

A BANALIZAÇÃO DO DANO MORAL NO BRASIL: ENTRE A PROTEÇÃO DOS DIREITOS DA PERSONALIDADE E A NECESSÁRIA DELIMITAÇÃO DO MERO ABORRECIMENTO

THE TRIVIALIZATION OF MORAL DAMAGES IN BRAZIL: BETWEEN THE
PROTECTION OF PERSONALITY RIGHTS AND THE NECESSARY
DISTINCTION FROM MERE INCONVENIENCE

Ciências Sociais Aplicadas • 20/10/2026

REGISTRO DOI: [10.70773/revistatopicos/792343321](https://doi.org/10.70773/revistatopicos/792343321)

Luan Rego da Silva Pereira¹

Andressa Costenaro de Alencar²

RESUMO

A chamada banalização do dano moral envolve a dificuldade de distinguir lesões efetivas a direitos da personalidade de meros contratempos cotidianos. O problema de pesquisa consiste em identificar quais critérios permitem diferenciar, no direito brasileiro, o dano moral indenizável do mero aborrecimento, sem ampliar indevidamente a reparação nem esvaziar a tutela da personalidade. O objetivo geral é analisar essa problemática e sistematizar parâmetros juridicamente adequados para a caracterização da lesão extrapatrimonial. Trata-se de pesquisa bibliográfica e documental, qualitativa e exploratório-descritiva, baseada na Constituição Federal, no Código Civil, no Código de Defesa do Consumidor, em doutrina brasileira e em precedentes selecionados do Superior Tribunal de Justiça. A análise indicou, no corpus examinado, a relevância do interesse jurídico atingido, da gravidade concreta da ofensa, do dano e nexo causal, do regime probatório e da proporcionalidade na quantificação. Conclui-se que a distinção entre dano moral e mero aborrecimento exige apreciação fundamentada das circunstâncias do caso, evitando tanto a admissão automática da reparação quanto sua rejeição genérica.

Palavras-chave: dano moral; direitos da personalidade; jurisprudência; mero aborrecimento; responsabilidade civil.

ABSTRACT

The so-called trivialization of moral damages concerns the difficulty of distinguishing actual violations of personality rights from ordinary inconveniences. The research problem is to identify which criteria allow Brazilian law to distinguish compensable moral damage from mere inconvenience without unduly expanding compensation or weakening the protection of personality rights. The general objective is to analyze this issue and systematize legally appropriate

parameters for identifying non-pecuniary harm. This is a qualitative, exploratory-descriptive bibliographic and documentary study based on the Federal Constitution, the Civil Code, the Consumer Protection Code, Brazilian legal scholarship, and selected precedents of the Superior Court of Justice. The examined sources highlighted the protected legal interest, the concrete seriousness of the violation, damage and causation, evidentiary rules, and proportionality in assessing compensation. The study concludes that the distinction requires a reasoned assessment of the circumstances of each case, avoiding both automatic compensation and its generalized rejection.

Keywords: case law; civil liability; mere inconvenience; moral damages; personality rights.

1. INTRODUÇÃO

A responsabilidade civil ocupa posição de destaque no direito privado contemporâneo porque está diretamente relacionada à proteção de interesses juridicamente relevantes e à reparação das consequências decorrentes de sua violação. No ordenamento brasileiro, a possibilidade de reparação dos danos extrapatrimoniais recebeu expressa proteção constitucional, principalmente com a Constituição Federal de 1988, que assegurou a indenização decorrente de dano moral ou à imagem e reconheceu a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas (Brasil, 1988).

A tutela constitucional foi acompanhada pelo desenvolvimento da legislação infraconstitucional. O Código Civil de 2002 estabelece que aquele que, mediante ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, viola direito e causa dano a terceiro, ainda que

exclusivamente moral, pratica ato ilícito. O mesmo diploma impõe a obrigação de reparar o prejuízo causado e determina, como regra geral, que a indenização seja mensurada conforme a extensão do dano (Brasil, 2002).

Nas relações de consumo, a proteção é igualmente expressiva. O Código de Defesa do Consumidor reconhece como direito básico a efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais, tanto individuais quanto coletivos e difusos (Brasil, 1990). Portanto, a possibilidade jurídica de reparação do dano moral encontra fundamento constitucional e legal inequívoco.

A controvérsia central, portanto, não está na existência jurídica do dano moral, mas nos limites de sua aplicação. A distinção entre lesão extrapatrimonial indenizável e simples frustração, dissabor ou aborrecimento exige análise do interesse protegido, da gravidade da ofensa e das circunstâncias concretas, evitando tanto a ampliação automática da reparação quanto a redução indevida da tutela da personalidade (Cavaliere Filho, 2023; Schreiber, 2015).

Nesse cenário surgiu, no discurso jurídico brasileiro, a expressão “banalização do dano moral”, normalmente empregada para representar o risco de utilização do instituto indenizatório em situações nas quais não se verifica efetiva violação de interesse existencial juridicamente protegido. A preocupação é relevante porque a transformação de todo inconveniente em dano moral pode retirar do instituto a gravidade que justifica sua proteção. Por outro lado, a utilização indiscriminada da expressão “mero aborrecimento” também pode produzir efeito contrário, impedindo a reparação de lesões concretas e relevantes.

Schreiber (2015) identifica na responsabilidade civil contemporânea um processo de transformação dos tradicionais filtros de reparação, relacionado à expansão das situações consideradas juridicamente indenizáveis. Esse processo demonstra que o direito da responsabilidade civil não permanece estático, acompanhando a ampliação da proteção da pessoa e o surgimento de novos interesses juridicamente relevantes.

A perspectiva civil-constitucional adotada por Moraes (2003) reforça a necessidade de compreender o dano moral a partir da proteção da pessoa humana e dos interesses existenciais, afastando uma concepção limitada exclusivamente à existência de sofrimento psicológico. Assim, a caracterização do dano extrapatrimonial precisa guardar correspondência com a violação de bens ou interesses juridicamente protegidos.

Diante desse cenário, formula-se o seguinte problema de pesquisa: quais critérios permitem distinguir, no direito brasileiro, o dano moral juridicamente indenizável dos meros aborrecimentos da vida cotidiana, evitando tanto a banalização das indenizações quanto o esvaziamento da proteção dos direitos da personalidade?

Parte-se da hipótese de que a solução não está na negação genérica das ações indenizatórias nem na admissão automática do dano moral diante de todo ato ilícito. É necessário um exame estruturado do caso concreto, considerando o direito atingido, a gravidade e repercussão da conduta, o nexo causal e as consequências do evento.

O objetivo geral deste artigo consiste em analisar a problemática da banalização do dano moral no Brasil e identificar parâmetros

juridicamente adequados para a caracterização da lesão extrapatrimonial. Como objetivos específicos, pretende-se examinar os fundamentos constitucionais e legais do dano moral; apresentar sua compreensão à luz da doutrina civilista; discutir o conceito de mero aborrecimento; analisar precedentes relevantes do Superior Tribunal de Justiça; e apontar critérios capazes de contribuir para decisões indenizatórias mais coerentes.

A relevância do tema decorre da necessidade de conciliar duas preocupações igualmente legítimas: impedir que a responsabilidade civil seja transformada em instrumento de reparação de qualquer insatisfação cotidiana e assegurar que violações efetivas da dignidade, honra, imagem, intimidade, integridade e demais interesses da personalidade recebam proteção adequada.

2. METODOLOGIA

Este estudo caracteriza-se como pesquisa bibliográfica e documental, de abordagem qualitativa, caráter exploratório-descritivo e orientação jurídico-dogmática, desenvolvida com o objetivo de analisar os critérios utilizados no direito brasileiro para distinguir o dano moral indenizável dos meros aborrecimentos da vida cotidiana. A escolha desses procedimentos decorre da natureza do problema de pesquisa, que exige interpretação articulada de legislação, doutrina e jurisprudência, sem realização de pesquisa de campo ou levantamento estatístico.

A pesquisa bibliográfica concentrou-se em obras brasileiras diretamente relacionadas à responsabilidade civil, aos danos extrapatrimoniais e aos direitos da personalidade. Foram utilizados como termos de busca e organização temática expressões como

“dano moral”, “mero aborrecimento”, “responsabilidade civil”, “direitos da personalidade”, “dano moral in re ipsa”, “desvio produtivo do consumidor” e “método bifásico”. As fontes bibliográficas foram localizadas e conferidas em catálogos editoriais, bibliotecas e plataformas acadêmicas, priorizando-se obras com autoria, edição e dados bibliográficos verificáveis.

O corpus doutrinário compreende, predominantemente, obras brasileiras publicadas entre 2003 e 2025 diretamente relacionadas à responsabilidade civil, aos danos extrapatrimoniais e aos direitos da personalidade, especialmente Moraes (2003), Schreiber (2015), Cavalieri Filho (2023), Gagliano e Pamplona Filho (2024) e Diniz (2025). A classificação metodológica da pesquisa foi apoiada em Gil (2022). Foram incluídas obras com relação direta com o problema e os objetivos da pesquisa e excluídos materiais meramente opinativos, sem identificação suficiente de autoria ou procedência, bem como conteúdos sem pertinência com a delimitação jurídica do dano moral.

Na pesquisa documental, foram analisados a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), o Código Civil (Lei nº 10.406/2002), a Súmula nº 385 do Superior Tribunal de Justiça e quatro recursos especiais selecionados por sua pertinência temática: REsp nº 1.445.240/SP, relativo ao método bifásico de quantificação; REsp nº 1.512.001/SP, referente à necessidade de análise concreta da lesão à personalidade; REsp nº 2.017.194/SP, relacionado à teoria do desvio produtivo; e REsp nº 2.171.263/SP, que examina falha bancária, responsabilidade objetiva e inexistência automática de dano moral.

Os documentos normativos e jurisprudenciais foram localizados e conferidos em fontes oficiais da Presidência da República e do Superior Tribunal de Justiça. O recorte jurisprudencial abrange a Súmula 385, publicada em 2009, e recursos especiais julgados entre 2017 e 2026. A seleção foi qualitativa e orientada pela pertinência direta de cada precedente aos eixos efetivamente desenvolvidos no artigo: quantificação pelo método bifásico, necessidade de análise concreta da lesão à personalidade, teoria do desvio produtivo e distinção entre falha do serviço e dano moral. Consideraram-se, ainda, a existência de decisão colegiada identificável e a disponibilidade de consulta ao registro oficial. Não foi realizado levantamento exaustivo de toda a jurisprudência do STJ; por isso, as conclusões são limitadas aos julgados expressamente analisados.

Após a seleção, procedeu-se à leitura qualitativa e à organização temática das fontes. A análise comparou os fundamentos normativos e doutrinários com os elementos identificados nos precedentes, especialmente quanto ao interesse jurídico protegido, à gravidade da violação, à existência do dano, ao nexo causal, à prova, às hipóteses de dano *in re ipsa* e aos critérios de quantificação. A sistematização desses elementos nos resultados constitui uma proposta analítica deste estudo e não um teste formal ou uma classificação vinculante estabelecida pelo Superior Tribunal de Justiça.

Como limitação, destaca-se que o recorte jurisprudencial compreende quatro recursos especiais e uma súmula, selecionados qualitativamente, não permitindo generalizações estatísticas sobre toda a jurisprudência brasileira ou sobre a totalidade das decisões do STJ. Assim, as conclusões refletem a análise das fontes selecionadas e indicam critérios jurídicos identificados no corpus examinado. A

pesquisa foi desenvolvida ao longo de 2026, abrangendo levantamento, seleção, conferência das referências, leitura, análise e redação do artigo científico.

3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS DO DANO MORAL NO BRASIL

3.1. A Constitucionalização da Proteção aos Direitos da Personalidade

A Constituição Federal de 1988 representou marco fundamental para a proteção jurídica dos direitos da personalidade no Brasil ao assegurar, no artigo 5º, inciso V, o direito de resposta e a indenização por dano material, moral ou à imagem. No mesmo artigo, o inciso X protege expressamente a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem, garantindo indenização quando esses direitos forem violados (Brasil, 1988).

Essa opção constitucional demonstra que interesses não econômicos possuem valor jurídico próprio. A proteção da pessoa não pode ser reduzida ao seu patrimônio material, pois aspectos relacionados à personalidade, dignidade, reputação, privacidade e integridade também integram a esfera jurídica do indivíduo.

Moraes (2003) desenvolve uma leitura civil-constitucional dos danos à pessoa, vinculando a responsabilidade civil à proteção dos valores fundamentais do ordenamento. Nessa perspectiva, o dano moral deve ser compreendido em conexão com a tutela concreta da pessoa humana, e não apenas como reação a sentimentos subjetivos de tristeza ou contrariedade.

O reconhecimento constitucional do dano moral, portanto, não significa que qualquer sofrimento ou desconforto seja indenizável.

Significa que determinados interesses existenciais possuem relevância jurídica e que sua violação pode gerar obrigação de reparar.

3.2. O Dano Moral no Código Civil

O Código Civil estabelece a estrutura normativa básica da responsabilidade civil brasileira. O artigo 186 considera ato ilícito a conduta voluntária, negligente ou imprudente que viole direito e cause dano a outra pessoa, inclusive quando o prejuízo seja exclusivamente moral. O artigo 187 acrescenta a figura do abuso de direito, enquanto o artigo 927 estabelece a obrigação de reparar aquele que causa dano mediante ato ilícito (Brasil, 2002).

A disciplina demonstra que a responsabilidade civil exige análise articulada de seus pressupostos. A existência de comportamento inadequado não conduz necessariamente à indenização extrapatrimonial. É preciso identificar a ocorrência do dano juridicamente relevante e sua relação causal com a conduta imputada ao responsável.

Diniz (2025) situa o dano entre os elementos centrais da responsabilidade civil. Sem prejuízo juridicamente reconhecível, a função reparatória perde seu objeto. Essa premissa é particularmente importante no estudo do dano moral, porque a mera existência de descumprimento contratual, irregularidade administrativa ou comportamento reprovável não necessariamente significa a ocorrência de lesão extrapatrimonial.

Gagliano e Pamplona Filho (2024) também inserem o dano no núcleo da responsabilidade civil, examinando conjuntamente conduta, dano e relação causal. A análise permite perceber que o

dever de indenizar não pode ser construído apenas a partir da reprovação abstrata da conduta, sendo indispensável examinar a repercussão juridicamente relevante provocada sobre a vítima.

Outro elemento essencial encontra-se no artigo 944 do Código Civil, segundo o qual a indenização deve guardar correspondência com a extensão do dano (Brasil, 2002). A norma é especialmente relevante para o dano moral, cuja quantificação não decorre de cálculo matemático equivalente ao prejuízo patrimonial.

3.3. A Proteção nas Relações de Consumo

O dano moral possui especial relevância no âmbito consumerista. O artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor reconhece expressamente o direito à prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (Brasil, 1990).

A vulnerabilidade característica do consumidor justifica mecanismos específicos de proteção, mas isso não significa que toda falha na prestação de produtos ou serviços gere automaticamente indenização por dano moral.

Essa distinção é importante porque parte considerável da controvérsia relacionada à chamada banalização ocorre justamente em relações de consumo. Atrasos, cobranças incorretas, falhas de atendimento, descumprimentos contratuais e problemas bancários podem possuir graus muito diferentes de repercussão sobre a esfera pessoal do consumidor.

Em algumas situações, a irregularidade limita-se à dimensão patrimonial ou contratual e pode ser corrigida mediante restituição, cumprimento da obrigação ou indenização material. Em outras, a

mesma espécie de falha pode produzir consequências de maior gravidade e atingir direitos da personalidade. A análise, portanto, não deve partir exclusivamente do tipo formal de ilícito, mas de suas circunstâncias concretas.

4. A CHAMADA BANALIZAÇÃO DO DANO MORAL

4.1. Delimitação do Problema

A expressão “banalização do dano moral” não corresponde a categoria jurídica definida pela Constituição ou pelo Código Civil. Trata-se de expressão utilizada para descrever determinada preocupação quanto à ampliação excessiva das hipóteses de reparação extrapatrimonial.

Para os fins deste trabalho, compreende-se a banalização como o reconhecimento de dano moral em situações nas quais o fato não apresenta gravidade suficiente para atingir interesse existencial juridicamente tutelado, sendo constituído apenas por incômodos ordinários, frustrações ou consequências predominantemente patrimoniais.

Essa preocupação deve, contudo, ser analisada com cautela. A ampliação da responsabilidade civil não representa, por si só, banalização. Schreiber (2015) demonstra que a responsabilidade civil contemporânea passou por transformação de seus tradicionais mecanismos de seleção dos danos reparáveis. Essa evolução está relacionada, entre outros fatores, ao fortalecimento da tutela da pessoa e ao reconhecimento de novos interesses merecedores de proteção.

Assim, o simples fato de situações atualmente indenizáveis não terem sido tradicionalmente reconhecidas como tais não significa que constituam abuso. A evolução social pode revelar novas formas de lesão e exigir atualização das categorias jurídicas.

O problema surge quando se abandona a exigência de demonstração de uma lesão juridicamente relevante e se identifica dano moral exclusivamente porque determinada situação causou irritação, frustração ou desconforto.

Cavaliere Filho (2023) distingue a responsabilidade civil das contrariedades normais da vida social, contribuindo para a construção da ideia segundo a qual dissabores cotidianos, desacompanhados de repercussão relevante na esfera pessoal, não devem ser automaticamente convertidos em indenização.

Essa delimitação possui função importante, pois preserva a seriedade da reparação extrapatrimonial. Entretanto, o conceito de mero aborrecimento não pode funcionar como fórmula abstrata e independente das circunstâncias concretas.

4.2. O Mero Aborrecimento Como Limite

No recorte jurisprudencial considerado neste trabalho, a expressão “mero aborrecimento” aparece como critério negativo para afastar pedidos indenizatórios quando as circunstâncias do caso não revelam lesão juridicamente relevante a direito da personalidade. Por isso, sua utilização exige fundamentação vinculada aos fatos examinados, e não aplicação automática.

O critério possui fundamento racional: viver em sociedade implica enfrentar atrasos, desencontros, pequenas frustrações, falhas

corrigíveis e conflitos de reduzida repercussão. Transformar todo episódio dessa natureza em indenização por dano moral produziria expansão incompatível com a finalidade do instituto.

Porém, a simples utilização da expressão não substitui a fundamentação judicial. Uma decisão juridicamente adequada precisa demonstrar por que, naquele caso específico, o fato não ultrapassou a esfera do transtorno comum.

Nos precedentes selecionados para este estudo, a configuração do dano moral é examinada à luz das circunstâncias concretas. No REsp nº 1.512.001/SP, relativo a acidente de trânsito, a Quarta Turma analisou a evasão do local e a alegação de dano moral *in re ipsa*. O acórdão registrou que a vítima havia sido prontamente socorrida por terceiros e decidiu que a omissão de socorro, por si só, não configurava dano moral presumido, exigindo exame casuístico de eventual lesão substancial a direito da personalidade (Brasil, 2021).

Esse raciocínio evidencia distinção fundamental: ilicitude e dano não são conceitos idênticos. Um ato pode ser juridicamente irregular e produzir consequências materiais ou outras medidas reparatórias sem necessariamente causar dano extrapatrimonial.

4.3. O Risco Inverso: Uma Construção Analítica Sobre a Banalização do “Mero Aborrecimento”

A preocupação com o excesso de indenizações não pode produzir um movimento contrário de redução indevida da tutela da personalidade.

Como construção analítica deste artigo, identifica-se também o risco de uma “banalização do mero aborrecimento”, entendida como a

utilização automática dessa expressão para afastar pretensões mesmo quando o caso apresenta circunstâncias relevantes de humilhação, exposição, vulnerabilidade, privação de recursos essenciais ou violação prolongada de direitos. Essa formulação não é apresentada como categoria legal ou jurisprudencial autônoma.

Nesse sentido, a expressão deve funcionar como resultado da análise e não como ponto de partida.

Uma falha bancária, por exemplo, não apresenta necessariamente a mesma repercussão para todos os consumidores. Um desconto indevido de pequena quantia imediatamente corrigido possui características distintas de descontos persistentes incidentes sobre benefício destinado à subsistência de pessoa vulnerável. O enquadramento jurídico depende das consequências concretas.

No REsp 2.171.263/SP, julgado pela Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça em 2026, discutiu-se contratação bancária fraudulenta. Naquele julgamento, a Corte manteve a conclusão de que a responsabilidade objetiva da instituição financeira e a falha do serviço não tornavam automaticamente presumido o dano moral, destacando a necessidade de verificar efetiva lesão à esfera da personalidade (Brasil, 2026).

O precedente é relevante para o tema porque demonstra que a responsabilidade civil deve ser individualizada. O reconhecimento da falha do serviço resolve uma questão; a identificação do dano extrapatrimonial resolve outra. A segunda demanda investigação própria.

5. A JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA E OS LIMITES DO DANO MORAL

5.1. Dano Moral Presumido e Necessidade de Análise Concreta

Um dos pontos de maior relevância na discussão consiste na distinção entre situações em que o dano precisa ser demonstrado concretamente e hipóteses nas quais a jurisprudência reconhece dano denominado *in re ipsa*, cuja configuração decorre das próprias características da violação.

A existência da categoria *in re ipsa* não significa presunção universal de dano moral. No recorte jurisprudencial analisado, a presunção aparece como técnica vinculada à natureza da violação, enquanto outros casos exigem exame das circunstâncias concretas e dos elementos probatórios disponíveis.

A Súmula 385 do Superior Tribunal de Justiça constitui exemplo dos limites construídos jurisprudencialmente. Segundo seu entendimento, a existência de anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito não gera indenização por dano moral quando houver inscrição legítima preexistente, embora permaneça o direito ao cancelamento do registro irregular (Brasil, 2009).

Independentemente das discussões doutrinárias que o entendimento possa suscitar, a Súmula nº 385 demonstra que, nessa hipótese específica, a irregularidade formal não conduz automaticamente à mesma consequência indenizatória, pois o STJ estabelece limite próprio para a configuração do dano moral (Brasil, 2009).

No REsp 1.512.001/SP, a Quarta Turma igualmente afastou a presunção automática do dano moral em situação envolvendo evasão do local de acidente. O Tribunal considerou necessária a

análise das peculiaridades do evento para verificar se houve efetivo comprometimento de direitos da personalidade (Brasil, 2021).

A conclusão relevante para o presente estudo consiste em reconhecer que o dano *in re ipsa* é técnica aplicável a situações juridicamente delimitadas, não uma autorização geral para dispensar a investigação da existência do dano.

5.2. Descumprimento Contratual e Dano Moral

Outra questão recorrente diz respeito ao inadimplemento contratual.

O descumprimento de obrigação pode gerar perdas econômicas, necessidade de cumprimento forçado, resolução contratual ou outras consequências jurídicas. Entretanto, não se pode presumir que todo inadimplemento atinja simultaneamente direito da personalidade.

Isso não significa afirmar que descumprimento contratual jamais cause dano moral. Dependendo das circunstâncias, a violação contratual pode alcançar dimensão muito superior ao aspecto econômico e comprometer interesses existenciais da parte.

A distinção exige examinar fatores como duração do problema, comportamento das partes, vulnerabilidade do prejudicado, natureza do serviço, exposição pública, comprometimento da subsistência, repercussões sobre saúde e integridade, entre outras circunstâncias juridicamente relevantes.

O REsp 2.171.263/SP reforça essa diferenciação ao estabelecer, em matéria bancária, que falha do serviço ou responsabilidade objetiva

não dispensam a constatação de efetiva ocorrência de lesão extrapatrimonial (Brasil, 2026).

Assim, o combate à banalização depende da rejeição de raciocínios automáticos em ambas as direções: nem todo descumprimento contratual gera dano moral, mas também não é juridicamente adequado afirmar que nenhuma violação contratual possa produzi-lo.

5.3. O Tempo do Consumidor e o Desvio Produtivo

A discussão contemporânea sobre dano moral também alcança o tempo desperdiçado pelo consumidor para solucionar problemas criados pelo fornecedor.

No REsp 2.017.194/SP, o Superior Tribunal de Justiça examinou a teoria do desvio produtivo do consumidor e ressaltou sua vinculação específica às relações consumeristas, recomendando cautela em sua aplicação fora desse contexto. A decisão também relacionou a responsabilidade civil contemporânea à expansão dos interesses passíveis de proteção, sem abandonar a necessidade de critérios jurídicos de delimitação (Brasil, 2022).

Em 2026, no REsp 2.171.263/SP, a Quarta Turma tratou novamente da perda do tempo útil e concluiu que ela não gera automaticamente dano moral. Segundo o entendimento adotado no caso, a reparação demanda circunstâncias excepcionais nas quais a atuação do fornecedor imponha ao consumidor desperdício desarrazoado de tempo e ultrapasse limites ordinários da solução de problemas administrativos (Brasil, 2026).

Os precedentes examinados indicam que a discussão sobre banalização precisa acompanhar a evolução das relações sociais sem dispensar critérios jurídicos de delimitação. A proteção do tempo do consumidor pode ser relevante, mas seu reconhecimento indenizatório depende das circunstâncias concretas e não decorre automaticamente de todo dispêndio de tempo para solucionar problemas de consumo (Brasil, 2022, 2026).

6. A QUANTIFICAÇÃO DO DANO MORAL E O MÉTODO BIFÁSICO

6.1. A Dificuldade de Quantificação do Dano Moral

Superada a etapa de reconhecimento do dano moral, surge outra dificuldade: determinar o valor da indenização.

No dano material, frequentemente é possível identificar o prejuízo econômico por documentos, cálculos, despesas realizadas ou redução patrimonial. O dano moral apresenta natureza distinta, tornando inviável estabelecer perfeita equivalência matemática entre a violação e determinado valor monetário.

O artigo 944 do Código Civil estabelece como diretriz que a indenização seja medida pela extensão do dano (Brasil, 2002). A aplicação dessa regra aos danos extrapatrimoniais exige apreciação das particularidades do caso.

6.2. O Método Bifásico do Superior Tribunal de Justiça

No REsp 1.445.240/SP, a Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça empregou o método bifásico para o arbitramento da indenização por dano moral. Na primeira etapa, estabeleceu-se um valor básico considerando o interesse jurídico lesado e precedentes

de casos semelhantes; na segunda, foram examinadas as circunstâncias específicas do caso concreto para a fixação definitiva do montante (Brasil, 2017).

O método procura evitar dois extremos. De um lado, reduz a possibilidade de decisões completamente desvinculadas dos padrões jurisprudenciais. De outro, impede uma tarifação rígida que ignore as particularidades de cada lesão.

Entre as circunstâncias relevantes encontram-se a gravidade do fato, suas consequências, a intensidade da culpa quando pertinente, eventual contribuição da vítima, as condições das partes e outros elementos concretos relacionados à violação (Brasil, 2017).

6.3. Proporcionalidade e Fundamentação do Arbitramento

O método bifásico possui especial importância para a discussão sobre banalização. Valores fixados sem fundamentação podem produzir distorções em ambos os sentidos. Indenizações excessivas podem romper a proporcionalidade entre dano e reparação, enquanto valores meramente simbólicos podem retirar efetividade da proteção jurídica.

A solução adequada, portanto, não está em estabelecer valores automáticos para cada categoria de situação, mas em exigir fundamentação que permita compreender por que determinada quantia é proporcional às circunstâncias examinadas.

7. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise bibliográfica, legislativa e jurisprudencial realizada permitiu identificar cinco eixos recorrentes para distinguir, no corpus

examinado, o dano moral indenizável do mero aborrecimento: identificação do interesse juridicamente protegido, gravidade concreta da violação, existência do dano e do nexo causal, regime probatório e proporcionalidade na quantificação. Essa organização constitui uma sistematização proposta pelo próprio estudo, construída a partir da articulação das fontes selecionadas, e não um teste formal estabelecido pela legislação ou pelo Superior Tribunal de Justiça.

- **Identificação do interesse juridicamente protegido.** O primeiro passo consiste em identificar qual direito ou interesse extrapatrimonial teria sido atingido. Não é suficiente afirmar genericamente que determinada situação foi desagradável. É necessário demonstrar sua relação com honra, imagem, intimidade, privacidade, integridade, liberdade ou outro interesse juridicamente protegido. Esse critério encontra fundamento direto na proteção constitucional dos direitos da personalidade (Brasil, 1988) e evita que qualquer insatisfação subjetiva seja automaticamente elevada à categoria de dano moral. Ao mesmo tempo, impede a adoção de critérios excessivamente restritivos baseados exclusivamente na existência de dor ou sofrimento psicológico. A violação objetiva de determinados direitos pode possuir relevância independentemente da exteriorização de sofrimento intenso, conforme a natureza do bem protegido.

Gravidade concreta da violação. Identificado o interesse protegido, é necessário examinar a gravidade da ofensa a partir das circunstâncias do caso. Duração da violação, repetição da conduta, grau de exposição, vulnerabilidade da vítima, comprometimento de necessidades essenciais e repercussões

concretas podem integrar essa análise. No REsp 1.512.001/SP, relativo a acidente de trânsito com evasão do local, a Quarta Turma decidiu que a omissão de socorro, por si só, não configurava dano moral *in re ipsa*, sobretudo porque a vítima havia sido prontamente socorrida por terceiros; o reconhecimento da indenização exigia exame concreto da efetiva lesão a direito da personalidade (Brasil, 2021).

- **Existência do dano e nexo causal.** O reconhecimento da responsabilidade demanda relação entre a conduta e a lesão alegada. A reparação não deve ser estabelecida como simples penalidade pela existência de comportamento irregular. Sua função pressupõe dano juridicamente relevante e relação causal com o fato atribuído ao responsável, observadas as modalidades de responsabilidade previstas pelo ordenamento. O entendimento foi reafirmado no REsp 2.171.263/SP: mesmo diante de falha bancária e responsabilidade objetiva pelo serviço, a indenização extrapatrimonial exige análise autônoma quanto à efetiva lesão à esfera da personalidade (Brasil, 2026). Esse critério é central para evitar a banalização porque impede a confusão entre ato ilícito e dano moral.
- **Prova e dano *in re ipsa*.** Outro ponto relevante diz respeito à prova. Em situações nas quais a própria natureza da violação autoriza presunção jurisprudencial de dano, a exigência probatória pode ser flexibilizada. Entretanto, a técnica do dano *in re ipsa* deve permanecer vinculada às hipóteses reconhecidas juridicamente e não ser convertida em presunção aplicável a qualquer ilicitude. Nos demais casos, as partes devem apresentar elementos suficientes para demonstrar as circunstâncias que permitem identificar a repercussão

extrapatrimonial da conduta. A utilização equilibrada da prova contribui para evitar pretensões baseadas exclusivamente em afirmações genéricas, ao mesmo tempo em que reconhece que certas violações possuem características que tornam desnecessária a demonstração de sentimentos subjetivos específicos.

Proporcionalidade na fixação do valor. O valor da reparação deve guardar relação com a extensão e as circunstâncias do dano, conforme o artigo 944 do Código Civil (Brasil, 2002). No REsp 1.445.240/SP, o método bifásico foi utilizado para combinar um valor básico extraído de precedentes semelhantes com a individualização das circunstâncias do caso (Brasil, 2017). A partir das fontes analisadas, este estudo propõe que a explicitação dessas duas etapas pode favorecer maior transparência argumentativa e reduzir decisões sem fundamentação suficiente, sem transformar a técnica em tabela rígida ou critério matemático.

- **Rejeição da presunção de má-fé do demandante.** A existência de pedidos juridicamente improcedentes não autoriza presumir que toda pessoa que pleiteia dano moral objetiva obter enriquecimento indevido. O acesso ao Poder Judiciário constitui garantia constitucional e a improcedência de uma pretensão não equivale, por si só, à atuação de má-fé. O debate acadêmico sobre banalização deve evitar generalizações dessa espécie. O controle das pretensões inadequadas deve ocorrer mediante aplicação dos pressupostos da responsabilidade civil, regras processuais e exame das provas, e não mediante suspeita prévia contra aquele que afirma ter sofrido violação. Essa postura também

contribui para impedir que o combate à banalização se transforme em mecanismo de enfraquecimento da tutela dos direitos da personalidade.

A expressão “indústria do dano moral” costuma aparecer associada à ideia de que ações indenizatórias seriam utilizadas como oportunidade de obtenção de vantagem econômica.

Embora possa haver pretensões sem fundamento suficiente, transformar essa hipótese em explicação genérica para a litigiosidade é metodologicamente inadequado sem demonstração empírica capaz de sustentá-la.

Por esse motivo, este trabalho não adota como premissa a existência comprovada de uma “indústria do dano moral”. A análise concentra-se em um problema jurídico verificável: como distinguir casos indenizáveis de situações que não ultrapassam a normalidade dos conflitos sociais.

Essa distinção é importante para manter rigor científico. Não se deve inferir comportamento oportunista simplesmente a partir da quantidade percebida de processos ou da existência de decisões de improcedência.

Os instrumentos normativos examinados e os precedentes selecionados fornecem elementos para afastar pedidos juridicamente inadequados sem presumir má-fé do demandante. A responsabilidade civil exige a verificação de seus pressupostos, e a decisão judicial deve explicitar as razões pelas quais determinada irregularidade produz apenas consequências patrimoniais ou contratuais, ou também alcança a esfera extrapatrimonial.

Nos precedentes selecionados, foi possível observar preocupação em separar a existência do ilícito da configuração do dano extrapatrimonial e em preservar hipóteses nas quais a violação da personalidade efetivamente justifica reparação. O recorte analisado, contudo, não autoriza generalizar essa formulação para toda a jurisprudência do STJ.

O REsp 1.512.001/SP demonstra a necessidade de investigação concreta do direito da personalidade atingido (Brasil, 2021). O REsp 2.017.194/SP revela cautela no reconhecimento de novas categorias relacionadas à perda de tempo e à expansão dos danos indenizáveis (Brasil, 2022). O REsp 2.171.263/SP, de 2026, reafirma que responsabilidade objetiva e falha de serviço não dispensam a análise da efetiva lesão extrapatrimonial (Brasil, 2026). Por sua vez, o método bifásico empregado pelo STJ procura conferir maior coerência à quantificação das indenizações (Brasil, 2017).

No recorte analisado, os julgados oferecem elementos para uma solução intermediária: nem ampliar automaticamente as hipóteses de reparação, nem restringi-las por fórmulas genéricas. Essa formulação é uma síntese interpretativa deste estudo, construída a partir das fontes selecionadas, e não um resultado empírico generalizável a toda a jurisprudência brasileira.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa buscou analisar a denominada banalização do dano moral no Brasil, especialmente a dificuldade de estabelecer limites entre lesões extrapatrimoniais juridicamente indenizáveis e simples contrariedades decorrentes das relações cotidianas.

A Constituição Federal de 1988 conferiu proteção expressa à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem e assegurou indenização diante de danos morais. O Código Civil complementou essa proteção ao reconhecer como ato ilícito a violação de direito que cause dano, ainda que exclusivamente moral, e ao estabelecer o correspondente dever de reparar. Nas relações de consumo, o CDC igualmente assegurou a prevenção e reparação dos danos morais (Brasil, 1988, 1990, 2002).

A legitimidade jurídica da reparação extrapatrimonial encontra fundamento expresso na Constituição Federal, no Código Civil e, nas relações de consumo, no Código de Defesa do Consumidor. O problema investigado não é a existência do instituto, mas a delimitação das situações em que a lesão ultrapassa o plano dos contratempos cotidianos (Brasil, 1988, 1990, 2002).

A análise das fontes selecionadas indica que a chamada banalização do dano moral não deve ser enfrentada apenas pela redução de indenizações ou pelo emprego genérico da expressão “mero aborrecimento”. O mesmo conjunto de fontes também não autoriza considerar qualquer ilícito, inadimplemento ou incômodo como dano moral.

Nos precedentes examinados, a distinção dependeu da identificação concreta do interesse da personalidade atingido, da gravidade da repercussão e, quando pertinente, da necessidade de prova específica do dano. O REsp 1.512.001/SP evidenciou que a omissão de socorro em acidente de trânsito não gera, por si só, dano moral presumido; o REsp 2.171.263/SP mostrou que falha bancária e responsabilidade objetiva também não dispensam a análise autônoma da lesão extrapatrimonial (Brasil, 2021, 2026).

Quanto à quantificação, o REsp 1.445.240/SP oferece exemplo de aplicação do método bifásico, com comparação inicial a casos semelhantes e posterior consideração das circunstâncias particulares da lesão. No âmbito desta pesquisa, o precedente sustenta a importância de fundamentar o valor indenizatório sem convertê-lo em tarifação rígida (Brasil, 2017).

A hipótese apresentada na introdução recebeu suporte no corpus analisado, pois as fontes examinadas convergem para a necessidade de evitar tanto a admissão automática quanto a recusa genérica da reparação. Essa conclusão, contudo, é qualitativa e delimitada: o estudo não realizou levantamento estatístico de todos os tribunais brasileiros nem pretende representar integralmente a jurisprudência do STJ.

Como contribuição analítica, o trabalho sistematiza cinco eixos que podem orientar a leitura de casos concretos: identificação do interesse extrapatrimonial protegido; gravidade da ofensa; existência do dano e nexo causal; regime de prova, inclusive nas hipóteses de dano in re ipsa; e proporcionalidade na quantificação. Esses eixos decorrem da interpretação conjunta das fontes e não constituem teste legal ou jurisprudencial vinculante.

Assim, em resposta ao problema de pesquisa, conclui-se que a distinção entre dano moral indenizável e mero aborrecimento exige fundamentação individualizada, compatível com os pressupostos da responsabilidade civil e com a proteção dos direitos da personalidade. Nos limites do recorte adotado, a principal contribuição do estudo está em explicitar critérios de análise sem transformar a expressão “mero aborrecimento” em fórmula

automática nem presumir uma suposta “indústria do dano moral” sem base empírica.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 24 set. 2026.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em: 24 set. 2026.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 24 set. 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial nº 2.017.194/SP. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Julgado em 25 out. 2022. DJe, 27 out. 2022. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?livre=%28RESP+INPATH%28CLAS%29+AND+2017194+INPATH%28NUM%29%29+OR+%28NEAR%28%28RESP%2C2017194%29%2C0%2CTRUE%29+INPATH%28SUCE%29%29>. Acesso em: 24 set. 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (4. Turma). Recurso Especial nº 1.445.240/SP. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Julgado em 10

out. 2017. DJe, 22 nov. 2017. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ITA?CodOrgaoJgdr=&SeqCgrmaSessao=&dt=20171122&formato=PDF&nreg=201302141542&salvar=false&seq=1558022&tipo=0>. Acesso em: 24 set. 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (4. Turma). Recurso Especial nº 1.512.001/SP. Relator: Ministro Antonio Carlos Ferreira. Julgado em 27 abr. 2021. DJe, 30 abr. 2021. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?livre=%28RESP+INPATH%28CLAS%29+AND+1512001+INPATH%28NUM%29%29+OR+%28NEAR%28%28RESP%2C1512001%29%2C0%2CTRUE%29+INPATH%28SUCE%29%29>. Acesso em: 24 set. 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (4. Turma). Recurso Especial nº 2.171.263/SP. Relator: Ministro Raul Araújo. Julgado em 4 maio 2026. DJEN, 12 maio 2026. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/pesquisar.jsp?O=RR&b=ACOR&p=true&preConsultaPP=9124%2F0&thesaurus=JURIDICO&tp=T>. Acesso em: 24 set. 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 385. Segunda Seção. Julgado em 27 maio 2009. DJe, 8 jun. 2009. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/SCON/sumstj/toc.jsp?sumula=385.num>. Acesso em: 24 set. 2026.

CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de responsabilidade civil. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2023. 672 p.

DINIZ, Maria Helena. Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil. v. 7. 39. ed. São Paulo: Saraiva Jur, 2025. 792 p.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Novo curso de direito civil: responsabilidade civil. v. 3. 22. ed. São Paulo: Saraiva Jur, 2024. 480 p.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2022. 186 p.

MORAES, Maria Celina Bodin de. Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais. Rio de Janeiro: Renovar, 2003. 356 p.

SCHREIBER, Anderson. Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2015. 304 p.

¹ Acadêmico do Curso de Direito da Faculdade de Educação Santa Terezinha – FEST, Imperatriz-MA.

² Administradora, Advogada, Psicóloga e Teóloga. Especialista em Docência do Ensino Superior e em Gestão e Legislação Tributária. Docente da Faculdade de Educação Santa Terezinha (FEST). E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#).