas como para outras diversas empresas, vez que o **exemplo** as deixaria de sobreaviso.

80. = Condenações impostas pelo Poder Judiciário, tem o condão de chamar a atenção das pessoas para o fato, além de evidenciar o aspecto do ideal de busca da ampla efetividade da justiça e da diminuição da sensação de impunidade.

81. = Algumas teses, como a adoção da técnica do desestímulo, vem sendo incorporadas ao ordenamento jurídico brasileiro para o arbitramento dos danos morais. Trata-se, ressalvada a peculiaridade de cada país, de figura do direito anglo-americano.

82. = Julgados recentes, vem fixando, por exemplo, no caso de indevida inclusão do nome de clientes operada por instituições financeiras em órgãos restritivos de crédito ou de cobrança indevida, mediante protesto ou medidas judiciais, a quantia de 100 vezes o valor do título ou da parcela supostamente inadimplida.

83. = No presente caso, a requerente experimentou sensações negativas, frustração, constrangimento, vexame, humilhação, preocupação, abalos relacionados ao aspecto afetivo, honra e decoro.

84. = Tais sensações que a abalaram, causando-lhe dor psicológica, não encontram sequer correspondência monetária capaz de reparar o dano de natureza moral sofrido.

85. = Mas não é por isto, que se deve deixar impune a conduta culposa da empregadora, cominando uma quantia compensadora e punitiva para tanto, num patamar expressivo.

86. = Entende a autora que vários parâmetros podem ser utilizados para fixar o *quantum* da indenização. O caráter sancionatório do dano moral deve ser um dos aspectos determinantes da indenização, uma vez que conforme já ressaltado, indenização de pouca monta não atenderia a necessidade punitiva da sanção de ordem civil.

Conclusão geral desta petição e pedido

Em suma, por todos os argumentos trazidos à baila, podemos concluir que:

1º) Por culpa única e exclusiva do requerido a autora sofreu danos morais;

2º) É inegável que os atos praticados pelo réu, ou melhor, os atos que o réu deixou de reparar, geraram um dano moral a requerente, turbando-lhe a viagem;

3º) Nosso ordenamento jurídico, bem como a jurisprudência e a doutrina, prevêem a ampla reparação do dano moral, para casos como o em tela;

Assim, ante todo o exposto, é a presente para requerer:

a) a condenação da requerida em verbas indenizatórias, pelos danos morais causados à requerente, a serem prudentemente arbitrados por V. Exa.;

b) A, NOS TERMOS DO ARTIGO 6º DO **CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**, INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA, CONTRA A KLM, VEZ QUE SE TRATA DE RELAÇÃO DE CONSUMO E É NITIDA A RELAÇÃO DE HIPOSSUFICIÊNCIA EXISTENTE ENTRE A AUTORA E A REQUERIDA.

c) a citação do requerido, VIA POSTAL, em sua sede, cujo endereço declinamos na fls. 01 dessa exordial;

d) a condenção do requerido nas verbas de sucumbência, bem como nas demais custas processuais advindas da presente. Ainda, protesta provar o alegado por todos os meios em direito admissíveis e protesta pela concessão de prazo de cinco dias para a juntada da guia comprobatória de recolhimento de custas processuais.

Dá-se à causa, unicamente para fins de alçada, o valor de R\$ 20.000,00 (Vinte mil reais).

Nestes termos,

r. Deferimento.

São Paulo, 14 de julho de 2001

[1] Não é o caso, aqui, devemos observar que a..., ora requerida, foi extremamente negligente com o bom com o tratamento que dispensou à autora, àquele momento, sua cliente. No caso, houve sim a culpa por negligência, e, se analisarmos detidamente o caso, poderíamos chegar à conclusão de que pode ter havido, até mesmo, dolo eventual por parte da requerida.

[2] Com efeito, não há como negar-se que o réu agiu, in casu, no mínimo com culpa grave; para não falarmos o pior.

[3] Extraído de: www.uol.com.br/RevistaConsultorJuridico/Artigos

Excelentíssimo Senhor Doutor Juiz de Direito da 13ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de São Paulo – Capital do Estado de São Paulo

... - ordinária

Paulina, brasileira, casada, Arquiteta, portadora da Cédula de Identidade RG/SSP/SP nº..., e inscrita no CPF/MF sob o nº..., residente e domiciliada à Rua..., São Paulo, Capital, vem, mui respeitosamente, por seu, infra-assinado, Advogado, à elevada presença de Vossa Excelência, propor em face de ... – (**Cia... De Aviação**), com endereço para citação na Comarca do Rio de Janeiro (Capital daquele Estado) à Avenida R..., propor, com fulcro no artigo 6º inciso VI do **Código de Defesa do Consumidor**, e artigo 5º, inciso X da **Constituição** da República de 1988, a presente

Ação de Rito Ordinário de Reparação de Danos Morais

Pelos motivos de fato e de direito a seguir expostos:

1.) = Recentemente, no segundo semestre do ano passado, do ano de 2000, a requerente teria viajado com sua mãe (a Sra. Vicentina, 74) e seu irmão Mario, em férias para a Europa;

2.) = O trajeto específico, traçado como roteiro de viagem era: São Paulo – Amsterdã – Milão – Veneza;

3.) = É certo que a referida viagem fora efetuada através desta companhia aérea, ora requerida, a qual opera em **code share** com a **Alitalia**;

4.) = Ocorreu, que por razões que lhe eram desconhecidas, a viagem de férias da requerente com sua família transformou-se num verdadeiro inferno, o que a motiva a buscar a tutela jurisdicional do Estado, a fim de que seja reparada do dano que lhe fora causado;

5.) = Ao desembarcar em Veneza a autora não achou sua mala a mala, bem como a de sua mãe. É certo que, MESMO APÓS HAVER INSISTIDO QUE FOSSE AUXILIADA, não conseguiu auxílio algum, tanto na..., quanto na Alitalia (trabalham ambas em CODE SHARE, conforme ressaltamos alhures);

6.) = Por esta razão fora obrigada a ligar para a polícia local, a qual lhes garantiu que no prazo de 24 horas receberiam informações sobre as suas bagagens. A mala da autora somente retornou de volta ao hotel após 30 (trinta) horas da aterrissagem;

7.) = Nos perguntamos, Nobilíssimo Magistrado, será que a companhia ré tem noção do que significa estar em férias? Esta companhia tem noção do que é estar em férias, e ser privado por mais de trinta horas de seus pertences pessoais, e de suas roupas? Será que a requerida tem noção de que, parafraseando a propaganda do **Mastercard**, algumas coisas na vida, como um dia de férias junto com a família não tem preço!?

8.) = Agora, o pior, não bastasse isso, somente suas malas foram entregues. As malas de sua mãe, a Sra. Vicentina, uma Senhora de SETENTA E QUATRO ANOS não haviam sido entregues, isto é, continuavam “perdidas pela Europa”;

9.) = Observando a situação de fora como o estamos fazendo, vemos o quão surreal e absurda é esta situação. Francamente, por mais que tente desculpar-se a conduta desta empresa foi, nos perdoe pela força da expressão, leviana ao não procurar sanar o erro em tempo hábil a fim de que a autora e sua família não tivessem suas férias estragadas;

10.) = Importante frisarmos, que, quando chegou em Roma, no dia 03 de outubro, dirigiu-se a **Alitalia**, informaram-lhe que receberia 50 (cincoenta) dólares por dia – à vista do transtorno que lhes fora causado –, e que somente receberia esta quantia procurando a... Ou Alitalia aqui no Brasil;

11.) = Novamente a conduta é desastrosa: A quantia oferecida deveria ser entregue na viagem. No Brasil, este valor, que na viagem poderia minorar o problema, em nada atenuaria o sofrimento e humilhação passados pela autora e sua família;

11.1) = Deve-se enfatizar que, procurando a empresa requerida esta simplesmente desconversou e informou-a, através de seus prepostos, que somente devolveria e/ou pagaria valores à autora se condenada judicialmente;

12.) = Devemos salientar que, no dia 08 de outubro as malas da Sra. Vicentina, mãe da autora, ainda não haviam chegado. Sendo certo que chegaram apenas no dia 10 de outubro, ao abrir a mala, a mesma estavam mexida, sendo certo que lhe faltavam remédios e roupas de seu vestuário!

13.) = Na volta optaram por tax-free, recebendo no local, os valores, tendo despachado em Roma para Guarulhos toda a bagagem. O vôo atrasou mais de 1h e 30min. Malas de mão foram despachadas direto para Guarulhos, sendo que seu irmão, Mario, pediu que fossem à Amsterdã, por causa da conexão;

14.) = Quando a funcionária da Alitalia tirou a bagagem da autora e sua família, Mario (irmão da autora) pediu seu nome, e esta recusou-se a fornecê-lo.

15.) = Em Amsterdã, funcionários da..., ora requerida, arguindo não saber falar inglês (é irônico querer fazer alguém acreditar que um funcionário de uma das maiores companhias aéreas do mundo não sabe falar inglês, a língua mundial da aviação), falaram que deveriam embarcar imediatamente. Não obstante, as malas não haviam sido encontrados. Uma funcionária de nome **Clemente** garantiu que estas malas estariam sendo embarcadas ao Brasil;

16.) = Qual não foi a surpresa da autora ao constatar que, ao chegar em Cumbica (**Aeroporto Internacional de Guarulhos**), as malas não haviam sido embarcadas. Um funcionário da ... no Brasil informou-os que as malas haviam ficado em Amsterdã. É certo que elas, as malas, chegaram apenas na Quinta-feira (12.10);

17.) = Mas o drama da família da requerente e sua família não parou por aí. As malas foram devolvidas em 14 de outubro, com pertences avariados. Sendo que Mario fez reclamação por escrito, sendo certo que não lhe fora entregue cópia protocolada;

18.) = É certo firmar-se que antes de propor a presente demanda, a autora, agindo com extremada boa-fé, comunicou o fato por escrito à empresa-ré, a fim de que se evitasse que os presentes fatos viessem a tornar-se uma demanda judicial. Todavia, nada disso fora feito e a empresa sequer se manifestou no sentido de procurar sanar o mal praticado.

19.) = Eis uma breve e historicada síntese fática.

O Direito - O Código de Defesa do Consumidor

17. = Temos na **Constituição** da República e nas normas do **Código Civil** Pátrio as regras balizadoras da tutela do dano moral.

18. = Ainda, no **Código Brasileiro de Telecomunicações** e na **Lei de Imprensa**, assim como no seu Anteprojeto substitutivo, há previsão para a reparação do dano moral.

19. = Reza a **Constituição** da República de 05 de outubro de 1988, em seu artigo 5º, inciso X, que: **“são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação (...)”** (grifos nossos).

20. = No **Código Civil** Pátrio, embora não expressamente, os artigos 76, 159 e 1056, estabelecem possibilidade da reparação para o dano moral, uma vez que a expressão dano (*lato sensu*) abarca não só o aspecto material como também o moral. Muitos doutrinadores, anteriormente ao advento da **Constituição** de 1988, insistiam neste aspecto.

21. = Dispõe o art. 76 que: **“para propor, ou contestar uma ação, é necessário ter legítimo interesse econômico, ou moral.”** No parágrafo único deste artigo reza que: **“o interesse moral só autoriza a ação quando toque diretamente ao autor, ou à sua família.”**

22. = Reproduz-se o teor dos artigos 159 e 1056, *in verbis*:

Art. 159 - Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência, ou imprudência, violar direito, ou causar prejuízo a outrem, fica obrigado a reparar o dano.

A verificação da culpa e a avaliação da responsabilidade regulam-se pelo disposto neste Código, arts. 1518 a 1532 e 1537 a 1553.

Art. 1056 - Não cumprindo a obrigação, ou deixando de cumpri-la pelo modo e no tempo devidos, responde o devedor por perdas e danos.

23. = Não apenas nos, retrocitados, Textos Legais, mas também na Lei 8.078/90, **Código de Defesa do Consumidor** - e a relação havida entre a requerente e a requerida é uma típica relação de consumo (prestação de serviços) -, encontramos a proteção e reparação dos danos morais, no artigo 6º, inciso VI e VII, *in verbis*:

“Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

...

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais, individuais coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;”

24. = É importante que atentemos, ainda, que em se tratando de relação de consumo, como a presente, por disposição legal, se aplica a responsabilidade objetiva do fornecedor. Ou seja,

mesmo que a... não tivesse praticado ato culposo e/ou doloso[1]algum, responderia, do mesmo modo pelo prejuízo moral sofrido pela autora. A norma que dá ao Juiz esta baliza, é a insculpida no artigo 14 do Estatuto Protetivo do Consumidor, **verbis**:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes dentre os quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

...”

24. = Da intelecção do, supracitado, artigo de Lei, pode-se concluir que:

25. = A... Agiu, no caso em tela, com **culpa grave**, vez arruinou as férias da autora. Com efeito, deverá ser condenada a indenizá-la à autora, por esse fato.

26. = Se interpretarmos o § 1º, inciso I e II, do, acima transcrito, artigo 14, chegaremos à conclusão óbvia de que é razoável para qualquer cliente de uma companhia aérea que ao realizar uma viagem, seus pertences virão com você, e, na hipótese de isso não acontecer e; a deverá procurar atender pronta e imediatamente esse passageiro, na caso a demandante.

26.1 = Contudo, tal não ocorreu, Nobre Magistrado!

27. = Em suma, não há como negar-se a total (ir) responsabilidade da requerida pelo dano à autora causado.

O dano moral - aspectos compensatório e punitivo dos quais deve revestir-se a indenização

28. = A ré por inação, ou melhor, por ação preterdolosa, imprudentemente, deixou que as férias da autora que viajava com sua mãe, uma senhora de 74 (setenta e quatro) anos de idade, se transformassem num verdadeiro caos, causando à autora diversos danos de ordem psico-social.

29. = Tal conduta foi geradora de responsabilidade na órbita civil, onde o fornecedor de serviços, negligentemente, não tomou qualquer providência no sentido de eliminar o problema.

30. = Pleiteia-se aqui a reparação pelo sofrimento moral, preocupação, constrangimento, que a autora experimentou, afetando a sua esfera subjetiva, direitos da personalidade como o afeto, honra e decoro. O mal estar causado é notório e até hoje, abala a requerente, tumultuando, desnecessariamente sua vida, e, àqueloutro momento, sua viagem de férias.

31. = E não poderia ser de outra forma, uma vez que é óbvio, para qualquer pessoa de bom senso, que moral e honra são os maiores bens que alguém pode possuir. Dessarte, é lógico, que se por culpa, ainda que presumida, ou dolo, de outrem, elas forem violadas, deverão ser indenizadas em valores muito superiores àqueles que seriam concedidos pela mera reparação dos danos materiais.

32. = Nos dizeres de Picard, há três tipos de existência, a saber: **“(…) existências mentais, existências corpóreas e existências cívicas, que compõem o invólucro do eu. (….) O seu conjunto (isto é, o conjunto dessas várias existências) forma o nosso estado pessoal, o nosso ‘status’, o nosso estatuto pessoal, e cada um deles é, na prática do direito qualificado, um direito pessoal que pode sofrer ataques e que pode reclamar proteção; por isso que há ofensas à alma, como há ofensas ao corpo, como há ofensas ao que chamarei cidadade.”** (grifos nossos).

33. = No caso em tela, Exa., tem-se que a requerida, por ter agido com culpa grave, atingiu a honra e a reputação da requerente. Violou aquilo a que Picard convencionou chamar de “existência cívica” e “existência mental”, que, numa visão mais ampla, abrange as relações sociais do indivíduo.

34. = Outro tema que já está superado, mas, apenas a título ilustrativo deve ser abordado, é o da imoralidade da reparação pecuniária pelo sofrimento moral, ou pela violação da órbita subjetiva (e também objetiva) da vítima. Tanto a jurisprudência, quanto a doutrina, já há algum tempo foram uníssonas no sentido de que se for imoral repararmos um dano moral mediante valor financeiro, mais imoral ainda seria a ausência de punição do agressor.

35. = Aliás, a maximização deste entendimento doutrinário, levou renomados juristas à elaboração do estudo do aspecto sancionatório e punitivo da indenização por danos morais, que serão melhor apreciados no decorrer desta petição.

36. = O réu, no caso em tela, conforme já fora explicado anteriormente, provocou, pelo menos[2] por culpa grave, graves lesões à esfera subjetiva da demandante, razão pela qual deverá indenizá-la.

37. = Assim, entendemos que a indenização do dano moral, para o caso em tela, deverá ter um duplo condão: o de reparar a autora pelo dano sofrido, e o de sancionar a requerida a fim de que não mais volte a reincidir neste tipo de falta.

38. = A nossa jurisprudência, atenta, vinha evoluindo, garantindo, antes mesmo da **Constituição** da República de 1988, a reparação para o dano moral. No arbitramento dos danos morais tem-se observado um duplo objetivo, o ressarcimento à lesão de um direito subjetivo e o aspecto punitivo, sancionatório.

39. = Segundo Rui Stoco:

“... A vítima de uma lesão a algum daqueles direitos sem cunho patrimonial efetivo, mas ofendida em um bem jurídico que em certos casos pode ser mais valioso do que os integrantes de seu patrimônio, deve receber uma soma que lhe compense a dor ou o sofrimento, a ser arbitrada pelo Juiz, atendendo às circunstâncias de cada caso, e tendo em vista as posses do ofensor e a situação pessoal” (frise-se que por situação pessoal deve-se entender, sobretudo, sua condição social) do ofendido. Nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva” (“Responsabilidade Civil e sua Interpretação Jurisprudencial”, 2ª edição, pg. 459, de autoria de Caio Mário da Silva Pereira).

40. = **Mais adiante:**

“A meu ver, a aceitação da doutrina que defende a indenização por dano moral repousa numa interpretação sistemática de nosso direito, abrangendo o próprio art. 159 do **Código Civil** que, ao aludir “à violação de um direito”, não está limitando a reparação ao caso de dano material apenas. Não importa que os redatores do Código não hajam assim pensado. A lei, uma vez elaborada, desprende-se das pessoas que a redigiram. A idéia de “interpretação histórica” está cada dia menos autorizada. O que prevalece é o conteúdo da lei, cuja hermenêutica acompanha a evolução da sociedade e de suas injunções” (**Lei de Introdução ao Código Civil**, art. 5º) (ob. Cit. Pg. 476).

41. = Presente no caso em tela, as premissas para a caracterização do dano, houve (in) ação voluntária que causou uma lesão jurídica na esfera subjetiva da requerente, atingindo aquela gama de valores de ordem psicofísica. Tais valores, direitos da personalidade, como o decoro, o afeto, a honra, presumivelmente abalados.

42. = Trata-se de dano moral sem necessidade de prova relacionada a reflexos de ordem patrimonial. A jurisprudência vem conferindo a reparação do “dano moral puro” em situações que sequer imaginavam os mais cétricos.

43. = Transcreve-se ementa e trecho de interessante acórdão de uma das Câmaras de Direito Privado do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

INDENIZAÇÃO - Responsabilidade Civil - Dano moral e dano material - Independência entre ambos - Indenização devida embora inexistente o dano material - Recurso provido

INDENIZAÇÃO - Responsabilidade Civil - Dano moral - Refrigerante impróprio para consumo - Gestão - Existência de batráquio em estado de putrefação no interior da

garrafa - Dor psicológica - Fato notório de grande repugnância - Sensação de nojo e humilhação - Verba devida - Recurso provido

“Sofreram, pois, os autores, sem dúvida, dano moral, consistente na dor psicológica de saberem ingerido refrigerante estragado, dentro do qual havia um ‘sapinho’ em putrefação, fato notoriamente suficiente para uma grande repugnância, o que lhes causou, além do nojo e da humilhação (não é preciso que alguém ria da vítima de um tal acontecimento para que ela se sinta humilhada), a preocupação com sua saúde (...). Devem, pois, ser indenizados de tal dano, independentemente de ter ou não havido prejuízo material. Note-se que o sofrimento imposto aos autores decorreu de situação degradante, incompatível com o respeito à dignidade humana, isto é, do fato, objetivamente considerado (independentemente de qualquer consideração quanto ao dolo ou culpa da ré, elementos subjetivos desconsideráveis no caso por força do artigo 12, caput, do Código de Defesa do Consumidor); ora, até o vetusto Código Civil já previa a indenização do dano moral causado pela injúria, embora inexistente dano material (art. 1547, parágrafo único). O mesmo fato pode ser causador de dano material e de dano moral, os quais não se confundem e, por isso, são ambos indenizáveis (a existência do dano moral desvinculado do dano material não mais pode ser posta em dúvida, à vista do que dispõe o art. 5º, incisos V e X, da Constituição da República)” (grifos nossos).

44. = Na classificação de Sérgio Severo, balizada pelo saudoso Carlos Alberto Bittar, os danos extrapatrimoniais podem ser de duas espécies:

- a) ofensas aos direitos morais da personalidade, que incluem as ofensas ao nome, à vida privada e à intimidade, bem como as ofensas à honra e aos direitos autorais, em seu caráter não econômico;
- b) ofensas à integridade psicofísica em seu aspecto não econômico e o dano-morte, que incluem o dano moral *stricto sensu* e o dano corporal (“Os danos extrapatrimoniais”, São Paulo, Saraiva, 1996).

45. = Porém, adverte o mesmo autor, que: **“deve-se ter muito cuidado na classificação dos danos extrapatrimoniais, pois o que importa à responsabilidade civil é a sua expressão mais completa, como forma de instrumentar o princípio da reparação integral”.**

46. = E mais, verificado o evento danoso, surge a necessidade da reparação, não havendo que se cogitar de prova de dano moral, se presente os pressupostos legais para que haja a responsabilidade civil (nexo de causalidade e culpa).

Do aspecto sancionatório da indenização por danos morais - Relação de Consumo

“Na primeira noite

eles se aproximam

e colhem uma flor

De nosso jardim.

E não dizemos nada.

Na segunda noite,

já não se escondem:

pisam as flores,

matam nosso cão,

e não dizemos nada.

Até que um dia,

o mais frágil deles

entra sozinho em nossa casa,

rouba-nos a lua e,

conhecendo nosso medo,

arranca-nos a voz da garganta.

E porque não dissemos nada,

já não podemos fazer nada.”

Eduardo Alves da Costa, in, *‘No Caminho, com Maiakovsky’*

48. = Discute-se atualmente sobre o dano moral e sua reparação. Este assunto, vem ganhando vulto tanto na doutrina e jurisprudência quanto na mídia. O que pouco se sabe, principalmente na mídia, é que a indenização relativa ao dano moral sofrido possui um duplo aspecto. São eles: o punitivo-educativo (ou sancionatório), e o compensatório.

49. = A nosso ver, e isto será explicado ao longo desta peça, a indenização proveniente da condenação pelo dano moral sofrido possui, também, um forte caráter sancionatório; ou, por outra, pode-se dizer que esta indenização, chamada de **smart-money**, no Direito Norte-Americano, é composta por dois vetores, o expiatório e o reparatório, e que uma grande parte desta, é composta pelo primeiro.

50. = Já resta superada a tese de que a indenização pecuniária do dano atravança o desenvolvimento da sociedade como um todo, constituindo-se, dessarte uma fonte de enriquecimento sem causa para aquele que recebe a indenização.

51. = Na realidade, a indenização pelo dano moral, vez que, na prática, tem como um de seus sustentáculos o aspecto punitivo, não gera em hipótese alguma enriquecimento sem causa por parte de quem a recebe, uma vez que a causa desse afortunamento é o próprio ato ilícito praticado pelo réu.

52. = Vejamos agora o motivo pelo qual a indenização advinda da violação da moral de alguém deve ser norteado, também, pelo aspecto sancionatório:

53. = Em primeiro lugar, se analisarmos etimologicamente a palavra **indenizar**, descobriremos que o seu significado literal é apenas um: tornar indene, o que nada mais é do que restituir alguém ao **status quo ante**, ou seja, ao estado em que se encontrava anteriormente ao evento danoso.

54. = Quem sofre o dano moral, há que se concluir, jamais retorna ao seu antigo **establishment**; até mesmo porque moral não se restitui, não se compra, não se paga com dinheiro algum. Esta é a principal razão pela qual entendemos, que a indenização recebida pela violação deste dano possui uma natureza tipicamente repressiva.

55. = (Por mais que se faça, dinheiro algum restituirá à autora o sofrimento, as humilhações, e os aborrecimentos passados, em sua viagem, que deveria ser de férias.)

55.1 = É claro que não faltaram doutrinadores a sustentarem a tese de que, justamente pelo fato de que a moral é incomprável e impagável, torna-se, necessariamente, inindenizável financeiramente. **Tais juristas chegavam ao absurdo, beirando o ridículo, de classificarem como imoral o ressarcimento financeiro da violação da moralidade, em seus aspectos subjetivo e objetivo.**

56. = Na realidade, nos dizeres do Exmo. Des. Do Tribunal de São Paulo, em palestra proferida na AASP, José Osório, o gesto imoral, por parte do Estado, seria deixar que o ofensor não viesse a sofrer sanção alguma pelo ato ilícito.

57. = Com efeito, deixar que o réu, numa ação desta natureza, principalmente quando se constata a sua responsabilidade pelo evento danoso, vez que o CDC prevê a responsabilidade objetiva do prestador de serviços, não sofra punição alguma, é um prêmio à sua irresponsabilidade, desídia, negligência, imperícia e imprudência, a quem viola o bem mais valioso que uma pessoa pode possuir: a honra.

57. = Na realidade, não se indeniza apenas para que se compense a dor, pois conforme o exposto acima, isto é muito difícil de se apurar. Tal indenização é devida, sobretudo, para que eventos análogos não voltem a ocorrer.

58. = Tem-se, na realidade, que o dano moral, em seu caráter sancionatório possui um cunho de proteção social. Este entendimento, na realidade foi esposado pelo **Código de Defesa do Consumidor** (Lei 8.078/90) em seu artigo 6º, inciso VI, que estabelece como um direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais, bem como a defesa dos interesses coletivos e difusos.

59. = Com efeito, o único meio do consumidor, tanto no plano individual, quanto no difuso, se fazer ser respeitado, é através de uma condenação ampla, que torne desvantajoso para a ré reincidir neste tipo de falta, como o fez.

60. = Neste sentido, ao encontro do que estamos expondo nesta demanda, temos a honra de citar o artigo do Excelentíssimo Juiz de Direito Marco Antonio Ibrahim[3], da 50ª Vara Cível da Comarca do Rio de Janeiro:

Direito ao respeito

Indenização baixa estimula abuso e irresponsabilidade

Marco Antonio Ibrahim*

*Após o advento da **Constituição Federal de 1988**, Doutrina e Jurisprudência se consolidaram quanto à indenização por danos morais como forma de reparação por ilícitos contra a honra, a intimidade, à reputação da pessoa humana, enfim, como resposta à violação dos chamados direitos da personalidade. Especialmente em questões pertinentes às relações de consumo, a orientação dos juristas tem sido no sentido de que é cabível a indenização nos casos em que o consumidor sofra constrangimento moral, humilhação ou seja submetido a situações extraordinariamente vexatórias. Isto é o que se lê em grande parte dos compêndios doutrinários. Abstraídos os exageros de opiniões extremadas, a realidade da jurisprudência brasileira do início deste milênio, entretanto, é bem outra. Tem-se indenizado, não apenas, o saque contra a honra, a imagem ou outro direito da personalidade, mas todo e qualquer ato de agravo à condição de cidadania, todo e qualquer ilícito (contratual ou não) que implique em desacato à figura do consumidor ou do simples cidadão. É reputado como leading case, decisão do Supremo Tribunal Federal que, em 1997, referendando substancial indenização, por dano moral, a passageiro que tivera sua bagagem extraviada em viagem à península ibérica. De parte dos Tribunais Estaduais, as revistas de jurisprudência estão prenhes de decisões condenatórias, impondo indenização de consumidores lesados por protestos indevidos de cambiais; lançamentos abusivos de seus nomes em cadastros de maus pagadores, como SPC e SERASA; em casos do chamado overbooking; pelo atraso na entrega de produtos (como imóveis, veículos, eletrodomésticos) ou prestação de serviços (de telefonia, transporte, buffet!). E o mesmo ocorre na seara da responsabilidade civil aquiliana (acidentes de trânsito, danos provocados por infiltrações, rompimento de noivados, revistas pessoais, publicação desautorizada de fotografia, mau uso da propriedade, do direito à informação e outros inúmeros casos). Portanto, não se há de negar que o Judiciário Brasileiro, na esteira*

prática do que já vem ocorrendo em boa parte do Países desenvolvidos, tem imposto condenações por danos morais em casos em que, na verdade, não estão em lide questões relativas aos direitos da personalidade, mas em diversas situações em que se verifica um desacato à condição de consumidor ou de mera cidadania do lesado. Nestes tempos de consumo em massa e globalização, o que se tem punido é o abuso de direito de fornecedores de produtos e serviços que sempre estiveram protegidos pela imunidade proporcionada pela perversa parêntese do art. 159 do Código Civil e do art. 333 do Código de Processo Civil. O que os Tribunais têm condenado é a falta de respeito, o acinte, a conduta daquele que causa inadmissível inconveniente ao seu semelhante. Havemos, pois, de reconhecer que temos todos uma obrigação passiva genérica ou seja, um dever jurídico de não indignar outrem ao qual corresponde um correlato direito a não ser molestado (molestado, aqui, na acepção de seu similar chulo). Algo similar àquilo que Emilio Betti chamaria de alterum non laedere. Um direito ao respeito, enfim. Em lugar de indenização por dano moral, mais apropriadamente dir-se-ia, que a condenação deve infligir uma pena civil pela indignação causada. Pois, diante da evidente revolta dos fatos contra obsoletas interpretações do Direito positivo, a jurisprudência brasileira tem trilhado caminho frugífero por via do qual vem, dia a dia, corrigindo erros históricos e tornando a cidadania mais do que um mero conceito e o consumidor, um verdadeiro sujeito de direitos. Estamos longe, muito longe da perfeição, mas já há modificações sensíveis. Bancos, seguradoras, transportadoras, comerciantes, prestadores de serviço estão mudando seus atávicos comportamentos diante do consumidor. E em breve o próprio Estado estará dispensando a devida atenção às questões de segurança, saúde e educação da população, tão logo o Judiciário passe a aplicar pesadas indenizações pela má prestação destes serviços aos contribuintes. Infelizmente, a revelha cantilena do enriquecimento sem causa tem justificado de parte de alguns Tribunais brasileiros, tendência em fixar tais indenizações em patamares irrisórios, verificando-se, em certos casos, até uma certa uniformidade, como pode revelar a mais singela das amostragens. Com isso, resta fragilizado o aspecto punitivo das indenizações e seu correlato caráter educativo e desestimulante da prática de novos ilícitos. Pois esta exegese conservadora do Princípio da Razoabilidade das indenizações por danos morais é um prêmio aos maus prestadores de serviços, públicos e privados. Não se trata, bem de ver, de privilegiar o exagero, o arbítrio absoluto, nem se prega a ruína financeira dos condenados. O que se reclama é uma correção do desvio de perspectiva dos que, à guisa de impedir o enriquecimento sem causa do lesado, sem perceber, admitem o enriquecimento ilícito do causador do dano. E, aqui, a situação mais óbvia (e atual) é aquela que envolve certas concessionárias de serviços públicos que cobram tarifas escorchantes e prestam serviços de precário funcionamento. A questão é atuarial. Por que investir em qualidade e obrigar-se aos custos de fornecimento de bons serviços se eventuais indenizações não chegam a incomodar? A indenização de cinco ou dez passageiros lesionados em um acidente de ônibus tem custo muito menor do que o de um veículo novo e um motorista treinado e bem pago... A verdade é que a timidez do juiz ao arbitrar essas indenizações em alguns poucos salários mínimos, resulta em mal muito maior que o fantasma do enriquecimento sem causa do lesado, pois recrudescer o sentimento de impunidade e investe contra a força

transformadora do Direito. A efetividade do processo judicial implica, fundamentalmente na utilidade e adequação de seus resultados. A palavra ordem que consta do dístico da Bandeira Nacional, não registra apenas o repúdio à anarquia para que se alcance o progresso, mas, invoca, sobretudo, o exercício da autoridade. E este é um papel que o Judiciário deve retomar com a maior presteza. Não há como tergiversar. Revista Consultor Jurídico, 20 de maio de 2001.

61.1 = Com efeito, Nobre Julgador, os argumentos acima expendidos, de tão claros ou precisos, acabam ofuscando os nossos ou fazendo-os parecer redundantes, mas, sem querermos correr este risco nos cabe perguntar:

62. = Uma indenização baixa faria com que a reclamada redimensionasse seu “modus operandi” em casos análogos a este? Uma indenização baixa evitaria que casos similares voltassem a ocorrer?

O Direito anglo-americano, no que diz respeito à reparação dos danos morais

63. = Uma das características mais marcantes do direito anglo-americano, mormente de países como os Estados Unidos da América, a Inglaterra e o Canadá é o pragmatismo.

64. = Com efeito, nesses países não ocorrem as abstrações naturais dos povos de origem latina.

65. = Escreve Carpenter, *in Revista do Direito*, vol. XXII, p. 28, *in verbis*:

“(...) Na Inglaterra e nos Estados Unidos, a doutrina não tem os surtos e vôos como na Alemanha e nos países latinos: aqui a razão eleva-se alto no mundo das abstrações e constrói teorias amplas, dentro das quais os casos concretos são como gotas d’água no oceano; ali o espírito prático voeja sobre os casos concretos decididos nos tribunais e, agrupando-os por pequenos grupos, constrói teorias dentro das quais um certo número de casos práticos se ajusta tão bem como se fossem elas um caixilho adrede preparado (...)”

66. = Os **modi operandi** utilizado por estes países são de natureza objetiva e prática.

67. = A indenização em casos de danos morais, é, em geral, ampla, absoluta e irrestrita. Não há, sob o ponto de vista prático, a estéril discussão, sobre a que título o dano moral deverá ser indenizado, como no direito italiano, se para efeito de **‘compenso morale’** ou **‘la quite dell’animo.’**

68. = O que se leva em consideração, nestes países, é a ocorrência do dano, e, por conseguinte, a sua reparação. O professor José de Aguiar Dias ressalta a amplitude da reparabilidade no espírito da Lei nos países anglo-americanos, quando ensina: **“(...) o direito inglês reconhece amplamente a reparação do dano moral, como atesta Mayne, para quem toda e qualquer lesão importa um dano, ainda que patrimonialmente não**

corresponda à moeda mais insignificante. O dano não decorre somente do prejuízo pecuniário, mas também de qualquer ofensa que atinja o homem em seu direito (...). Distinguindo-se entre ‘substantial damages and nominal damages’(...). Também se chamam danos morais, nos Estados Unidos, ‘vindictive, punitive, exemplary damages’, e o dinheiro da indenização correspondente, ‘smart-money’.” (grifos nossos).

69. = Percebe-se que os doutrinadores e juízes destes países dão primazia à idéia de que o indivíduo deve ter respeitada a cidadania, e, em última instância, o amplo direito à vida em sociedade. O Estado assegurou ao cidadão um amplo leque de proteções ao seu patrimônio, seja ele de caráter material ou imaterial, abarcando todos os direitos da personalidade de uma pessoa.

70. = No caso específico dos EE. UU. E da Inglaterra existe a indenização chamada *non pecuniary harm*, que pode ser traduzida (livremente) por **dano moral puro**.

71. = Tem-se, destarte, que a abrangência assegurada pelo direito anglo-americano no caso da indenização por danos, procura, e com sucesso, consegue, tanto compensar as vítimas pelas lesões sofridas no aspecto moral, quanto punir aquele que por culpa e/ou dolo, de certa forma, arrancou de alguém o, segundo, bem mais precioso.

72. = O aspecto sancionatório do dano moral, especificamente, no direito norte-americano, tem grande relevância. Na maior parte das indenizações milionárias concedidas naquele país, leva-se em conta o caráter punitivo.

Critérios para quantificação do valor a título de reparação pelo dano moral

72. = Primeiramente, de acordo com a norma do art. 1553 do Código Civil, a fixação do valor reparatório, nos casos não previstos expressamente pelo Código, far-se-á por arbitramento. A quantia determinada pelo magistrado deve ser paga de uma única vez, levando em conta para a quantificação, alguns critérios, e acima de tudo a prudência e bom senso do magistrado.

73. = Nesse sentido, decidiu expressivo julgado do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, **RT 706/67, dispondo que o dano deve ser arbitrado “mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa”**.

74. = Transcreve-se trechos de caráter extremamente elucidativo e balizador para a quantificação do dano de natureza extrapatrimonial, na palestra proferida pelo Desembargador José Osório de Azevedo Júnior, “O Dano Moral e sua Avaliação”, inserto na Revista dos Advogados, nº 49, 12/96:

“O que se atribui ao lesado é mera compensação pelo sofrimento, para ajudar a amenizá-lo, além de uma satisfação que a ordem jurídica lhe dá, de forma a não deixar impune o causador do dano, que assim, é indiretamente levado a não reincidir. A palavra certa: o CONSOLA - O Estado de São Paulo de 17/04/96 publicou a notícia de uma condenação

de um supermercado de Belo Horizonte, cujos funcionários humilharam uma cliente imputando-lhe o furto de uma sandália. Disse a autora, uma digna senhora do povo: “Dinheiro nenhum pode pagar a vergonha que passei, mas a indenização não deixa de ser um consolo”. Essa expressão é muito feliz para retratar o tipo de reparação que se concede pelo dano moral”.

75. = Com efeito, no, supracitado, exemplo, imputou-se à requerente daquele processo a prática de um crime que não cometera, qual seja, o de furto, humilhando, destarte, a autora, razão pela qual ingressou com demanda judicial contra aquela rede de supermercados, sendo que a demandada fora condenada a pagar à autora, à título de danos morais causados, a quantia de aproximadamente R\$ 50.000,00 (Cincoenta mil reais).

76. = Assim também vem entendendo a Moderna Jurisprudência:

“O valor da indenização deve ser razoavelmente expressivo. Não deve ser simbólico, como já aconteceu em outros tempos (indenização de um franco). Deve pesar sobre o bolso do ofensor como um fator de desestímulo a fim de que não reincida na ofensa”

“Na Apel. 253.723-1, em declaração de voto vencedor, pude dizer que nesse campo o arbítrio do juiz deve ser, a um só tempo, razoável e severo. Só assim se atenderá a finalidade de compensar e de dar satisfação ao lesado e de desincentivar a reincidência.

Era caso de litígio entre dois pesquisadores científicos em que um era acusado de usurpar o trabalho do outro. A indenização foi de R\$ 50.000,00, sendo de se considerar que não foi comprovado nenhum dano patrimonial. Nestas hipóteses, a indenização por dano moral é naturalmente aumentada” (ver ainda RTJ 108/294, Rel. Oscar Corrêa).

Importante enfatizar a adoção da técnica do valor de desestímulo, na fixação da indenização (ver a respeito, decisões em Apel. 659.900-8, 1º TACSP, 4ª Câmara de Férias, com valores correspondentes a 3.000 e 1000 salários mínimos e Apel. 655.283-6, com valores de 500 e 300 salários mínimos), critério de extrema importância a auxiliar o magistrado na fixação do valor reparatório.

76. = No que tange à problemática do dano moral como fator de desestímulo para o agressor, entende-se que também desta forma ele deve ser avaliado. Nicolau Maquiavel **in O Príncipe**, escrito no século XVI, ressalta que “(...) *os homens esquecem mais facilmente a morte do pai do que a perda do patrimônio (...)*”.

77. = É certo que a obra de Maquiavel não deve ser interpretada literalmente. O exegeta, neste caso, deverá levar em conta o momento histórico-social no qual foi escrita. Não obstante, esse ensinamento é de extrema valia para aqueles que trabalham com o Direito, mormente em casos de **ações de indenização por danos morais**, onde além de se compensar a vítima, deve-se, também, procurar, como já demonstrado alhures, punir o ofensor.

78. = Tem-se que a indenização, para cumprir seu caráter punitivo, haverá que ser alta. Entende-se inócua, **v. G.**, uma indenização de R\$ 20.000,00 (Vinte mil reais), visto que se, por um lado, é uma quantia considerável para o *hominis medius*, por outro o é irrisória para a reclamada.

79. = A punição, aplicada nos moldes propostos, neste caso, possuirá um caráter preventivo e educativo não apenas para a requerida, mas como para outras diversas empresas, vez que o **exemplo** as deixaria de sobreaviso.

80. = Condenações impostas pelo Poder Judiciário, tem o condão de chamar a atenção das pessoas para o fato, além de evidenciar o aspecto do ideal de busca da ampla efetividade da justiça e da diminuição da sensação de impunidade.

81. = Algumas teses, como a adoção da técnica do desestímulo, vem sendo incorporadas ao ordenamento jurídico brasileiro para o arbitramento dos danos morais. Trata-se, ressalvada a peculiaridade de cada país, de figura do direito anglo-americano.

82. = Julgados recentes, vem fixando, por exemplo, no caso de indevida inclusão do nome de clientes operada por instituições financeiras em órgãos restritivos de crédito ou de cobrança indevida, mediante protesto ou medidas judiciais, a quantia de 100 vezes o valor do título ou da parcela supostamente inadimplida.

83. = No presente caso, a requerente experimentou sensações negativas, frustração, constrangimento, vexame, humilhação, preocupação, abalos relacionados ao aspecto afetivo, honra e decoro.

84. = Tais sensações que a abalaram, causando-lhe dor psicológica, não encontram sequer correspondência monetária capaz de reparar o dano de natureza moral sofrido.

85. = Mas não é por isto, que se deve deixar impune a conduta culposa da empregadora, cominando uma quantia compensadora e punitiva para tanto, num patamar expressivo.

86. = Entende a autora que vários parâmetros podem ser utilizados para fixar o *quantum* da indenização. O caráter sancionatório do dano moral deve ser um dos aspectos determinantes da indenização, uma vez que conforme já ressaltado, indenização de pouca monta não atenderia a necessidade punitiva da sanção de ordem civil.

Conclusão geral desta petição e pedido

Em suma, por todos os argumentos trazidos à baila, podemos concluir que:

1º) Por culpa única e exclusiva do requerido a autora sofreu danos morais;

2º) É inegável que os atos praticados pelo réu, ou melhor, os atos que o réu deixou de reparar, geraram um dano moral a requerente, turbando-lhe a viagem;

3º) Nosso ordenamento jurídico, bem como a jurisprudência e a doutrina, prevêem a ampla reparação do dano moral, para casos como o em tela;

Assim, ante todo o exposto, é a presente para requerer:

a) a condenação da requerida em verbas indenizatórias, pelos danos morais causados à requerente, a serem prudentemente arbitrados por V. Exa.;

b) A, NOS TERMOS DO ARTIGO 6º DO **CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**, INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA, CONTRA A KLM, VEZ QUE SE TRATA DE RELAÇÃO DE CONSUMO E É NITIDA A RELAÇÃO DE HIPOSSUFICIÊNCIA EXISTENTE ENTRE A AUTORA E A REQUERIDA.

c) a citação do requerido, VIA POSTAL, em sua sede, cujo endereço declinamos na fls. 01 dessa exordial;

d) a condenação do requerido nas verbas de sucumbência, bem como nas demais custas processuais advindas da presente. Ainda, protesta provar o alegado por todos os meios em direito admissíveis e protesta pela concessão de prazo de cinco dias para a juntada da guia comprobatória de recolhimento de custas processuais.

Dá-se à causa, unicamente para fins de alçada, o valor de R\$ 20.000,00 (Vinte mil reais).

Nestes termos,

r. Deferimento.

São Paulo, 14 de julho de 2001

[1] Não é o caso, aqui, devemos observar que a..., ora requerida, foi extremamente negligente com o bom com o tratamento que dispensou à autora, àquele momento, sua cliente. No caso, houve sim a culpa por negligência, e, se analisarmos detidamente o caso, poderíamos chegar à conclusão de que pode ter havido, até mesmo, dolo eventual por parte da requerida.

[2] Com efeito, não há como negar-se que o réu agiu, in casu, no mínimo com culpa grave; para não falarmos o pior.

[3] Extraído de: www.uol.com.br/RevistaConsultorJuridico/Artigos