

## O DANO MORAL E O MERO ABORRECIMENTO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO ENVOLVENDO O COMÉRCIO ELETRÔNICO

Gabriel Freitas Viana<sup>1</sup>  
Jamil Musse Netto<sup>2</sup>  
Fábio da Silva Santos<sup>3</sup>

### RESUMO

No Brasil tem ocorrido a banalização do dano moral e inclusive dizem que o Judiciário tem buscado alternativas para evitar a “indústria do dano moral” como é conhecido a busca de reparação jurídica em fatos que envolvem a dimensão afetiva, além da pecuniária. O objetivo geral deste estudo foi: analisar em que medida o mero aborrecimento nas relações de consumo envolvendo o comércio eletrônico é considerado como dano moral. E os objetivos específicos foram: a) distinguir o mero aborrecimento do dano moral. b) relacionar a configuração de dano moral; c) avaliar a prova de dano moral nas relações de consumo; d) apresentar análise jurisprudencial de dano moral e) discorrer os fundamentos para a caracterização do dano moral e de condutas consideradas como mero aborrecimento. A linha metodológica empregada foi revisão bibliográfica e jurisprudencial para delinear as distinções de dano moral e mero aborrecimento, tendo em vista que ambos se assemelham em alguns aspectos, mas juridicamente são diferentes devido a interpretação do magistrado. Concluindo que apesar das semelhanças o julgamento destes institutos deve ser diferenciado porque não se pode quantificar sentimentos e emoções.

**Palavras-chave:** Dano moral. Mero aborrecimento. Comércio eletrônico. Reparação.

### 1 INTRODUÇÃO

O tema da presente pesquisa versa sobre o dano moral e o mero aborrecimento nas relações de consumo envolvendo o comércio eletrônico. Visto que o comércio eletrônico tem sido uma tendência moderna nas relações de consumo, e como existe um mercado em potencial, os consumidores precisam ter garantias para efetivação dos seus negócios.

Muitas vezes o consumidor não fica satisfeito com o resultado das relações consumeristas, então a doutrina tem ficado em dúvida em alguns casos, porque não tem conseguido distinguir se é de fato um problema de dano moral ou se trata de um mero aborrecimento do consumidor em adquirir um produto, bem ou serviço.

---

<sup>1</sup> Graduando em Direito, UNIFAN de Feira de Santana, [gabrielfreitas.est@outlook.com](mailto:gabrielfreitas.est@outlook.com)

<sup>2</sup> Especialista em Direito Civil e Processo Civil (Centro Universitário Estácio de Ribeirão Preto). UNIFAN, [jamil.musse@hotmail.com](mailto:jamil.musse@hotmail.com)

<sup>3</sup> Professor Orientador da disciplina Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) II do Centro Universitário Nobre (UNIFAN), [fabiosantos.direito@gruponobre.edu.br](mailto:fabiosantos.direito@gruponobre.edu.br)

Existe muita discussão quanto à inadmissibilidade da indenização por dano moral causado por mero aborrecimento na vida cotidiana com relações envolvendo o comércio eletrônico, porque existem debates quanto à delimitação entre os problemas na vida comum e a própria caracterização do dano. Neste contexto CDC (Código de Defesa do Consumidor), verifica a tendência em atribuir ao consumidor a maior parte possível do ônus inerente à atividade econômica do fornecedor, criando alternativas para facilitar o acesso aos serviços virtuais de compra, como plataformas de autoatendimento, que permitem a redução significativa da estrutura de prestação de serviços de suporte presencial, e, portanto, no caso de comércio eletrônico existem muitas variáveis que fazem com que o consumidor fique descontente e busque reparação por meios judiciais.

Neste ensejo surgiu a problemática, em que medida o mero aborrecimento nas relações de consumo envolvendo o comércio eletrônico é considerado como dano moral? Posto que a relevância acadêmica foi verificar que a literatura jurídica tem apresentado um crescimento exponencial na seara jurídica de ações que pleiteiam o dano moral, na esfera do Direito do Consumidor, e que muitas vezes ele pode estar sendo confundido por mero aborrecimento, posto que, o dano moral é consagrado juntamente com o artigo seu artigo 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, e o mero aborrecimento está sendo banalizado porque inexistente o direito ao ressarcimento.

Dentro do âmbito social, tem-se observado que o mero aborrecimento na seara jurídica não configura um fato que possa ser indenizado porque ele incide apenas nas concepções psicológicas como um dissabor pelo fato, mas o dano moral configura num prejuízo ao bem jurídico tutelado e por isso cobra-se os direitos imateriais e de personalidade.

Torna-se importante distinguir o dano moral e o mero aborrecimento na esfera jurídica, porque estão banalizando nos processos de âmbito civil, trabalhista, e consumeristas as relações de consumo envolvendo o comércio eletrônico que exigem danos morais das ações e que poderiam ser consideradas como mero aborrecimento, e são usadas para buscar reparação e confundidas como dano moral, portanto é imperioso fazer a distinção para evitar divergências.

O objetivo geral deste estudo foi: analisar em que medida o mero aborrecimento nas relações de consumo envolvendo o comércio eletrônico é considerado como dano moral. E os objetivos específicos foram: a) distinguir o mero

aborrecimento do dano moral. b) relacionar a configuração de dano moral; c) avaliar a prova de dano moral nas relações de consumo; d) apresentar análise jurisprudencial de dano moral, e) discorrer os fundamentos para a caracterização do dano moral e de condutas consideradas como mero aborrecimento.

A pesquisa foi realizada com um estudo exploratório, aplicando conhecimento do objeto de estudo, seus pressupostos, teorias relevantes, para discorrer sobre o dano moral ou mero aborrecimento no consumo envolvendo o comércio eletrônico.

A natureza qualitativa desse estudo foi demonstrada pela preocupação que envolve as ciências sociais, traz para a pesquisa uma realidade que por diversas vezes não pode ser mensurada, trabalha dessa forma com os motivos, valores, crenças entre outros fenômenos que não podem ser observados de formas variáveis.

## **2 DISTINÇÃO DO MERO ABORRECIMENTO E DO DANO MORAL NO COMÉRCIO ELETRÔNICO**

Segundo Loenert e Xavier (2013) o comércio eletrônico veio para facilitar a vida do consumidor, com acessos simplificados, a produtos, serviços, bens e outras opções, mas como o direito do consumidor insiste que seja celebrado um acordo no domínio do comércio e outros tipos de serviços e de verificar a qualidade dos bens adquiridos (trabalhos, serviços).

No comércio eletrônico, o consumidor tem o direito de adquirir livremente os bens (trabalhos, serviços) mediante a celebração de um contrato sob o qual o vendedor (fabricante, executor) se compromete a transferir para o consumidor os bens (realizar trabalho, prestação de serviço) em certa quantidade e qualidade, e o consumidor concorda em pagar o dinheiro acordado (FINKELSTEIN, 2011).

Portanto, no comércio eletrônico, o contrato entre o consumidor e o fabricante (executor, vendedor) considera-se concluído quando se chega a um acordo entre as partes sobre o objeto do contrato, quantidade, preço e outras condições essenciais. Um contrato celebrado diretamente na sua celebração, em regra, no caso do comércio eletrônico é firmado oralmente, salvo nos casos previstos em lei. Um contrato que não seja executado na sua conclusão, ou sob encomendas prévias, no comércio de encomendas deve ser celebrado por escrito (ARAGÃO, 2020).

Destarte Araújo Júnior (2008) o consumidor tem o direito de verificar a qualidade, integridade, peso e preço dos bens adquiridos (obra, serviços), e o

vendedor (fabricante, executor) é obrigado a fornecer instrumentos de controle e medição, documentos de preço, demonstrá-lo em ação, ensine o uso seguro e adequado e, se necessário, envie as mercadorias para exame.

Segundo Hanashiro; Nava (2017) denomina-se fabricante (executor, vendedor) é responsável por violações das leis de proteção ao consumidor, como empresários individuais para a aceitação para venda e venda de mercadorias sem especificar a data de liberação e o prazo de validade, para os quais a legislação estabelece a indicação obrigatória da data de liberação e do prazo de validade, aceitação para a venda e venda de mercadorias com prazo de validade vencido evasão de execução, falha ou cumprimento indevido de encomendas para eliminar violações dos direitos dos consumidores, bem como a não prestação de informações aos consumidores ou prestação de informações falsas sobre as mercadorias (obras, serviços).

E também se cita a violação de regras de certificação obrigatória de bens (obras, serviços), causando danos aos consumidores de bens (obras, serviços) que não atendam aos requisitos regulamentares, sujeito à responsabilidade administrativa. A aplicação de penalidades administrativas não exime os fabricantes (executor, vendedores) da obrigação de eliminar as infrações. (BARRETO, 2016).

Diante de tantas divergências no comércio eletrônico fica muito difícil distinguir danos morais ou mero aborrecimento, e por isso, o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990) estabeleceu que a reparação de ofensas morais era um direito básico de todo cliente (artigo 6º, VI). Mais tarde, o Código Civil do Brasil assegurou que todo ato que cause danos é ilegal, incluindo danos estritamente morais (art.186 do CC). (CANUT, 2007).

Por existir disparidades para definir dano moral e mero aborrecimento, por ser dois institutos diferenciados, e fazem com que a doutrina e a jurisprudência brasileira tenham dificuldades em fazer a distinção entre ambos, porque no dano moral acrescenta-se um quantum para indenizar e no mero aborrecimento, o consumidor não recebe nada (SOUZA, 2010).

A distinção de dano moral na concepção de Barreto (2016) e Martins (2017) que abordam a existência da indústria do dano moral na justiça brasileira, verificando que a maioria dos casos são conduzidos para demonstrar que se trata de pedir danos morais, e nunca fazer a admissão de que ocorreu um dissabor na

aquisição do produto, portanto existe um estímulo a aplicação e regulação disciplinada para exigir o quantum dos danos morais correspondentes ao caso.

Quanto as distinções de mero aborrecimento são referentes as situações que causam dissabor no dia a dia do consumidor, e que poderá ser de caráter momentâneo, e faz com que o mesmo se sinta desestimulado com a aquisição de um bem e serviço, sem ter nenhuma conotação de defeitos, vícios ou problemas, e ocorreu em momento de estresse (MARTINS, 2017).

Portanto, as esferas jurídicas são distintas porque pode-se cobrar danos morais e materiais, mas não se pode cobrar por situações psicológicas que o consumidor passa em seu cotidiano.

Segundo Dessaune (2021, p.1).

O substantivo aborrecimento traduz um sentimento negativo qualificado pelo adjetivo mero, que significa simples, comum, trivial. Em outras palavras, a jurisprudência baseada na tese do mero aborrecimento está implicitamente afirmando que, em determinada situação, houve lesão à integridade psicofísica de alguém apta a gerar um sentimento negativo (aborrecimento). Porém, segundo se infere dessa mesma jurisprudência, tal sentimento é trivial ou sem importância (mero), portanto incapaz de romper o equilíbrio psicológico da pessoa e, conseqüentemente, de configurar o dano moral reparável.

Como o tema versa sobre o comércio eletrônico, verifica-se que o Código de Defesa do Consumidor prevê o direito do consumidor de cancelamento, posto que este direito pode ser exercido quando um produto é adquirido ou um serviço contratado fora de um endereço comercial, ou seja, pedidos por telefone ou correio, e vendas porta a porta, entre outros (CANUT, 2007).

De acordo com o artigo 49 do CDC, o consumidor tem o direito de rescindir o contrato de compra de um produto ou serviço dentro sete dias a contar da data de celebração do respectivo contrato ou o produto ou serviço foi entregue. Se os consumidores mudarem de ideia conforme descrito acima, eles têm o direito de devolver o produto ou cancelar o serviço e receber um reembolso pelo valor pago mais qualquer indexação aplicável (KHOURI, 2013).

No caso citado acima não se exige dano moral ou questiona-se mero aborrecimento, porque o consumidor ficou descontente e cancelou o pedido. Diante desse processo de questionamento, deve-se observar diversas diretrizes que de acordo com Dutra (2018) exaurem a responsabilidade do comércio eletrônico na defesa do consumidor por ter uma característica especial em que o produtor, vendedor ou prestador de serviços, deixou de realizar ou executou indevidamente

uma obrigação (não importa se essa obrigação decorre de contrato ou por ato ilícito), assume a responsabilidade, e não cumpre a menos que prove que o desempenho para entrega é impossível como resultado de condições particulares e circunstâncias inevitáveis.

A Lei de Defesa do Consumidor estabelece a possibilidade de pagar uma multa no caso de não cumprir as regras pré-estabelecidas entre o cliente e o vendedor. Isto deverá ser uma quantia de dinheiro especificada por lei que o produtor, vendedor ou prestador de serviços é obrigado pagar a um consumidor em caso de atraso no cumprimento das suas obrigações. E a Lei de Defesa do Consumidor contém a regra de que os danos podem ser recuperados integralmente além de uma multa. Por fim, a Lei de Defesa do Consumidor dá ao consumidor a possibilidade de reivindicar indenização por danos morais (CAVALIERI FILHO, 2020)

Segundo Lima (2018) e Santos (2014) os danos morais são determinados como sofrimentos físicos ou morais que foram infligidos a um cidadão por atos que podem violar seus direitos pessoais, não patrimoniais ou infringir outros valores imateriais pertencentes ao cidadão, bem como nos demais casos previstos em lei. Um tribunal pode impor o dever de compensação do referido dano ao infrator. O dano moral infligido a um cidadão por atos que violem seus direitos de propriedade pode ser imposta por um tribunal apenas nos casos previstos na lei.

Quando o montante da indenização do dano moral é determinado, o tribunal tem em conta o grau de culpa do infrator e outras circunstâncias que mereçam atenção. Um tribunal também deve levar em conta o grau de sofrimento físico e moral relacionado com as circunstâncias específicas individuais da pessoa a quem o dano foi infligido. É importante saber que o dano moral deve ser ressarcido ao consumidor somente em caso de culpa do produtor, fornecedor ou prestador de serviços (dolo ou negligência). (ROCHA, 2017).

Portanto, de acordo com Hanashiro; Nava (2017) verifica-se que a determinação do dano moral para uma pessoa não é considerada culpada se tiver tomado todas as medidas para o cumprimento adequado de uma obrigação com o grau de cuidado e prudência que é exigido de acordo com a natureza da obrigação e condições comerciais.

Como se vê, hoje o dano moral não mais se restringe à dor, tristeza e sofrimento, estendendo a sua tutela a todos os bens personalíssimos – os complexos de ordem ética – razão pela qual podemos defini-lo, de forma

abrangente, como sendo uma agressão a um bem ou atributo da personalidade. Em razão de sua natureza imaterial, o dano moral é insusceptível de avaliação pecuniária, podendo apenas ser compensado com a obrigação pecuniária imposta ao causador do dano, sendo esta mais uma satisfação do que uma indenização (CAVALIERI FILHO, 2020 p.90)

Diante das afirmações acima, para entender as questões decorrentes dessas reivindicações, é preciso primeiro entender o que são danos morais. No entanto, não há uma resposta clara para essa pergunta. A definição mais simples de dano moral é um dano que não é material. Um dano material é uma perda financeira ou econômica e, portanto, pode ser expresso em termos monetários. Ao contrário, um dano moral não pode ser expresso em termos monetários. E, portanto, não pode ser quantificado objetivamente.

A reparação do dano está prevista no Código Civil: aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar a lei e prejudicar outrem, ainda que apenas moral, comete ato ilícito, e aquele que por ato ilícito (arts. 186 e 187), causando dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. (Art. 186 e 927). (DESSAUNE, 2021).

A indenização por danos morais e imateriais tem por finalidade ensinar o agressor a existência da pena. Ao aplicar a penalidade, haverá um desestímulo para reiniciá-la em tal prática. Assim, a indenização se dá nas relações sociais, servindo para reparar o dano, ao mesmo tempo em que desestimula a causa da cobrança, conforme o Código Consumerista quanto às relações de consumo, o disposto no artigo 20: quando o prestador de serviço responde por defeitos de qualidade que os tornem impróprios para consumo ou diminuam o valor, bem como os decorrentes da disparidade com os termos da oferta ou anúncio, o consumidor poderá requerer, alternativamente, à sua escolha. (BARRETO, 2016).

Em caso de violação desse dever, ordena a mesma lei: em caso de descumprimento, todas ou parte das obrigações a que se refere ao art. 22 parágrafo único serão obrigadas a obedecê-las e reparar o dano, conforme previsto neste código. (SOUZA, 2010).

O dano incorrido pode gerar diversos tipos de consequências, considerando a possibilidade do dano ou trazer dano à imagem que também gera dano moral ou danos também geram ordem moral ou a imagem material. No Brasil, os danos morais são definidos como danos devidos por tudo que não tem valor econômico. É

o sofrimento, a mágoa e a dor que uma parte causa à outra com a quebra de um contrato. (TARTUCE; NEVES, 2014).

Os danos morais no ordenamento brasileiro são muito semelhantes aos danos morais considerados no ordenamento jurídico americano. Diferentemente do sistema americano, no entanto, os danos morais não se destinam apenas a aliviar o lesado. Sua finalidade é dupla: indenizar a vítima punir o infrator nos Estados Unidos, apenas as indenizações punitivas visam punir o infrator e servir de exemplo para futuros infratores (CAVALIERI FILHO, 2020).

Quanto ao mero aborrecimento, além de ser difícil de comprovar, não se pode auferir nenhuma quantia em favor desta situação, porque a mesma não poderá ser quantificada e nem ressarcida.

### **3 COMPROVAÇÃO DE DANO MORAL NO COMÉRCIO ELETRÔNICO**

Com a expansão da globalização, os mercados tornarem-se mais dinâmicos com o avanço da internet, e isto trouxe um desenvolvimento vasto em muitos aspectos da vida humana, mas também transformou a natureza humana para comunicar uma para outro na condução do comércio, pois é a tecnologia da informação assistida no comércio de produtos e serviços conhecido como e-commerce. (HANASHIRO; NAVA, 2017).

A existência do comércio eletrônico tem conhecido como um novo tipo de ação legal, como tal, converte a prática de negociação face a face, ainda este momento de ação judicial requer como consequência legal que cumpra o equilíbrio de direitos e obrigações para com as partes e segurança jurídica para conduzir tal ação (KINGSTON, 2013).

A existência do princípio do livre consentimento tem sido considerada como uma dos princípio para a formação da validade do contrato, ainda que na estipulação deste princípio tenha sido considerados como direitos básicos de cada parte para o cumprimento de seu direito seguir pela conduta da sua obrigação para com os outros (OLMEDO; SILVA, 2022).

Junto com o princípio do livre consentimento, ao analisar a prática de segurança jurídica, não podemos deixar de lado o valor essencial dos direitos que tem em conta dos próprios direitos humanos em consonância com a liberdade da



humanidade que aceitou e apreciou como valor social necessário para dotar a realidade da segurança em seus aspectos rotineiros.(TAFURI; JASLUK, 2018).

Ao analisar a garantia de direitos, o cumprimento dos acordos, estão relacionados ao contexto da resolução de disputas na prática do comércio eletrônico, não estando longe do significado essencial dos direitos de liberdade como parte dos direitos básicos humanos. O direito tem o seu papel de regular e garantir a proteção jurídica juntamente com o papel do Estado e do Judiciário como instituição que tem plena autoridade para executar proteção legal para todos, especialmente em sua jurisdição. (MARTINS, 2017).

Danos morais incluem sofrimento físico, angústia mental, medo, ansiedade grave, reputação manchada, sentimentos feridos, choque moral, humilhação social e danos semelhantes. Portanto, torna-se incapaz de realizar cômputo pecuniário, os danos morais podem ser recuperados se forem o resultado próximo do ato culposo por omissão do réu. Na adjudicação de danos morais, pode ser considerado o valor sentimental de bens, reais ou pessoais. (TEIXEIRA, 2015).

As questões sobre indenização por danos morais são uma das mais controversas e atuais na prática coercitiva da atualidade, especialmente em países em desenvolvimento, como o Brasil. Isso porque as questões de proteção do indivíduo, seus direitos morais e benefícios têm a mesma prioridade que a proteção dos direitos de propriedade. (SCHREIBER, 2014).

O risco moral é definido como sofrimento moral e físico, o Judiciário brasileiro, ainda não divulgou integralmente o termo e pode ser interpretado de diferentes maneiras. Portanto, é necessário consolidar em nível legislativo o conceito completo de dano moral, bem como desenvolver um sistema único para calculá-lo. (BITTAR, 2017).

Quando se trata de ações que envolvam danos, durante a fase probatória que é uma etapa necessária para uma decisão sobre o mérito. Como o Código Civil brasileiro vincula o dever de indenizar à prova de falta ou conduta indevida, bem como à extensão dos danos, o autor deve apresentar todas as evidências necessárias para confirmar a ocorrência concreta do dano e sua extensão real obter uma decisão favorável sobre o mérito. (LIMA, 2018).

É tecnicamente possível para o autor alegar que um ato ilegal praticado pelo réu causou perdas (isto é, evidencia, pelo menos com motivos mínimos, que as perdas pelas quais está reivindicando indenização por realmente ocorreram e

causaram danos concretos), mas afirmando que a extensão ou a quantidade de tais perdas serão avaliadas durante a fase de exame de um especialista ou após o julgamento em uma fase de liquidação. Em outras palavras, o autor deve comprovar que essas perdas ocorreram concretamente e causaram ou estão causando danos, mas o trabalho de especialistas nomeados pelo tribunal é necessário para confirmar a extensão exata das perdas. (MARTINS, 2017).

O fornecedor não pode se eximir ou limitar sua responsabilidade por defeitos do produto. O contrato não pode incluir nenhuma disposição que prejudique, renuncie ou atenuie a obrigação de indenizar (Artigo 25, CDC). De acordo com a lei, um produto colocado no mercado deve oferecer a segurança esperada legitimamente esperada, e será considerado defeituoso se essa proteção não for fornecida (artigo 12, parágrafo 1, CDC). Não há restrição legal ao prazo de garantia, apenas o prazo de prescrição de cinco anos para a ação a partir da data em que o dano e sua autoria se tornarem conhecidos (Artigo 27, CDC). (BITTAR, 2017).

O consumidor pode entrar com uma ação civil contra o fornecedor, buscando a reparação de quaisquer danos causados pelo produto defeituoso. O processo deve ser apresentado perante um tribunal estadual de primeira instância e um único juiz decide o caso. Um tribunal federal pode ter jurisdição se o requerente ou qualquer um dos réus for uma entidade federal, como o Ministério Público Federal, a Agência Nacional de Saúde ou o governo federal). (LIMA, 2018).

O procedimento brasileiro exige um juiz único no tribunal de primeira instância ou opção que deve constar de um painel de juízes no tribunal de segunda instância. A decisão final de um juiz pode ser apelada, e o tribunal de segunda instância permite às partes um novo julgamento. Em alguns casos, é permitida uma revisão pelo Superior Tribunal de Justiça em um ponto a ser considerado como importante da lei. (OLMEDO; SILVA, 2022).

O Código de Defesa do Consumidor visa atender às necessidades dos consumidores, respeitando sua dignidade, saúde e segurança, protegendo seus interesses econômicos, melhorando sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, seguindo os seguintes princípios: (...); III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da defesa do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios em que

se baseia a ordem econômica (art. na boa-fé e no equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores (LIMA, 2018).

As cláusulas contratuais relacionadas ao fornecimento de produtos e serviços que são: (...); IV - estabelecer obrigações consideradas abusivas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem desarrazoada, ou incompatíveis com a boa-fé ou a equidade; (BRASIL, CDC, 2022, p.4).

No caso da alegação de danos morais, a teoria da equidade e a da justiça dizem que a percepção de justiça é induzida quando o cliente compara os resultados, interações e procedimentos com outros clientes ou com suas próprias experiências passadas. Este princípio da justiça sustenta que os clientes esperam receber uma recompensa relativa ao investimento feito por eles no relacionamento comercial. (MARTINS, 2017)

De acordo com a teoria da justiça, os prestadores de serviços/comércio consideram os clientes relativamente com pouca importância e, não prestam atenção às suas queixas. Considerando que um serviço provedor que acredita no compromisso de longo prazo com o cliente adapta um cliente estratégia orientada. Sendo a razão por trás da adoção de uma estratégia orientada para o cliente é a esperança de aumentar os lucros através da retenção de clientes e divulgação de palavras positivas do boca-a-boca. (OLMEDO; SILVA, 2022).

A resposta dada pela doutrina moderna é que qualquer interesse digno de proteção, ainda que não de natureza patrimonial, pode ser objeto de uma obrigação. Segue-se, então, que os danos de natureza moral são inquestionavelmente recuperáveis. De fato, não há razão para afirmar que a lesão de um interesse moral não é uma perda pecuniária.

#### **4 ANÁLISE JURISPRUDENCIAL DE DANO MORAL E MERO ABORRECIMENTO EM COMÉRCIO ELETRÔNICO**

Um interesse de dano moral só raramente é encontrado no contrato, e ainda mais raramente um contrato envolvam exclusivamente tal interesse. Na maioria dos casos, está intimamente vinculado a um interesse de natureza pecuniária. É o caso, por exemplo, quando um devedor deve entregar uma coisa que, além de seu valor em dinheiro, é também de um valor sentimental - ou moral para o obrigado, como quando heranças de família, como retratos ou documentos, ou obras de arte, são envolvidos neste acordo. (TAFURI; JASLUK, 2018).

O direito do consumidor de exigir indenização por danos morais em caso de violação de seus direitos é entendido a partir das regras gerais do instituto de proteção dos direitos civis e legislação especial de proteção dos direitos do consumidor. (BITTAR, 2017).

A seguir um julgado de dano moral no comércio eletrônico.

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro 0047932-45.2015.8.19.0004 - APELAÇÃO - 1ª Ementa Des (a). MARÍLIA DE CASTRO NEVES VIEIRA - Julgamento: 20/06/2018 - VIGÉSIMA CÂMARA CÍVEL RESPONSABILIDADE CIVIL. COMPRA PELA INTERNET. NÃO ENTREGA DA MERCADORIA. RESPONSABILIDADE DA INTERMEDIADORA DA COMPRA. REPARAÇÃO MATERIAL E MORAL. Compra via internet. Mercadoria não entregue. Comunicação à ré de que nenhuma providência tomou, no sentido de devolver a quantia paga. Falha inegável na prestação do serviço. Devolução do valor pago e da diferença para aquisição do produto em outro fornecedor. Reparação moral que se fixa em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) justa e proporcional à lesão infligida à parte inocente. Provimento do recurso.Fonte.tjrj.jus.br. 2022, p.1).

O caso acima mostra os danos morais causados pela falta de fornecimento ao consumidor de uma informação necessária, além da inadequação de qualidade do serviço aos requisitos estabelecidos, quando a prestação de informação foi incorreta, não sendo satisfeita a pedido do consumidor. Nesse caso, o consumidor pode fornecer informações relevantes sobre seu sofrimento mental e físico ou ainda fornecer documentos sobre o impacto negativo em seu estado moral.

Observa-se, ao nível do desenvolvimento do pensamento civilizado, existe uma regra segundo a qual o dano moral se manifesta sob a forma de sofrimento moral e físico, pelo qual um indivíduo que tenha experimentado tal sofrimento tem o direito de exigir alguma compensação. (OLMEDO; SILVA, 2022).

Com base no exposto, o dano imaterial é compensado mediante a obtenção de indenização por sofrimento moral e dor física. O dano moral ao consumidor pode ser infligido em qualquer relação jurídica em que ele esteja envolvido. Embora os danos não pecuniários sejam geralmente considerados ilícitos, também podem surgir do não cumprimento das obrigações contratuais ou não cumprimento dos requisitos contratuais. Essa situação também é observada na prática judiciária. (LEMOS, 2020).

Na prática judicial, o autor também pode reclamar o valor que desejar e considerar necessário, sem apresentar documentos ou provas relevantes para

confirmar e mensurar com precisão o valor do dano imaterial, podendo o tribunal conceder indenização por dano imaterial em uma quantidade significativamente reduzida. Nesta situação, o tribunal não pode fundamentar o motivo da diminuição do valor do dano imaterial, porque o dano imaterial não pode ser apurado com base na aparência física, que é um elemento-chave de medição no direito civil. (KOWALSKI et al, 2020).

O Código Brasileiro de Defesa e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990-CDC) estabelece como princípio da Política Nacional do Consumidor para incentivar os fornecedores a criar formas eficientes de controle da qualidade e a segurança de produtos e serviços (art. 4º, V, CDC). Procurando garantir que os consumidores respeitem a saúde e segurança, proteger seus interesses econômicos e melhorar sua qualidade de vida, bem como transparência e harmonia das relações de consumo. Além disso, o artigo 6º, VI do CDC estabelece como direitos básicos do consumidor, a prevenção e reparação efetivas de danos materiais, morais, individuais, coletivos e difusos. (KOWALSKI et al, 2020).

Ao estabelecer no Brasil padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho dos produtos e serviços (art. 4º, II, d, CDC), o Código de Defesa do Consumidor estipulou critérios claros para a resolução de problemas de consumo. Por exemplo, garante aos fornecedores um prazo de 30 dias para sanar o defeito (art. 18, § 1º, CDC), aplicável quando não se tratar de produto essencial e quando a substituição das peças defeituosas não afeta a qualidade e as características do produto não diminuem o valor. (OLMEDO; SILVA, 2022).

As relações de consumo são constantemente afetadas pelas transformações de nossa sociedade e inovações tecnológicas. Os legisladores não podem acompanhá-lo, pelo menos não tão rápido quanto gostaríamos que eles pudessem ficar atentos a todas as demandas envolvendo a seara consumerista. No entanto, inovar no direito do consumidor também significa estar atento a essas mudanças e repensar a forma como interpretar e aplicar a lei existente, numa sociedade que valoriza imensamente o tempo, o direito do consumidor à plena reparação também deve contemplar o tempo injustamente perdido.

O direito a produtos e serviços de qualidade no comércio eletrônico deve contemplar também a garantia de resposta em caso de defeito. E a negação de um tratamento justo por parte do fornecedor, obrigando o consumidor a buscar interferência judicial, deve ser respondida com a garantia de indenização pelo tempo

perdido, no mínimo. Não pode valer a pena ferir várias pessoas e responder apenas aos poucos que têm acesso ao judiciário. É fundamental evitar danos em massa e evitar litígios com sanções exemplares daqueles que procuram preservar este sistema de descumprimento das normas, que muitas vezes são reiteradas dos deveres legais de conduta.

Quanto a alegação do Mero Aborrecimento em alcançar um equilíbrio entre interesses conflitantes não é de forma alguma um fenômeno exclusivamente moderno. A elaboração de princípios de Mero Aborrecimento da lei comum ocorreu ao longo de muitos séculos. Desde o século 13, as pessoas entraram com ações judiciais em Mero aborrecimento contra seus vizinhos em conexão com odores ofensivos, ruído excessivo e poluição do ar e da água. O assunto de muitos desses primeiros casos será familiar ao leitor moderno. Um caso significativo do século XVII, por exemplo, dizia respeito a odores que emanam de um chiqueiro. O reclamante levantou argumentos sobre o efeito de tal odor no ambiente natural e na saúde dos moradores próximos e, em sua defesa, o réu se baseou nos benefícios sociais da criação de porcos. (KOWALSKI et al, 2020).

Historicamente, a extensão em que esses fatores são aplicados e seu peso relativo depende se o Mero Aborrecimento reclamado causou danos físicos à terra do reclamante. Na maioria das circunstâncias, os tribunais concluíram que os danos físicos à terra são uma interferência irracional e um Mero Aborrecimento acionável, sem considerar amplamente os fatores identificados acima. (OLMEDO; SILVA, 2022).

Esses fatores são mais significativos nos casos que envolvem interferências no uso e aproveitamento da terra, nos quais os tribunais geralmente são mais relutantes em encontrar responsabilidade e mais inclinados a se envolver em um exercício de equilíbrio. (BRAGA; ZAMPIER, 2019).

O Mero Aborrecimento é frequentemente descrito como um delito de responsabilidade objetiva, com base em que: a responsabilidade não depende da natureza da conduta do réu ou de qualquer prova de intenção de negligência. Depende principalmente da natureza e extensão da interferência causada ao demandante. (LEMOS, 2020).

No entanto, a maioria dos comentaristas agora identifica um desvio na lei do Mero Aborrecimento para longe de suas origens de responsabilidade estrita. Uma importante autoridade afirma que embora haja uma 'aura' de responsabilidade

objetiva nas ações incômodas, na maioria dos casos não há responsabilidade sem culpa sem envolvimento do réu na criação de um aborrecimento (MARTINS; PINTO, 2020).

A noção de culpa na análise de perturbação privada levou a uma indefinição da linha entre perturbação e negligência. E embora o mesmo conjunto de fatos possa muitas vezes dar origem a ambas as causas de ação, existem diferenças importantes entre as duas. Ao contrário da negligência, o foco no Mero Aborrecimento está no dano sofrido pelo autor e não na conduta do réu. (KOWALSKI et al, 2020).

Em Mero Aborrecimento, o réu não pode anular a ação apenas estabelecendo que ele ou ela exerceu todos os cuidados razoáveis. Talvez mais significativamente, em Mero aborrecimento, o ônus inicial recai sobre o autor de provar o dano resultante da atividade do réu, ou um grau significativo de desconforto ou inconveniência. O ônus então passa para o réu para provar que a interferência não foi arrolada no processo. (BRAGA; ZAMPIER, 2019).

Por outro lado, em uma ação de negligência, o autor deve provar que o réu não exerceu o devido cuidado. Embora existam quatro defesas principais para uma ação de perturbação privada, na prática, as mais significativas são as de imunidade legal e autoridade legal. A defesa da imunidade legal está disponível quando a legislação define expressamente determinada atividade como não ilícita, ou proíbe uma ação judicial em relação a determinadas atividades. (OLMEDO; SILVA, 2022).

A defesa da autoridade estatutária opera para impedir a determinação da responsabilidade se a atividade do réu for autorizada por lei, e o réu provar que a perturbação a outrem é o resultado inevitável do exercício da autoridade estatutária. Os tribunais interpretaram esta defesa de forma restritiva, recaindo sobre o réu o ônus de provar que a atividade foi autorizada por lei, que não havia métodos alternativos de execução do trabalho e que era praticamente impossível evitar o Mero aborrecimento (MARTINS; PINTO, 2020).

Proteção Preventiva se aplicam, na aplicação de regulamentação legal relacionada com o comércio eletrônico solução de controvérsias. A proteção repressiva se observa na aplicação de disputas como um método de resolução para fornecer solução prática de disputas de contratos eletrônicos. (BRAGA; ZAMPIER, 2019).

Três métodos oferecidos que são a escolha da lei, uso da solução alternativa convencional de controvérsias, uso do direito privado internacional princípio, relacionado com a existência e seu esforço para cumprir a segurança jurídica pode descrever como seguinte explicação, e o uso da escolha da lei em um contrato para fornecer às partes a escolha de sua própria lei se aplica entre eles para reger a lei essencial que se aplica ao contrato. A escolha da lei tem foi considerado determinar a lei do aparelho e elimina a incerteza para as fontes do direito em o contrato. No entanto, no caso de transação de comércio eletrônico, a escolha da lei opção não é a melhor escolha para aplicar, uma vez que a natureza da transação de comércio eletrônico torna impossibilitada a escolha da opção de lei, especialmente para transações entre empresas. (MARTINS; PINTO, 2020).

Cita-se ainda que a existência de contrato padrão em muitas formas, onde o cliente deve preencher e não deixar espaços para lidar com o termo e condição antes de comprar bens e serviços. Ainda assim, existem divergências quanto ao tipo de termo do contrato em comércio eletrônico, como contrato e o acordo de envoltório de navegação torna sua própria barreira para fornecer liberdade de escolha entre as partes, sem dar qualquer chance de definir a opção legal, que pode ocorrer para resolver disputa entre as partes. (BRAGA; ZAMPIER, 2019).

Embora em sua prática, a natureza do comércio eletrônico trará algumas barreiras especialmente relacionadas com a questão da jurisdição e validade do reconhecimento eletrônico de dados. O uso do princípio do direito internacional privado também é uma questão a considerar, uma vez que a doutrina do direito próprio do contrato é usada. A doutrina do direito próprio dos contratos considera como lei aplicável para reger assuntos decorrentes do contrato.

## **5 CONCLUSÃO**

Para responder aos objetivos sobre danos morais e mero aborrecimento verifica-se que a quantificação da perda financeira tem provado ser uma fase processual consideravelmente onerosa para a parte lesada quando se trata de reivindicações por danos compensatórios e perda de lucro, especialmente em casos complexos. Nesses casos, um exame completo e preciso por especialistas é crucial para a parte lesada, pois ela só terá direito a receber uma indenização se for capaz de evidenciar não apenas a ocorrência de uma conduta prejudicial, mas também o dano concreto real com consequências financeiras decorrentes de tal conduta. Se a



parte lesada puder comprovar apenas a primeira, mas não a segunda, não haverá indenização a ser paga pelo ofensor à parte lesada como danos compensatórios ou perda de lucro.

O valor da indenização resultante de dano moral ou dano patrimonial (indenização compensatória e perda de lucro) será apurado pelo tribunal em valores da moeda local. A jurisprudência reconhece contratos estipulando valores a serem pagos em moeda diferente de reais como válidos, desde que o pagamento seja feito no Brasil mediante a conversão do valor em reais de acordo com a taxa de câmbio da data do pagamento. No caso de reclamações por danos baseados em valores estrangeiros estabelecidos em tais contratos, a mesma regra será aplicada e o pagamento da indenização será feito em reais. No caso de decisões proferidas por tribunais estrangeiros, o valor fixado em moeda estrangeira também poderá ser aplicado no Brasil.

Se a reclamação for baseada em violação contratual, o valor da indenização avaliada pelo especialista nomeado pelo tribunal acumulará juros contados a partir da data em que o réu foi processado, bem como a inflação a partir da data da decisão que confirma a decisão. Indenização ou a partir da data da quebra contratual, dependendo da discussão subjacente. Por outro lado, se a reclamação for baseada em um erro civil decorrente de um ato ou omissão independentemente de um contrato (delito), o valor da indenização acumulará juros contados a partir da data da conduta prejudicial e estará sujeito à inflação de a data da decisão que confirma o valor da indenização.

No caso do não cumprimento de vontades expressas no comércio eletrônico, a indenização é uma solução adequado em casos onde o dano é pequeno, onde os danos adequados são facilmente estimados e onde uma liminar criaria dificuldades intoleráveis para o réu.

O cumprimento de tutela jurídica que vise à segurança jurídica em sua prática não pode desvinculado do papel da moral, uma vez que também sublinha o princípio da boa-fé e o *pacta sunt servanda* no sistema de direito contratual comum. O que se entende por cumprimento da proteção legal nesta pesquisa é a aplicação que oferecidos por lei para solução de controvérsias, e como todos os métodos oferecidos possibilitam a aplicação proteção jurídica e segurança jurídica suficientes para todas as partes relacionadas.

Portanto, na seara jurídica brasileira é muito mais fácil a alegação de danos morais em atividades que envolvam o comércio eletrônico do que o consumidor assumiu que ocorreu de fato um mero aborrecimento, porque em cada um destes institutos, o juiz pode acatar a responsabilidade de fornecer e reconhecer que o cliente passou por um dissabor ao adquirir tal produto e por isso deve ser indenizado por que demorou muito para resolver seu caso. Mas toda esta mentalidade tem que ser mudada porque numa atividade de comércio deve prevalecer a segurança jurídica para efetivar estas relações.

## REFERÊNCIAS

- ARAGÃO, Vinycius Borges. **Responsabilidade Civil Dos Sites Intermediadores**. Anápolis. Curso da UniEvangélica, 2020. Disponível em: <http://repositorio.aee.edu.br/bitstream/aee/16849/1/Monografia%20-%20VINYCIUS%20BORGES.pdf>. Acesso em: 14 mar.2022.
- ARAUJO JUNIOR, Marco Antonio. **Direito do Consumidor, parte I: Tutela Material do Consumidor**. 1. ed. São Paulo: Premier Máxima, 2008.
- BARRETO, Miguel. **A indústria do mero aborrecimento**. 2ª ed. Juiz de Fora: Editar, 2016.
- BITTAR, Carlos Alberto. **Reparação civil por danos morais**. Rio de Janeiro: Saraiva Educação SA, 2017.
- BRAGA, Ana Paula De Battisti; ZAMPIER, Missael Pinto. A teoria do desvio produtivo do consumidor em contraposição à jurisprudência do mero aborrecimento: uma questão de responsabilidade civil. **Revista Vianna Sapiens**, v. 10, n. 2, p. 20-20, 2019.
- CANUT, Letícia. **Proteção do consumidor no comércio eletrônico: uma questão de inteligência coletiva que ultrapassa o direito tradicional**. Curitiba: Juruá, 2007.
- CAVALIERE FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 16 ed. São Paulo: Atlas, 2020.
- DESSAUNE, Marcos. A ampliação do conceito de dano moral e a superação da tese do 'mero aborrecimento'. **Revista consultor jurídico**, v.1, n.1, 2021. Disponível em: [https://www.conjur.com.br/2021-nov-10/garantias-consumo-ampliacao-conceito-dano-moral-superacao-tese-mero-aborrecimento#\\_ftn1](https://www.conjur.com.br/2021-nov-10/garantias-consumo-ampliacao-conceito-dano-moral-superacao-tese-mero-aborrecimento#_ftn1). Acesso em: 17 mar.2022.
- DUTRA, David Augusto Magalhães Lacerda. **Proteção ao direito do consumidor face aos produtos com defeitos e vícios no comércio online**. Caratinga: Faculdades Doctum de Caratinga, 2018. Disponível em: <https://dspace.doctum.edu.br/bitstream/123456789/235/1/TCC%20David.pdf>. Acesso em: 16 mar.2022.

FINKELSTEIN, Maria Eugênia. **Direito do Comércio Eletrônico**. 2ª. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011, p. 174-175.

HANASHIRO, Wagner Seian; NAVA, Leandro Caldeira; JUNIOR, Irineu Francisco Barreto. A Regulação do direito do consumidor no comércio Eletrônico. **Revista Jurídica Cesumar-Mestrado**, v. 17, n. 3, p. 663-686, 2017.

KHOURI, Paulo Roberto Roque Antonio. **Direito do consumidor**: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2013.

KINGSTON, Renata Ferreira. **O Dano Moral no Inadimplemento Contratual: A Responsabilidade da Administradora da Rede de Compras Coletivas**. Rio de Janeiro, Curso de Pós-Graduação Lato Sensu da Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro, 2013.

KOWALSKI, Maria Aparecida et al. A importância do reconhecimento dos novos danos: a teoria do desvio produtivo do consumidor e as ações do balcão do consumidor da UNIJUÍ-Campus Santa Rosa. **Salão do Conhecimento**, v. 6, n. 6, 2020.

LEMOS, Alana Patr. A ampliação do assédio moral consumerista em virtude da teoria do mero aborrecimento. **Repositório de Trabalhos de Conclusão de Curso**, v.1, n.1, p.23-30, 2020.

LIMA, Karina Barduchi De. **O direito de arrependimento no comércio eletrônico e suas possíveis limitações**. Londrina: Escola da Magistratura do Paraná, 2018. Disponível em: <https://www.emap.com.br/wp-content/uploads/2019/11/KARINA-BARDUCHI-DE-LIMA.pdf>. Acesso em: 18 mar.2022.

LOENERT, Marcelo Augusto; XAVIER, Luciana Pedroso. O Comércio Eletrônico: Uma Análise Dos Sites de Compras Coletivas e a Relação De Consumo. **Revista Percurso**. V.1, n.13, Curitiba, 2013.

MARTINS, Guilherme Magalhães. **Contratos Eletrônicos de Consumo**. Atlas, 2017.  
MARTINS, Guilherme Magalhães. **Contratos Eletrônicos de Consumo**. São Paulo: Atlas, 2017.

MARTINS, Thiago Penido; PINTO, Ausson Alves. Teoria do desvio produtivo do consumidor: a importância de se otimizar o processo de atendimento ao cliente. **Revista de Direito do Consumidor**, 2020.

OLMEDO, Catheryne Garaluz; DA SILVA, Regiane Gonçalves Ferrato. A configuração de dano moral em decorrência aplicabilidade da teoria do desvio produtivo do consumidor nas relações de consumo virtual. **Revista Sociedade e Ambiente**, v. 2, n. 2, p. 120-143, 2022.

ROCHA, David Luiz Da Silva. **Danos Morais**: Uma breve análise dos parâmetros utilizados para a sua quantificação. Caratinga: Faculdades Doctum de Caratinga,

2017. Disponível em:  
<https://dspace.doctum.edu.br/bitstream/123456789/352/1/MONOGRAFIA%20-%20DANO%20MORAL.pdf>. Acesso em: 24 mar.2022.

ROCHA, Roberto Silva da. Natureza jurídica dos contratos celebrados com sites de intermediação. **Revista de Direito do Consumidor**, 2017, p.12 e 16.

SANTOS, Rayssa Luiza dos. Comércio eletrônico: a reparação por danos morais à luz do Código de Defesa do Consumidor. 2014. 42 f. Monografia (Graduação em Direito) - Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2014.  
<https://repositorio.ucb.br:9443/jspui/handle/123456789/9217>. Acesso em: 28 mar.2022.

SCHREIBER, Anderson. Contratos eletrônicos e consumo. **Revista Brasileira de Direito Civil**. Volume 01, 2014, p. 100-101.

SOUZA, Déborah Barreto De. **O direito de arrependimento nos contratos eletrônicos**. In: Âmbito Jurídico, Rio Grande, XIII, n. 77, jun 2010. Disponível em: <[http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=7829](http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=7829)>. Acesso em: 01 dez. 2015.

TAFURI, José Mário; JASLUK, Amábile. Responsabilidade Civil E Dano Moral No Direito Consumerista. **Percorso**, v. 4, n. 23, p. 151-174, 2018.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual**. 3. ed. São Paulo: Método, 2014.

TEIXEIRA, Tarcisio. **Comércio eletrônico - Conforme o Marco Civil da Internet e a regulamentação do e-commerce no Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2015.