

# Superior Tribunal de Justiça

**RECURSO ESPECIAL Nº 1.637.266 - BA (2016/0235959-8)**

**RELATORA** : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**  
**RECORRENTE** : **REAL SOCIEDADE PORTUGUESA DE BENEF 16 DE SETEMBRO**  
**ADVOGADOS** : **BIANCA SAMPAIO TEIXEIRA - BA019207**  
**EVANDRO CEZAR DA CUNHA E OUTRO(S) - BA022746**  
**RECORRIDO** : **ROSA MARIA MASCARENHAS REGO**  
**ADVOGADO** : **JOSÉ FRANCISCO SANTANA NETO E OUTRO(S) - BA020704**

## **EMENTA**

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FURTO DE APARELHO CELULAR. DANO MORAL. AUSÊNCIA DOS REQUISITOS. NÃO CONFIGURADO.

- Ação ajuizada em 20/02/2009. Recurso especial interposto em 26/11/2013 e distribuído a este gabinete em 01/09/2016.

- Dano moral: agressão ou atentado aos direitos de personalidade. Necessidade de reavaliação da sensibilidade ético-social comum na configuração do dano moral. Inadimplemento contratual ou vício do produto não causa, por si, danos morais.

- Na hipótese dos autos, não restou configurado o dano moral ocasionado pelo furto de aparelho celular ocorrido no interior de hospital em que a recorrida estava internada.

- Recurso especial conhecido e provido.

## **ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Ministros da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, na conformidade dos votos e das notas taquigráficas constantes dos autos, por unanimidade, conhecer do recurso especial e dar-lhe provimento, nos termos do voto do(a) Sr(a). Ministro(a) Relator(a). Os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Brasília (DF), 1º de dezembro de 2016(Data do Julgamento)

**MINISTRA NANCY ANDRIGHI**  
Relatora

**RECURSO ESPECIAL Nº 1.637.266 - BA (2016/0235959-8)**

**RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI**

**RECORRENTE : REAL SOCIEDADE PORTUGUESA DE BENEF 16 DE SETEMBRO**

**ADVOGADOS : BIANCA SAMPAIO TEIXEIRA - BA019207  
EVANDRO CEZAR DA CUNHA E OUTRO(S) - BA022746**

**RECORRIDO : ROSA MARIA MASCARENHAS REGO**

**ADVOGADO : JOSÉ FRANCISCO SANTANA NETO E OUTRO(S) -  
BA020704**

## **RELATÓRIO**

**A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relator):**

Cuida-se de recurso especial interposto por REAL SOCIEDADE PORTUGUESA DE BENEFICÊNCIA DEZESSEIS DE SETEMBRO – HOSPITAL PORTUGUÊS, com fundamento nas alíneas “a” e “c” do permissivo constitucional, contra acórdão exarado pelo TJ/BA.

**Ação:** de indenização por danos materiais e morais, ajuizada por ROSA MARIA MASCARENHAS REGO, em que pleiteia reparação em razão da ocorrência de furto de seu aparelho de telefone celular enquanto estava internada no hospital mantido pela recorrente.

**Sentença:** julgou o pedido procedente para condenar a recorrente ao pagamento de R\$ 310,90 (trezentos e dez reais e noventa centavos), como indenização de dano material, bem como no pagamento de R\$6.222,00 (seis mil, duzentos e vinte e dois reais), a título de indenização de danos morais. Ambos os valores devidamente acrescidos de juros de mora e correção monetária.

**Acórdão:** em apelação interposta pela recorrente, o TJ/BA negou provimento ao recurso, em julgamento assim ementado:

**APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FURTO DE APARELHO CELULAR NAS DEPENDÊNCIAS DO HOSPITAL. AUSÊNCIA PROVA FATO IMPEDITIVO, MODIFICATIVO, EXTINTIVO. TRATAMENTO INADEQUADO DISPENSADO À AUTORA DURANTE INTERNAMENTO. INVERSÃO DO**

ÔNUS DA PROVA DANO MORAL DEVIDO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO.

01. Em relação ao dano material, a apelante em razão da revelia, não fez qualquer prova de fato impeditivo, modificativo ou extintivo desse direito.

02. No tocante ao dano moral vê-se que a saga narrada na inicial (com prova suficiente nos autos) representou, sem dúvida, sofrimento desnecessário à paciente.

03. O dano exsurge do próprio ato ilícito e, por essa razão, prescinde de prova concreta, haja vista ser impossível aferir, concretamente, o sofrimento, a tristeza, o constrangimento, a humilhação, a dor ou qualquer outro sentimento negativo. Salienta-se, por outro lado, que tais sentimentos são apenas consequências e não à causa do dano moral propriamente dito.

04. O dano moral deflui do defeito na prestação dos serviços, ou seja, do procedimento operado sem observância do direito assegurado à apelada, uma vez que o apelante agiu sem os devidos cuidados, e, portanto, a hipótese acarretou ofensa à dignidade da pessoa humana que resultou em dano.

05. O valor da indenização a título de dano material e moral, fixados em R\$310,00 (trezentos e dez reais) e R\$6.222,00 (seis mil, duzentos e vinte e dois reais), corrigidos monetariamente a partir da sentença e com juros de 1% ao mês a partir da citação, apresenta-se como moderado em sintonia com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

06. Nega-se provimento ao recurso.

**Embargos de declaração:** opostos pelo recorrente, foram rejeitados pelo TJ/BA.

**Recurso especial:** alega violação ao art. 333, I, do CPC/73 e aos arts. 186, 407, 927 e 944 do CC/02, além da existência de dissídio jurisprudencial. Sustenta a ausência de danos morais na hipótese dos autos, bem como o valor excessivo da condenação.

Relatados os fatos, decide-se.

**RECURSO ESPECIAL Nº 1.637.266 - BA (2016/0235959-8)**

**RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI**

**RECORRENTE : REAL SOCIEDADE PORTUGUESA DE BENEF 16 DE SETEMBRO**

**ADVOGADOS : BIANCA SAMPAIO TEIXEIRA - BA019207  
EVANDRO CEZAR DA CUNHA E OUTRO(S) - BA022746**

**RECORRIDO : ROSA MARIA MASCARENHAS REGO**

**ADVOGADO : JOSÉ FRANCISCO SANTANA NETO E OUTRO(S) - BA020704**

## **VOTO**

**A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relator):**

Cinge-se a controvérsia dos autos a determinar se é causa de dano moral o furto de aparelho celular da recorrida, enquanto estava internada nas dependências de hospital mantido pela recorrente.

### **I – Dos danos morais**

#### **1 – Definição dos danos morais**

Ao tratar de danos em geral, a doutrina concebe a distinção de três categorias distintas, a saber: “*a) são patrimoniais os prejuízos de ordem econômica causados por violações a bens materiais ou imateriais de seu acervo; b) personais, os danos relativos ao próprio ente em si, ou sem suas manifestações sociais, como, por exemplo, as lesões ao corpo, ou a parte do corpo (componentes físicos), ou ao psiquismo (componentes intrínsecos da personalidade), como a liberdade, a imagem, a intimidade; c) morais, o relativos a atributos valorativos, ou virtudes, da pessoa como ente sociais, ou seja, integrada à sociedade, vale dizer, dos elementos que a individualizam como ser, de que se destacam a honra, a reputação e as manifestações do intelecto”.* (BITTAR, Op.cit., p. 35)

Tem-se, assim, que os danos morais dizem respeito a lesões a atributos da pessoa, enquanto ente ético e social que participa da vida em

sociedade, estabelecendo relações intersubjetivas em uma ou mais comunidades, ou, em outras palavras, são atentados à parte afetiva e à parte social da personalidade.

## 2 – A prova do dano moral

Na doutrina, a reparabilidade dos danos morais exsurge no plano jurídico a partir da simples violação (*ex facto*), i.e., existente o evento danoso surge a necessidade de reparação, observados os pressupostos da responsabilidade civil em geral. Uma consequência do afirmado acima seria a prescindibilidade da prova de dano em concreto à subjetividade do indivíduo que pleiteia a indenização.

De fato, em diversas circunstâncias, não é realizável a demonstração de prejuízo moral, bastando a simples causação do ato violador e, nesse sentido, fala-se em *damnum in re ipsa*. Carlos Alberto BITTAR, inclusive, afirma se tratar de uma presunção absoluta da ocorrência do dano, não havendo motivo para se cogitar em prova de dano moral, como é possível perceber abaixo:

Ora, trata-se de presunção absoluta, ou *iuris et de iure*, como qualifica a doutrina. Dispensa, portanto, prova em concreto. Com efeito, corolário da orientação traçada é o entendimento de que não há que se cogitar de prova de dano moral. Não cabe ao lesado, pois, fazer demonstração de que sofre, realmente, o dano moral alegado. (BITTAR, Op. cit., p. 201)

Ao analisar a doutrina e a jurisprudência, o que se percebe não é a operação de uma presunção *iure et de iure* propriamente dita na configuração das situações de dano moral, mas a substituição da prova de prejuízo moral – em muitas situações, incabível – pela sensibilidade ético-social do julgador.

Em realidade, é isso que quer dizer BITTAR ao afirmar que o dano moral “*constitui fenômeno perceptível por qualquer homem normal*” ou que há “*fatos sabidamente hábeis a produzir danos de ordem moral, que à sensibilidade*

*do juiz se evidenciam” (Op.cit., p. 199 e 201).*

À falta de padrões éticos e morais objetivos ou amplamente aceitos em sociedade, deve o julgador adotar a sensibilidade ético-social do homem comum, nem muito reativa a qualquer estímulo ou tampouco insensível ao sofrimento alheio. Imbuído dessa sensibilidade, deverá questionar e refletir sobre a existência de grave lesão ou atentado a direitos de personalidade que necessitam de reparação.

Na lição de CAHALI, apenas com a moderação do julgador será possível obter a devida pacificação social, principal objetivo quando um conflito é posto sob o escrutínio do Poder Judiciário, conforme percebemos nas palavras do mencionado jurista:

Nesse sentido, afirma-se que o Poder Judiciário deve sempre buscar a paz social, mediante a composição das lides, **considerando relevante situações que, no plano fático, assumam proporções capazes de justificar o reconhecimento da reponsabilidade civil por dano moral e sua consequente reparação.** Nesse sentido, o dano moral somente ingressará no mundo jurídico, gerando a subsequente obrigação de indenizar, quando houve alguma grandeza no ato considerado ofensivo a direito personalíssimo. Assim, inexistente dano moral ressarcível quando o suporte fático não possui virtualidade para lesionar sentimento ou causar dor e padecimento íntimo. **Não configura dano moral mero dissabor, desconforto ou contratempo a que estão sujeitos os indivíduos nas suas relações e atividades cotidianas.** (CAHALI, Op. cit., p. 52).

Pode-se acrescentar, ainda, que dissabores, desconfortos e frustrações de expectativas fazem parte da vida moderna, em sociedades cada vez mais complexas e multifacetadas, com renovadas ansiedades e desejos, e por isso não se pode aceitar que qualquer estímulo que afete negativamente a vida ordinária configure dano moral.

### 3 – Dano moral nas relações de consumo

Por falar em sociedades complexas, as relações de consumo que se reinventam diuturnamente apresentam óbvios desafios quando se trata de

responsabilização pela ocorrência de danos morais. Nesse ponto, adiantou-se o legislador a prever expressamente no art. 6º, VI, CDC, como um direito do consumidor, a “efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”.

Nessas circunstâncias, portanto, há que se verificar se o bem ou serviço defeituoso ou inadequadamente fornecido tem a aptidão de causar sofrimento, dor, perturbações emocionais e psíquicas, constrangimentos, angústia, desconforto espiritual ensejadores de danos morais. Maiores preocupações deve o julgador haver quando se pleiteia danos morais no âmbito de uma relação de consumo, pois – repita-se – **não é qualquer fato do produto ou do serviço que enseja a indenização de danos morais.**

Aliás, há muito esta Corte superior manifestou-se nesse sentido, no julgamento do REsp 202.564/RJ (Quarta Turma julgado em 02/08/2001, DJ 01/10/2001, p. 220). Posicionamento que foi corroborado pela Terceira Turma, no julgamento do REsp 1.426.710 (julgado em 25/10/2016, DJe 08/11/2016), conforme ementa transcrita abaixo.

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 282/STF. REEXAME DE FATOS E PROVAS. INADMISSIBILIDADE. DANO MORAL. AUSÊNCIA DOS REQUISITOS. NÃO CONFIGURADO.

1. Ação ajuizada em 12/07/2011. Recurso especial interposto em 23/08/2013 e distribuído a este Gabinete em 25/08/2016.
2. A ausência de decisão acerca dos dispositivos legais indicados como violados impede o conhecimento de parte do recurso especial.
3. O reexame de fatos e provas em recurso especial é inadmissível.
4. Dano moral: agressão à dignidade da pessoa humana. Necessidade de reavaliação da sensibilidade ético-social comum na configuração do dano moral. Inadimplemento contratual ou vício do produto não causa, por si, danos morais.
5. Recurso especial parcialmente conhecido e, nesta parte, parcialmente provido.

## **II – Da hipótese dos autos**

### **1 – A apresentação do problema**

É com renovada preocupação que se volta a atenção a esse instituto jurídico, cuja afirmação na doutrina e jurisprudência pátrias ocorreu de modo lento, gradual e disputado. Vários foram os obstáculos que se apresentaram na consolidação da tese da reparabilidade de danos morais.

Diante de uma demanda reprimida claramente existente anteriormente à consagração do instituto no direito brasileiro, é possível encontrar nas crônicas judiciais os mais diversos tipos de abusos na formulação e deferimento de pedidos de reparação por dano moral. São de tal monta esses exageros que doutrinadores passaram a denunciar a “imoralidade” das indenizações de dano moral, cuja reparação é objeto de fácil mistificação e, por que não dizer, dissimulação.

Nessa tendência de vulgarização e banalização da reparação por danos morais, cumpre aos julgadores resgatar a dignidade desse instituto, o que passa, necessariamente, por uma melhor definição de seus contornos e parcimônia na sua aplicação, para invocá-lo apenas em casos que reclamem a atuação jurisdicional para o reparo de grave lesão aos direitos da personalidade.

## 2 – Da ausência de configuração de dano moral

No entanto, pelas peculiaridades narradas anteriormente, a configuração de dano moral não envolve, necessariamente, o remanejo do conjunto de provas colacionado aos autos nas instâncias ordinárias de jurisdição, mas mera avaliação dos efeitos jurídicos atribuídos aos fatos assentados nas decisões judiciais recorridas.

No acórdão recorrido (e-STJ fls. 282-288), podemos verificar que a existência de danos morais foi assim fundamentada:

Quanto ao dano moral depoimento da testemunha declarou às fls. 109/191 “... que a autoria se queixou ao declarante de que não tinha sido bem tratada tanto assim que disse que não iria fazer as revisões no centro médico do hospital, porque não se sentia confortável para ali retornar” (fls. 219).

Vê-se pois que a saga narrada na inicial representou, sem dúvida sofrimento

desnecessário à paciente.

Do acima transcrito, a única alegação que poderia ensejar algum desconforto do ponto de vista psíquico e pessoal para a recorrida seria que ela “*não teria sido tão bem tratada assim*” pelo recorrente. Como afirmamos acima, no entanto, dissabores, desgostos e frustrações compõem muitas vezes a vida cotidiana e, nem por isso, são capazes de causar danos morais para aqueles que os suportam.

Ademais, além da questão do dano material em si causado pelo furto do aparelho celular da recorrida, não ficou caracterizada qual a consequência negativa – mais especificamente, qual a violação ou atentado à personalidade – que o fato ocasionou à recorrida.

Como afirmado anteriormente, não é qualquer fato do serviço que enseja danos morais, mas na hipótese particular devem causar tamanho desgosto e sofrimento capaz de afetar a dignidade do consumidor enquanto pessoa humana. Dessa forma, nos autos deste recurso, não estão presentes os elementos caracterizadores de danos morais.

Forte nessas razões, **CONHEÇO** do recurso especial e **DOU-LHE PROVIMENTO**, com fundamento no art. 255, § 4º, III, do RISTJ, para afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO  
TERCEIRA TURMA**

Número Registro: 2016/0235959-8

**PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.637.266 / BA**

Números Origem: 01286321720098050001 1286321720098050001

PAUTA: 01/12/2016

JULGADO: 01/12/2016

**Relatora**

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **MARCO AURÉLIO BELLIZZE**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **ANTÔNIO CARLOS SIMÕES MARTINS SOARES**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

**AUTUAÇÃO**

RECORRENTE : REAL SOCIEDADE PORTUGUESA DE BENEF 16 DE SETEMBRO

ADVOGADOS : BIANCA SAMPAIO TEIXEIRA - BA019207

EVANDRO CEZAR DA CUNHA E OUTRO(S) - BA022746

RECORRIDO : ROSA MARIA MASCARENHAS REGO

ADVOGADO : JOSÉ FRANCISCO SANTANA NETO E OUTRO(S) - BA020704

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil - Indenização por Dano Moral

**CERTIDÃO**

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Turma, por unanimidade, conheceu do recurso especial e deu-lhe provimento, nos termos do voto do(a) Sr(a). Ministro(a) Relator(a).

Os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze (Presidente) e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.