

BANALIZAÇÃO DO DANO MORAL NO DIREITO BRASILEIRO: A NECESSIDADE DE CRITÉRIOS OBJETIVOS PARA SUA CONFIGURAÇÃO

BANALIZATION OF MORAL DAMAGE IN BRAZILIAN LAW: THE NEED FOR OBJECTIVE CRITERIA FOR ITS CONFIGURATION

BANALIZACIÓN DEL DAÑO MORAL EN EL DERECHO BRASILEÑO: LA NECESIDAD DE CRITERIOS OBJETIVOS PARA SU CONFIGURACIÓN

Vagner Barbosa Almeida Souza¹

Orcid:<https://orcid.org/0009-0007-3578-4836>

Eliane de Araujo Teixeira²

Orcid:<https://orcid.org/0000-0002-7055-1153>

¹Faculdades Associadas de Ariquemes (FAAr).
²Faculdades Associadas de Ariquemes (FAAr).

Como citar esse artigo (ABNT):

SOUZA, Vagner Barbosa Almeida; TEIXEIRA, Eliane de Araujo. Banalização do dano moral no direito brasileiro: a necessidade de critérios objetivos para sua configuração. Revista Olhar Científico, v. 5, n. 2, p. 145-167, 2023. Disponível em: <https://www.faar.edu.br/sitenovo/revista-olhar-cientifico/>.

Submissão: junho de 2026

Aprovação: julho de 2026

DOI: 10.5281/zenodo.21144523

Resumo

Este artigo tem por objetivo analisar a banalização da indenização por dano moral no ordenamento jurídico brasileiro. Para a consecução desse propósito, adota-se o método dedutivo, mediante pesquisa bibliográfica, legislativa e jurisprudencial, com análise de doutrina especializada, normas do ordenamento jurídico pátrio e entendimentos dos tribunais. Os resultados apontam que a ausência de critérios objetivos para a configuração do dano moral contribui para a insegurança jurídica, para a multiplicação de decisões dissonantes e para o enfraquecimento da própria tutela dos direitos da personalidade. Conclui-se, assim, pela necessidade de formulação de parâmetros objetivos que permitam distinguir, com maior segurança, os meros dissabores cotidianos das efetivas lesões extrapatrimoniais indenizáveis, a fim de assegurar maior coerência, racionalidade e estabilidade na aplicação do instituto.

Palavras-chave: Dano moral; Direito da personalidade; Indenização; Violação. Jurisprudência.

Abstract

This article aims to analyze the trivialization of compensation for moral damage in the Brazilian legal system. To achieve this purpose, the deductive method is adopted, through bibliographical, legislative and jurisprudential research, with analysis of specialized doctrine, rules of the national legal system and understandings of the courts. The results indicate that the absence of objective criteria for the configuration of moral damage contributes to legal uncertainty, to the multiplication of dissonant decisions and to the weakening of the protection of personality rights itself. Thus, it is concluded that there is a need to formulate objective parameters that allow distinguishing, with greater certainty, the mere daily annoyances from the actual compensable off-balance sheet injuries, in order to ensure greater coherence, rationality and stability in the application of the institute.

Keywords: Moral damage; Personality rights; Indemnification; Violation. Jurisprudence.

Resumen

Este artículo pretende analizar la trivialización de la compensación por daño moral en el sistema jurídico brasileño. Para lograr este fin, se adopta el método deductivo, mediante investigaciones bibliográficas, legislativas y jurisprudenciales, con análisis de doctrinas especializadas, normas del sistema jurídico nacional y comprensión de los tribunales. Los resultados indican que la ausencia de criterios objetivos para la configuración del daño moral contribuye a la incertidumbre jurídica, a la multiplicación de decisiones disonantes y al debilitamiento de la protección misma de los derechos de la personalidad. Por tanto, se concluye que es necesario formular parámetros objetivos que permitan distinguir, con mayor certeza, las simples molestias diarias de las lesiones reales compensables fuera de balance, con el fin de garantizar mayor coherencia, racionalidad y estabilidad en la aplicación del instituto.

Palabras clave: Daño moral; Derechos de personalidad; Indemnización; Infracción. Jurisprudencia.

INTRODUÇÃO

O dano moral é instituto relevante no Direito brasileiro por estar ligado à proteção dos direitos da personalidade e da dignidade da pessoa humana. Contudo, o crescente ajuizamento de ações indenizatórias fundadas em situações que muitas vezes não ultrapassam os meros aborrecimentos do cotidiano tem evidenciado a banalização desse instituto. Nesse contexto, o presente estudo delimita-se à análise da banalização do dano moral no ordenamento jurídico brasileiro, com enfoque na insuficiência do critério do mero aborrecimento e na necessidade de adoção de critérios objetivos para sua configuração.

A pesquisa justifica-se pela relevância prática e jurídica do tema, especialmente diante da frequente propositura de demandas indenizatórias sem fundamento consistente, fato observado tanto na experiência prática forense quanto na realidade do Poder Judiciário. Portanto, o estudo se propõe a responder à seguinte pergunta: de que forma a ausência de critérios objetivos contribui para a banalização do dano moral no Direito brasileiro, e como a adoção de parâmetros mais claros pode proporcionar maior segurança jurídica e coerência na análise dos casos concretos?

Para a análise da questão proposta, o presente artigo, além desta introdução, encontra-se organizado da seguinte forma: a primeira seção aborda a caracterização do dano moral, com a apresentação de seu conceito, fundamentos e pressupostos para a indenização. A segunda seção examina a banalização do dano moral, com destaque no significado e suas consequências para o Direito brasileiro. A terceira e última seção apresenta a necessidade de critérios objetivos para a configuração do dano moral, como forma de combater a banalização do instituto. Dessa forma apresenta uma proposta de critérios objetivos voltada à distinção entre situações que configuram efetiva lesão a direitos da personalidade e aquelas que representam mero aborrecimento cotidiano.

Quanto à metodologia, a pesquisa possui natureza qualitativa, com adoção do método

dedutivo, desenvolvida por meio de pesquisa bibliográfica, legislativa e jurisprudencial. Serão analisadas obras doutrinárias, a legislação pertinente e entendimentos dos tribunais, a fim de examinar criticamente o tema e fundamentar a proposta apresentada.

1. Caracterização do Dano Moral

O dano moral, consiste na lesão aos direitos da personalidade, tais como honra, imagem, nome, vida privada, intimidade, liberdade e integridade física, entre outros. Esses direitos possuem a finalidade de resguardar a dignidade da pessoa humana, princípio fundamental consagrado no artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal de 1988 (Brasil, 1988).

Os direitos da personalidade compreendem um conjunto de prerrogativas inerentes à condição humana, destinadas à proteção jurídica aos valores fundamentais da pessoa. Nessa perspectiva, tais direitos atuam como instrumentos de efetivação da dignidade da pessoa humana, assegurando jurídica à esfera moral, física e existencial do indivíduo. (Carnacchioni, 2020, p. 831).

A partir dessa perspectiva, o dano moral pode ser compreendido como a sanção civil decorrente da violação aos direitos da personalidade. Trata-se de dano de natureza extrapatrimonial, pois está relacionado a bens jurídicos imateriais inerentes à pessoa humana, não possuindo conteúdo econômico direto, embora seja passível de compensação pecuniária.

Nesse contexto, a indenização por dano moral constitui instrumento jurídico destinado não apenas a sancionar aquele que deu causa ao dano, mas também a proporcionar à vítima uma forma de compensação pelos prejuízos sofridos. Assim, a reparação busca restabelecer, na medida do possível, o equilíbrio rompido pela conduta lesiva, garantindo a proteção dos direitos da personalidade Egea et al. (2017, p. 5)

No que se refere à indenização por dano moral, é comum que a reparação seja buscada por meio de compensação pecuniária. Todavia, essa compensação não representa a atribuição de um

preço à dor experimentada pela vítima, mas sim uma forma de amenizar as consequências do dano sofrido.

Sob essa ótica, Diniz (2012, p. 602) esclarece que, quando a vítima pleiteia reparação pecuniária em decorrência de dano moral que atinge sua honra, seu nome profissional ou sua família, não está buscando estabelecer um preço para sua dor, mas sim obter um meio de atenuar, ainda que parcialmente, os efeitos do prejuízo sofrido.

2. Banalização do Dano Moral

A banalização do dano moral ocorre quando pedidos de indenização são formulados em situações que não configuram efetiva violação aos direitos da personalidade, mas apenas meros aborrecimentos ou dissabores inerentes à vida em sociedade.

Esse fenômeno se manifesta quando situações cotidianas de frustração, incômodo ou irritação passam a ser tratadas como ofensas à dignidade da pessoa humana, resultando no ajuizamento de demandas judiciais mesmo na ausência de efetiva lesão aos direitos da personalidade.

À vista disso, a jurisprudência tem reiteradamente afirmado que desentendimentos cotidianos ou situações de pequeno impacto não são suficientes para caracterizar dano moral, justamente com o objetivo de evitar a banalização do instituto. Tal entendimento é amplamente aplicado pelos tribunais brasileiros. Destaca-se, nesse contexto, a jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, em razão do elevado número de demandas apreciadas por aquela Corte.

Conforme entendimento do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, no julgamento da Apelação nº 0013573-82.2011.8.26.0564:

O constrangimento caracterizador do dano moral precisa fugir à normalidade da vida cotidiana, interferindo decisivamente em seu bem-estar. De outro vértice, a irritação, a sensibilidade exacerbada e o aborrecimento decorrente de eventual

defeituosa execução de contrato exorbitam da esfera do abalo moral indenizável. [...] Contrariedade, desconforto, irritação ou aborrecimento não são capazes de configurar dano moral, sob pena de ocorrer banalização (São Paulo, 2019, p. 2).

De igual modo, o Superior Tribunal de Justiça tem reiterado o entendimento de que os chamados meros aborrecimentos não são suficientes para caracterizar dano moral indenizável. Segundo a Corte, situações comuns da vida em sociedade, ainda que causem incômodo ou frustração, não configuram automaticamente violação aos direitos da personalidade.

Segundo essa lógica, destaca-se um dos julgados do Superior Tribunal de Justiça no AgInt no Recurso Especial nº 1.998.843/RS, proferido no julgamento do agravo interno, no qual se consignou que “[...] os aborrecimentos comuns do dia a dia e os meros dissabores normais e próprios do convívio social não são suficientes para originar danos morais indenizáveis. 2. Agravo interno não provido[...]” (Brasil, 2022, p.1).

Apesar da consolidação desse entendimento jurisprudencial, especialmente por meio da utilização do critério do mero aborrecimento, observa-se que tal parâmetro ainda não tem sido suficiente para reduzir de forma significativa o número de demandas judiciais envolvendo pedidos de indenização por dano moral.

De acordo com notícia publicada pela CNN Brasil, intitulada “Brasil registra 9,6 mil processos por dano moral por dia em 2024, aponta CNJ; volume total de pedidos no primeiro semestre deste ano é de cerca de 1,7 milhão” (Saldanha, 2024, p. 1), verifica-se o elevado número de demandas judiciais relacionadas a pedidos de indenização por dano moral.

Esse cenário evidencia a banalização do dano moral, na medida em que o instituto, originalmente concebido para tutelar a dignidade da pessoa humana diante de violações relevantes aos direitos da personalidade, passou a ser invocado também em situações que não ultrapassam os limites dos aborrecimentos

ordinários da vida em sociedade, muitas vezes decorrentes da incapacidade de suportar frustrações ou incômodos inerentes ao cotidiano. Em diversas hipóteses, observa-se, ainda, a utilização do instituto com finalidade meramente instrumental ou econômica, circunstância revelada pelos elevados valores pleiteados a título de reparação, o que contribui para o desvirtuamento de sua finalidade jurídica.

A banalização do dano moral mostra-se prejudicial ao próprio instituto, pois esvazia sua relevância jurídica e compromete a tutela efetiva dos direitos da personalidade, dos quais decorre a proteção conferida aos danos extrapatrimoniais. Ao se admitir, de forma indiscriminada, a incidência do dano moral em hipóteses destituídas de violação juridicamente relevante, enfraquece-se não apenas o instituto reparatório, mas também a seriedade que deve caracterizar a proteção dos próprios direitos da personalidade.

Além disso, essa ampliação indevida de sua incidência contribui para o aumento expressivo da judicialização, em razão do ajuizamento de elevado número de demandas indenizatórias, o que acarreta sobrecarga ao Poder Judiciário e prejudica a apreciação célere de outros processos, inclusive daqueles em que há efetiva violação de direitos ou que, embora não versem sobre dano moral, igualmente demandam pronta prestação jurisdicional. Como consequência, resta comprometida a eficiência da atividade jurisdicional e a própria garantia da duração razoável do processo.

Também não se podem desconsiderar os reflexos negativos suportados por aqueles que figuram no polo passivo dessas demandas, pois responder a uma ação judicial, ainda que ao final seja reconhecida a inexistência de dano moral indenizável, já representa desgaste emocional, dispêndio de tempo, custos financeiros e, em determinadas situações, até abalo à imagem e à tranquilidade pessoal. Desse modo, a indevida expansão do instituto produz efeitos concretamente prejudiciais às partes envolvidas.

Outrossim, esse quadro contribui para a insegurança jurídica, sobretudo porque, na

ausência de critérios mais objetivos para a caracterização do dano moral, verificam-se situações em que casos de efetiva violação não recebem a devida reparação, ao passo que outras hipóteses, destituídas de gravidade suficiente, acabam sendo indevidamente acolhidas. Tal oscilação decisória compromete a previsibilidade do Direito e dificulta a atuação tanto do Poder Judiciário quanto das próprias partes.

Dessa forma, a banalização do dano moral compromete a finalidade do instituto e evidencia a necessidade de maior delimitação de sua incidência. Isso porque os critérios atualmente estabelecidos na jurisprudência mostram-se insuficientes para oferecer solução segura e uniforme aos casos concretos.

4. Necessidade de Critérios Objetivos para o Dano Moral

Diante do crescente número de demandas envolvendo pedidos de indenização por dano moral, torna-se cada vez mais evidente a necessidade de estabelecer critérios mais objetivos para a sua configuração.

Embora a jurisprudência tenha desenvolvido o conceito de mero aborrecimento como forma de afastar situações que não configuram dano moral, tal critério mostra-se insuficiente para conter a banalização do instituto. Isso porque sua elevada carga de subjetividade quanto ao que efetivamente constitui mero dissabor cotidiano abre espaço para interpretações variadas, tanto por parte de quem julga quanto pelas próprias partes em litígio, não se revelando, por si só, parâmetro suficiente para combater a expansão indevida do dano moral.

Nesse sentido, destaca Filho (2023, p. 92): [...] corremos, agora, o risco de ingressar na fase da sua industrialização, onde o aborrecimento banal ou mera sensibilidade são apresentados como dano moral, em busca de indenizações milionárias.

A lição de Filho relaciona-se diretamente com a problemática aqui enfrentada, pois evidencia o risco de utilização indevida do dano moral em situações marcadas por aborrecimentos banais, meros dissabores cotidianos ou sensibilidades

individuais exacerbadas. Ao advertir sobre a possível “industrialização” do instituto, o autor demonstra a preocupação com a transformação do dano moral em instrumento de obtenção de vantagem econômica, como se fosse um produto destinado à geração de lucro.

Sob essa ótica, Carnacchioni (2020, p. 832) destaca a dificuldade de delimitar as situações que efetivamente configuram ofensa à dignidade da pessoa humana, alertando para os riscos da banalização do instituto:

O problema é estabelecer os limites e fronteiras entre a conduta que constitui e a que não constitui agressão à dignidade da pessoa humana. No mundo real dos fatos, o que se observa é a intolerância do ser humano a situações comuns do cotidiano, as quais podem ser fonte de aborrecimento, mas jamais configuram o dano moral. Por ser um mecanismo de tutela da pessoa humana, vinculada à sua dignidade, a banalização do dano moral implica em banalização da própria pessoa e da sua dignidade.

A contribuição de Carnacchioni mostra-se especialmente relevante para a problemática aqui enfrentada, pois evidencia que a principal dificuldade do dano moral está na definição dos limites entre o simples aborrecimento cotidiano e a efetiva agressão à dignidade da pessoa humana. Ao afirmar que o problema consiste em estabelecer tais “limites e fronteiras”, o autor demonstra que a ausência de parâmetros mais seguros favorece interpretações excessivamente subjetivas, permitindo que situações comuns da vida em sociedade sejam indevidamente apresentadas como dano moral indenizável.

Diante desse cenário, faz-se necessária a fixação de critérios mais objetivos para a caracterização do dano moral, como forma de enfrentar sua banalização. Como visto no tópico anterior, a expansão indevida desse instituto produz efeitos nocivos ao sistema jurídico como um todo, razão pela qual se impõe a construção de parâmetros mais claros e seguros para a sua incidência.

A adoção de critérios objetivos revela-se relevante tanto para o julgamento das demandas indenizatórias quanto para a atuação das próprias partes. No âmbito jurisdicional, tais parâmetros auxiliariam os magistrados na identificação das hipóteses em que realmente há lesão extrapatrimonial indenizável, afastando os casos que se limitam a meros dissabores cotidianos e assegurando tutela efetiva às situações em que houver efetiva violação aos direitos da personalidade.

Além disso, a utilização de critérios mais definidos contribuiria para a promoção da segurança jurídica, na medida em que reduziria a ocorrência de decisões conflitantes em situações fáticas semelhantes, evitando que casos equivalentes recebessem soluções distintas sem fundamento objetivo suficiente. Com isso, reforça-se a coerência do sistema jurídico e amplia-se a previsibilidade das decisões judiciais.

Esses critérios também seriam relevantes para as próprias partes, tanto para aquelas que pretendem formular pedidos indenizatórios quanto para aquelas que figuram no polo passivo das demandas. Isso porque, diante de parâmetros mais objetivos, seria possível realizar análise jurídica mais precisa acerca da efetiva presença dos elementos configuradores do dano moral, o que tenderia a desestimular o ajuizamento de pretensões destituídas de fundamento suficiente e, por consequência, contribuiria para a redução do número de demandas.

Como reflexo, haveria impacto positivo na duração razoável do processo, uma vez que a diminuição de ações infundadas favoreceria o melhor funcionamento da atividade jurisdicional. Do mesmo modo, as partes demandadas deixariam de ser acionadas judicialmente por acontecimentos corriqueiros da vida em sociedade, respondendo apenas por situações que efetivamente representassem lesão moral juridicamente relevante.

4.1 Proposta de critérios objetivos para a configuração do dano moral

Diante da análise do dano moral, entendido como lesão, violação ou ameaça a direitos da personalidade, os quais encontram fundamento na proteção da dignidade da pessoa humana, fundamento da República Federativa do Brasil, conforme dispõe o art. 1º, inciso III, da Constituição Federal de 1988 (Brasil, 1988), bem como da constatação da ausência de critérios objetivos no sistema jurídico brasileiro capazes de conter a banalização do instituto, propõe-se a formulação de parâmetros mais objetivos para o seu reconhecimento.

Nessa perspectiva, apresenta-se, a título de sugestão, um critério trifásico para a caracterização do dano moral indenizável, modelo passível de aperfeiçoamento posterior, mas que, desde já, busca delimitar seus elementos essenciais, a fim de assegurar a reparação apenas nas hipóteses efetivamente merecedoras de tutela, sem fomentar a banalização do instituto.

O critério trifásico para a caracterização do dano moral indenizável subdivide-se em três etapas sucessivas, de modo que a análise deve ser realizada em sequência, uma etapa por vez. Assim, somente com o resultado positivo em uma fase será possível avançar para a etapa seguinte. Caso qualquer uma delas apresente resultado negativo, estará demonstrado que, embora possa ter havido algum dissabor ou desconforto, não se estará diante de dano moral indenizável. Apenas após a superação das três etapas será possível reconhecer o direito à indenização, uma vez que o percurso analítico terá demonstrado a efetiva caracterização do dano moral.

As etapas propostas obedecem à seguinte ordem: verificação da existência de violação a direitos da personalidade, verificação da ocorrência de mero aborrecimento e, por fim, análise da relevância social da conduta. Passa-se, assim, ao exame de cada uma dessas fases.

A primeira etapa consiste na verificação da existência de violação a direitos da personalidade. Como já exposto, tais direitos compreendem, entre outros, a honra, a imagem, a intimidade, a vida privada e a própria dignidade da pessoa humana. Desse modo, o reconhecimento do dano moral

pressupõe a existência de ofensa a esses direitos, que integram a esfera da personalidade e são diretamente tutelados pelo ordenamento jurídico. Na ausência de violação a direito da personalidade, a situação deverá ser compreendida como incapaz de configurar dano moral, razão pela qual não será cabível indenização. Constatada, contudo, a possibilidade de ofensa a direito da personalidade, passa-se à etapa seguinte da análise.

Esse primeiro requisito tem por finalidade assegurar a tutela dos direitos da personalidade previstos no Código Civil, especialmente nos arts. 11 a 21 (Brasil, 2002), bem como na Constituição Federal, notadamente no art. 5º, os quais são inerentes à pessoa humana. Assim, somente diante de efetiva lesão, violação ou ameaça a tais direitos é que se poderá cogitar da existência de uma conduta apta, em tese, a ensejar dano moral.

A segunda etapa consiste na verificação da ocorrência de mero aborrecimento. Nessa fase, examina-se se o fato submetido à análise configura apenas contratempos, frustrações ou dissabores inerentes à vida em sociedade, situações que, em regra, devem ser suportadas no âmbito das relações sociais. Tal requisito aproxima-se da construção jurisprudencial acerca do mero aborrecimento, segundo a qual simples incômodos ou inconvenientes cotidianos não são aptos, por si sós, a ensejar a configuração do dano moral, sob pena de banalização do instituto.

Entretanto, a proposta aqui apresentada distingue-se da formulação tradicional ao condicionar essa análise à verificação prévia da existência de violação a direito da personalidade. Desse modo, não se investiga o mero aborrecimento em abstrato, mas sim se a violação identificada atinge ou ameaça o direito da personalidade de modo suficientemente relevante, a ponto de prejudicar, inviabilizar ou dificultar o seu pleno exercício. Assim, ainda que se reconheça a existência de violação a direito da personalidade, não haverá dano moral indenizável caso essa ofensa não se revele dotada de gravidade bastante para comprometer de forma significativa a esfera jurídica do indivíduo.

Nessa perspectiva, ausente gravidade relevante da lesão, a situação deverá ser enquadrada como mero aborrecimento, caracterizado por frustrações, contrariedades ou dissabores ordinários do cotidiano, insuficientes para justificar a reparação civil por dano moral.

A terceira etapa consiste na análise da relevância social da conduta. Nessa fase, investiga-se se o comportamento imputado ao ofensor ultrapassa os limites de tolerância admitidos pela sociedade contemporânea, de modo a configurar violação juridicamente relevante aos direitos da personalidade. Em outras palavras, examina-se se a conduta que embasa o pedido de indenização por dano moral excede os padrões ordinários de convivência social ou se, apesar de indesejada, permanece inserida no âmbito do que é socialmente tolerável.

Nessa perspectiva, a sociedade passa a operar como referencial hermenêutico para a aferição da gravidade da conduta, uma vez que os padrões de convivência social, historicamente construídos e continuamente transformados, permitem distinguir as situações que efetivamente representam ofensa relevante à esfera moral da pessoa daquelas que se limitam a dissabores, frustrações ou contrariedades inerentes à vida em coletividade. O que se busca, portanto, é verificar se o ato praticado, considerado em seu contexto, representa lesão socialmente relevante aos direitos da personalidade ou se, diversamente, configura situação que, embora desagradável, não ultrapassa o nível ordinário de tolerância exigido nas relações sociais.

Assim, se constatado que a conduta supera aquilo que é socialmente aceitável, evidenciando ofensa relevante aos direitos da personalidade, estará configurado o dano moral indenizável. Em contrapartida, caso o comportamento permaneça dentro dos limites de tolerância admitidos pela convivência social, não haverá falar em reparação civil por dano moral, por ausência de gravidade jurídica suficiente a justificar a intervenção do Direito.

Essa etapa revela-se particularmente relevante porque permite que a caracterização do

dano moral acompanhe a dinâmica evolutiva da sociedade. Os padrões de aceitação social não são imutáveis, mas se alteram conforme transformações culturais, comportamentais e históricas. Em razão disso, determinadas situações que, em momentos anteriores, poderiam ser socialmente interpretadas como ofensivas ou vexatórias podem deixar de ostentar, na contemporaneidade, a mesma carga lesiva, diante da modificação da percepção social sobre certos comportamentos, condições ou modos de vida. Exemplificativamente, situações relacionadas a tatuagens visíveis no corpo, à constituição de famílias monoparentais ou ao exercício de profissões ligadas ao ambiente digital já foram objeto de maior censura social, mas atualmente, em regra, não são mais compreendidas como circunstâncias aptas, por si só, a ensejar abalo moral indenizável.

Por essa razão, o critério da relevância social da conduta mostra-se especialmente adequado para a delimitação do dano moral indenizável, na medida em que impede que a tutela reparatória permaneça vinculada a concepções sociais ultrapassadas ou a sensibilidades excessivamente subjetivas. Ao permitir que a análise da lesão extrapatrimonial seja realizada à luz da realidade social contemporânea, esse parâmetro contribui para uma aplicação mais racional, objetiva e coerente do instituto, reservando a indenização às hipóteses em que a conduta, de fato, represente ofensa relevante e intolerável aos direitos da personalidade.

Um exemplo prático de aplicação do critério trifásico para a caracterização do dano moral indenizável pode ser extraído do caso noticiado sob o título “Pizzaria é processada após entregar pedido com sabor trocado em Porto Velho” (g1 RO, 2025, p. 1). Segundo a notícia, no processo foi pleiteado o ressarcimento do valor da pizza, no importe de R\$ 59,99, bem como indenização por danos morais no valor de R\$ 1.000,00. Consta, ainda, que a pizzaria alegou que, no dia do equívoco, o cliente consumiu parte do produto e, por essa razão, não faria jus ao reembolso integral.

No presente exemplo, contudo, não se pretende analisar se há, ou não, direito à reparação material integral, mas apenas verificar se a demora na entrega da pizza, à luz do critério trifásico adotado, seria apta a caracterizar dano moral indenizável.

Inicialmente, quanto à etapa de verificação da existência de violação a direitos da personalidade, suponha-se que o atraso na entrega tenha sido de 15 minutos. Nessa hipótese, observa-se que, em tese, tal demora não se mostra apta a causar dano a qualquer direito da personalidade do consumidor, especialmente à integridade psíquica. Isso porque a mera demora, por si só, nesse curto espaço de tempo, não configura violação a direito da personalidade, gerando, quando muito, simples frustração cotidiana. Considerando-se apenas o tempo de espera, não se consegue extrair qualquer ofensa concreta, relevante e juridicamente perceptível a direito da personalidade. Por essa razão, a análise poderia ser encerrada já na etapa de verificação da existência de violação a direitos da personalidade, concluindo-se, desde logo, pela inexistência de dano moral indenizável.

De outro lado, partindo-se da premissa de que a demora tenha sido de 3 hora, isto é, tempo significativamente superior ao ordinariamente esperado, pode-se admitir, em tese, uma possível violação à esfera psíquica do consumidor, em razão da longa espera para que a pizza chegasse à sua residência. Nesse cenário, considera-se, em um primeiro momento, superada a etapa de verificação da existência de violação a direitos da personalidade, passando-se, então, à etapa de verificação da ocorrência de mero aborrecimento.

No tocante à etapa de verificação da ocorrência de mero aborrecimento, impõe-se examinar a gravidade da lesão ao direito da personalidade anteriormente identificado. Nessa perspectiva, a demora de 3 hora para a entrega da pizza pode evidenciar violação mais intensa à integridade psíquica do consumidor, na medida em que o prolongado tempo de espera extrapola o desconforto ordinário normalmente tolerado nas relações de consumo.

Em hipóteses de atraso reduzido, como de 20 minutos, embora se possa cogitar algum incômodo ou até mesmo leve repercussão sobre a esfera anímica do consumidor, a situação não alcança gravidade suficiente para comprometer de forma relevante o direito da personalidade, permanecendo, assim, no campo do mero aborrecimento. Nesses casos, a ofensa, ainda que existente em plano mínimo, não se mostra intensa a ponto de justificar a reparação por dano moral.

Diversamente, a demora de 3 hora revela quadro mais gravoso, pois o extenso período de espera para a entrega do alimento pode acarretar consequência mais significativa à esfera psíquica do consumidor. Desse modo, é possível sustentar que a situação ultrapassa a condição de simples dissabor cotidiano e afasta, em tese, a caracterização de mero aborrecimento, autorizando o prosseguimento da análise para a etapa seguinte do critério trifásico.

Superada, em tese, a etapa de verificação da ocorrência de mero aborrecimento, passa-se, por fim, à etapa de análise da relevância social da conduta. Nessa última fase, deve-se verificar, à luz dos padrões atuais de convivência social, considerando-se a realidade local, os costumes, as particularidades da cidade e a dinâmica dos serviços de entrega, se a demora de 3 hora para a entrega de alimento em domicílio ultrapassa aquilo que a sociedade contemporânea tolera como contratempo ordinário ou se ainda permanece dentro de um nível socialmente suportável. Considerando-se que Porto Velho é uma capital, marcada por trânsito, maior demanda e variações nos serviços de entrega, pode-se cogitar que atrasos dessa natureza, embora reprováveis e incômodos, ainda sejam socialmente tolerados dentro de certos limites. Se assim for compreendido, não haverá dano moral indenizável, pois a conduta não ultrapassará o patamar de relevância social exigido para justificar a reparação extrapatrimonial. Em sentido contrário, caso se entenda que, segundo os padrões da localidade e os costumes sociais, o tempo razoável para entrega de comida seja, por exemplo, de 30 minutos, poderá a demora de 3 hora, no caso concreto, ser compreendida como

socialmente intolerável e, assim, apta a configurar dano moral indenizável.

Esse método pode ser aplicado a todos os casos em que se pretenda analisar se determinada situação configura, ou não, dano moral. Ao propor critérios objetivos para a sua caracterização, busca-se combater a banalização do instituto e promover maior segurança jurídica. Isso porque tal sistemática contribui para que a parte autora tenha maior clareza quanto às hipóteses em que efetivamente poderá pleitear a indenização, para que a parte demandada não seja submetida indevidamente a ações destituídas de lesão moral relevante, e para que o Poder Judiciário disponha de parâmetros mais racionais e uniformes para o julgamento dessas controvérsias. Além disso, a adoção de critérios mais objetivos tende a reduzir demandas infundadas, contribuindo, por consequência, para maior celeridade processual e para o enfrentamento da morosidade decorrente do excesso de judicialização.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do estudo realizado, conclui-se que o dano moral exerce relevante função na proteção dos direitos da personalidade e da dignidade da pessoa humana. Contudo, sua utilização em situações que não ultrapassam meros dissabores cotidianos contribui para a banalização do instituto e para o enfraquecimento de sua finalidade jurídica.

A pesquisa demonstrou que o dano moral não se confunde com qualquer aborrecimento, frustração ou desconforto da vida em sociedade, exigindo efetiva violação à esfera extrapatrimonial da pessoa. Verificou-se, ainda, que o critério do mero aborrecimento, embora utilizado pela jurisprudência, mostra-se insuficiente, por si só, em razão de sua elevada carga subjetiva.

Nesse contexto, a ausência de critérios objetivos favorece a insegurança jurídica, a divergência de decisões e o ajuizamento excessivo de demandas indenizatórias. Assim, confirma-se a hipótese de que a adoção de parâmetros mais claros pode contribuir para uma análise mais segura e coerente dos casos concretos.

Desse modo, o critério trifásico proposto, consistente na verificação da violação a direitos da personalidade, na análise da ocorrência de mero aborrecimento e na avaliação da relevância social da conduta, apresenta-se como instrumento apto a distinguir simples contratempos cotidianos de danos morais efetivamente indenizáveis, fortalecendo a segurança jurídica e a adequada proteção das vítimas de reais lesões extrapatrimoniais

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília: Presidência da República, 2024. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 7 fev. 2026.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Brasília: Presidência da República, 2024.

Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em: 7 fev. 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. 3ª Turma. Agravo interno no recurso especial nº 1.998.843/RS. Relator: Min. Ricardo Villas Bôas Cueva. Julgamento em: 15 maio 2023. Publicação: DJe, 19 maio 2023.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. 31ª Câmara de Direito Privado. Apelação nº 0013573-82.2011.8.26.0564. Relator: Des. Adilson de Araújo. Julgamento em: 5 fev. 2019. Publicação: 5 fev. 2019.

CARNACCHIONI, Daniel. Manual de Direito Civil: volume único. 3. ed. Salvador: [Editora], 2020.

DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro: teoria geral do Direito Civil. v. 1. 24. ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

EGEA, Ricardo Sornas Franco Garcia; BERNARDO, Pedro Henrique. A banalização dos danos morais. Disponível em: <http://intertemas.toledoprudente.edu.br/index.php/ETIC/artic le/view/6400/6097>. Acesso em: 7 fev. 2026.

FILHO, Sergio Cavalieri. Programa de Responsabilidade Civil. 10. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

G1 RO. Pizzaria é processada após entregar pedido com sabor trocado em Porto Velho. G1 Rondônia, 8 dez. 2025. Disponível em: <https://g1.globo.com/ro/rondonia/noticia/2025/12/08/pizzaria-e-processada-apos-entregar-pedido-com-sabor-trocado-em-porto-velho.ghtml>. Acesso em: 25 mar. 2026.

SALDANHA, Rafael. Brasil registra 9,6 mil processos por dano moral por dia em 2024, aponta CNJ; volume total de pedidos no primeiro semestre deste ano é de cerca de 1,7 milhão. CNN Brasil, 20 set. 2024. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/brasil-registra-96-mil-pedidos-de-dano-moral-por-dia-em-2024-aponta-cnj/>. Acesso em: 7 fev. 2026.