ELIAS & PARO

SOCIEDADE DE ADVOGADOS

GUIA

04

INDENIZAÇÕES E DANOS MORAIS

Danos morais: quando realmente existe direito a indenização?

O que gera e o que não gera indenização, como os tribunais calculam os valores, as situações mais comuns (bancos, voos, negativação, exposição indevida, empresas) e as provas que fazem diferença.

APRESENTAÇÃO

Antes de começar

“Isso dá processo?” é uma das perguntas mais comuns que um advogado ouve. A resposta honesta é: às vezes sim, muitas vezes não. Este guia existe para ajudar você a distinguir uma coisa da outra.

O **Elias & Paro Sociedade de Advogados** é um escritório de atuação 100% digital, com base em São José dos Campos (SP), que atende pessoas e empresas nas áreas cível, consumidor, empresarial, imobiliária, trabalhista, previdenciária e de família e sucessões. Acreditamos que o cliente bem informado decide melhor, inclusive sobre quando vale ou não a pena levar um problema adiante.

Este é o quarto guia de uma série de cinco materiais. Aqui explicamos, com franqueza, quando um aborrecimento se transforma em dano indenizável, como os juízes avaliam esses casos e por que um pedido mal fundamentado pode trazer mais prejuízo do que benefício.

O que você vai encontrar

01 Entenda o problema

02 Quais são os seus direitos

03 O que a lei estabelece

04 O que os tribunais vêm decidindo

05 Exemplos práticos

06 O que fazer imediatamente

07 Quais documentos guardar

08 Quando procurar um advogado

09 Checklist

10 Como falar com o escritório

IMPORTANTE

Este material tem caráter exclusivamente informativo e educativo. Ele não constitui consulta jurídica e não substitui a análise individualizada do seu caso por um advogado. O reconhecimento e o valor de uma indenização dependem das circunstâncias concretas e das provas de cada situação.

01

Entenda o problema

Dano moral é a lesão a direitos da personalidade: a honra, a imagem, o nome, a intimidade, a integridade física e psíquica, a dignidade. Não se confunde com tristeza, irritação ou frustração do dia a dia.

A ideia de que "qualquer problema gera indenização" se espalhou nos últimos anos, e o resultado foi o oposto do esperado: os tribunais ficaram mais rigorosos. Hoje, para que haja indenização, normalmente é preciso mostrar que o fato ultrapassou o **mero aborrecimento** e atingiu de forma relevante algum aspecto da sua vida.

Dano material e dano moral: qual a diferença?

TIPO	O QUE É
Dano material (emergente)	O que você efetivamente perdeu: o valor pago, o conserto, a passagem nova, a diária de hotel. Precisa ser comprovado com documentos.
Lucros cessantes	O que você razoavelmente deixou de ganhar: os dias sem trabalhar, o aluguel que não recebeu, o contrato que perdeu.
Dano moral	A lesão à personalidade: constrangimento sério, exposição, angústia relevante, abalo ao nome ou à reputação. Não tem "preço de tabela".
Dano estético	Alteração permanente na aparência física, como cicatrizes. Pode ser pedido junto com o dano moral.

Os pedidos podem ser cumulados. Uma mesma situação, como um voo cancelado, pode gerar **dano material** (a diária de hotel paga), mas não necessariamente **dano moral**, se o transtorno foi resolvido com rapidez e assistência adequada.

O que, em regra, NÃO gera indenização automaticamente

- uma cobrança indevida, sem pagamento, sem negativação e sem insistência;
- o simples descumprimento de um contrato;
- um atraso curto de voo, com assistência prestada;
- um produto com defeito que foi trocado ou consertado em prazo razoável;
- uma discussão ou desentendimento sem ofensa grave ou exposição pública;
- a demora em um atendimento, quando isolada e sem outras consequências.

Isso não significa que essas situações nunca gerem indenização: significa que, para gerá-la, é preciso mostrar algo **a mais**, como insistência, humilhação, prejuízo concreto ou repercussão relevante.

02

Quais são os seus direitos

Quem causa dano a outra pessoa, por ação ou omissão, tem o dever de repará-lo. Esse é um dos princípios mais antigos do Direito, e ele vale para pessoas e para empresas.

- **Ser indenizado** por danos materiais e morais causados por ato ilícito de outra pessoa ou empresa.
- **Não precisar provar culpa** nas relações de consumo: o fornecedor responde pela falha no serviço independentemente de ter agido com descuido.
- **Ter a prova facilitada** quando você é consumidor e a sua versão é verossímil, cabendo à empresa demonstrar que não houve falha.
- **Proteger o seu nome e a sua imagem:** o uso da sua imagem para fins comerciais sem autorização gera indenização, mesmo sem prova de prejuízo.
- **Ser tratado com dignidade** em cobranças, abordagens de segurança, atendimentos e relações de trabalho.
- **Pedir a retirada** de conteúdo ofensivo publicado na internet, além da indenização.
- **Defender a reputação da sua empresa:** pessoas jurídicas também podem sofrer dano moral quando sua credibilidade é atingida.

MITO	VERDADE
"Todo processo por dano moral rende uma indenização alta."	Os valores variam muito e costumam ser moderados. A indenização serve para compensar, não para enriquecer.

MITO	VERDADE
"Não custa nada tentar; no máximo, perco a ação."	Pedidos sem fundamento podem gerar custas, honorários para o advogado da outra parte e até multa por litigância de má-fé.

MITO	VERDADE
“Empresa não sofre dano moral, só prejuízo financeiro.”	A empresa tem nome e reputação a proteger. Um protesto indevido ou uma acusação pública falsa podem gerar indenização.

03
O que a lei estabelece

O direito à indenização por dano moral está na própria Constituição, e é detalhado por outras leis conforme o tipo de relação.

Constituição Federal

Garante a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem, e assegura o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente da sua violação.

Código Civil

- Quem, por ação ou omissão, viola direito e causa dano a outra pessoa, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito e deve repará-lo.
- Também comete ato ilícito quem exerce um direito de forma abusiva, excedendo os limites da boa-fé.
- A indenização se mede pela extensão do dano.
- Os direitos da personalidade (nome, imagem, honra, privacidade) recebem proteção específica, e a pessoa jurídica também é protegida, no que couber.

Código de Defesa do Consumidor

Prevê a responsabilidade do fornecedor pelos danos causados por defeitos e falhas na prestação do serviço, **independentemente de culpa**, e assegura a efetiva reparação dos danos materiais e morais do consumidor.

Transporte aéreo

A lei da aviação civil foi alterada para exigir que o passageiro **demonstre o prejuízo** sofrido para obter indenização por dano moral em casos de atraso, cancelamento ou problemas com bagagem. Ou seja, nesses casos o dano moral não é presumido. Em voos internacionais, tratados internacionais limitam alguns valores de dano material, mas não afastam a indenização por dano moral, que segue as regras brasileiras.

Lei Geral de Proteção de Dados

Obriga empresas a proteger os dados pessoais que coletam e prevê responsabilidade pelos danos causados por tratamento irregular, como vazamentos decorrentes de falhas de segurança.

Prazos

O direito de pedir indenização tem prazo. Em geral, ele varia de três a cinco anos, conforme o tipo de relação, mas há exceções, especialmente em voos internacionais. Por isso, não deixe para depois.

04

O que os tribunais vêm decidindo

Como não existe tabela de valores, o que os tribunais decidem é, na prática, o que define se há indenização e quanto ela vale. Estes são os entendimentos mais importantes.

Como o valor é definido

O Superior Tribunal de Justiça adota um método em duas etapas: primeiro, o juiz verifica quanto os tribunais costumam fixar em casos parecidos; depois, ajusta esse valor às particularidades do caso concreto. Entre os critérios considerados estão:

- a gravidade do fato e a extensão do dano;
- a duração do problema e a conduta da empresa ao tentar (ou não) resolvê-lo;
- a repercussão na vida da vítima e, quando houver, a exposição pública;
- a capacidade econômica das partes;
- o caráter pedagógico, para desestimular a repetição da conduta, sem gerar enriquecimento.

Quando o dano é presumido

Em algumas situações, os tribunais entendem que o dano moral decorre do próprio fato, sem necessidade de provar sofrimento. É o caso da **negativação indevida** do nome, do **protesto indevido** de título (inclusive contra empresas) e do **uso comercial da imagem** sem autorização.

Voos atrasados ou cancelados

O atraso ou cancelamento, por si só, não gera dano moral automático. Os tribunais consideram o tempo de espera, se a companhia prestou assistência (informação, alimentação, hospedagem), se ofereceu alternativas e quais foram as consequências concretas: perda de compromisso importante, de conexão, de dias de viagem, de evento familiar.

Bancos e fraudes

Os bancos respondem pelas fraudes praticadas por terceiros em suas operações. Descontos indevidos em salário ou aposentadoria e a demora injustificada em resolver o problema costumam pesar a favor do reconhecimento do dano moral.

Vazamento de dados

O vazamento de dados pessoais comuns, como nome, telefone e endereço, não gera dano moral presumido, segundo o STJ. É preciso mostrar a consequência concreta, como golpes sofridos ou uso indevido dos dados. A situação pode ser diferente quando se trata de dados sensíveis.

Perda do tempo útil

Muitos tribunais reconhecem o chamado **desvio produtivo**: quando o consumidor gasta tempo excessivo tentando resolver um problema que a empresa criou e se recusa a solucionar, esse tempo perdido pode ser indenizado.

Plano de saúde

A recusa indevida de cobertura costuma gerar dano moral quando agrava a situação de quem já está fragilizado, especialmente em tratamentos urgentes. Recusas baseadas em dúvida razoável sobre o contrato tendem a ser tratadas com mais cautela.

05

Exemplos práticos

Os casos abaixo são ilustrativos e foram criados para mostrar como as regras funcionam no dia a dia. Nomes e situações são fictícios.

a Dois voos, duas respostas

O QUE HOUVE Ana teve o voo atrasado em três horas, recebeu lanche e informações e chegou ao destino no mesmo dia. Bruno teve o voo cancelado na véspera do casamento do irmão, ficou sem assistência e perdeu a cerimônia.

COMO A LEI VÊ O caso de Ana tende a ser tratado como aborrecimento. O de Bruno reúne os elementos que os tribunais costumam valorizar: falta de assistência e consequência grave e comprovável.

CAMINHO Bruno deve reunir o cartão de embarque, os comunicados da companhia, os gastos extras e a prova do evento perdido (convite, mensagens, fotos).

b A foto no anúncio

O QUE HOUVE Juliana descobriu que uma clínica usava, em anúncios pagos nas redes sociais, uma foto dela tirada em um evento, sem qualquer autorização.

COMO A LEI VÊ O uso comercial da imagem sem autorização gera dano moral independentemente de prova de prejuízo.

CAMINHO Registrar os anúncios com prints e links (ou ata notarial), notificar a clínica para retirada imediata e avaliar o pedido de indenização.

c A cirurgia negada

O QUE HOUVE O plano de saúde de Sérgio negou, sem justificativa clara, uma cirurgia indicada como urgente pelo médico. Ele precisou buscar a Justiça para conseguir o procedimento.

COMO A LEI VÊ A recusa indevida em situação de urgência costuma ir além do aborrecimento, por agravar a aflição de quem está doente.

CAMINHO Guardar o relatório médico, a negativa por escrito, os protocolos e, havendo urgência, buscar uma decisão liminar imediatamente.

d A empresa protestada sem dever

O QUE HOUVE	A pequena empresa de Carlos teve um título protestado por um fornecedor, referente a uma compra que havia sido cancelada e paga. Um banco negou crédito à empresa por causa do protesto.
COMO A LEI VÊ	O protesto indevido gera dano moral presumido, inclusive para pessoas jurídicas. A negativa de crédito reforça o prejuízo.
CAMINHO	Reunir a prova do cancelamento e do pagamento, a certidão de protesto e a negativa do banco, e pedir o cancelamento do protesto com urgência.

e A cobrança que não passou disso

O QUE HOUVE	Mariana recebeu um e-mail cobrando uma fatura que já havia pago. Ligou para a empresa, que reconheceu o erro e cancelou a cobrança no mesmo dia.
COMO A LEI VÊ	Sem pagamento em duplicidade, negativação ou insistência, a situação tende a ser considerada mero aborrecimento.
CAMINHO	Guardar o protocolo e o comprovante do cancelamento. Se a cobrança voltar a acontecer, o quadro pode mudar.

06

O que fazer imediatamente

Em pedidos de indenização, quem ganha é quem consegue provar. Por isso, o mais importante acontece logo após o fato.

01 **Registre o fato enquanto ele acontece.**
Fotos, vídeos, prints, áudios e anotações com data e hora. Memória se perde; registros ficam.

02 **Peça tudo por escrito.**
Justificativas de cancelamento, negativas de cobertura, recusas de atendimento. Uma recusa por escrito vale muito mais que uma verbal.

03 **Anote nomes e contatos de testemunhas.**
Quem presenciou uma abordagem abusiva ou uma ofensa pode ser decisivo depois.

04 **Guarde todos os comprovantes de gastos.**
Alimentação, transporte, hospedagem, consultas, consertos. Eles comprovam o dano material e mostram a dimensão do transtorno.

05 **Tente resolver e documente a tentativa.**
Protocolos de SAC e Ouvidoria e reclamações em órgãos oficiais mostram que você buscou solução e que a empresa não colaborou.

06 **Preserve conteúdos da internet antes que sumam.**
Publicações ofensivas podem ser apagadas. Registre o link, faça prints da tela inteira e, se o caso for grave, uma ata notarial.

07 **Não exponha o caso nas redes no calor do momento.**
Publicações impulsivas podem gerar um novo conflito e até um pedido de indenização contra você.

08 **Avalie o caso com quem conhece os critérios dos tribunais.**
Uma análise franca evita tanto perder um direito quanto entrar em uma ação sem chance.

A SERIEDADE DO PEDIDO IMPORTA

Pedidos exagerados ou sem prova enfraquecem o caso e podem trazer custos. Um bom advogado deve dizer com franqueza quando **não** vale a pena processar. Essa honestidade é parte do serviço.

07

Quais documentos guardar

A prova do dano moral raramente é um único documento. É o conjunto que mostra ao juiz que o fato foi além do aborrecimento.

DOCUMENTO	POR QUE É IMPORTANTE
Prints, fotos e vídeos	Mostram o fato como aconteceu. Prefira registros com data, hora e, na internet, o endereço da página.
Negativas e justificativas por escrito	Comprovam a conduta da empresa e os motivos que ela alegou.
Protocolos de atendimento	Demonstram as tentativas de solução e o tempo perdido.
Comprovantes de gastos	Provam o dano material e ajudam a dimensionar o transtorno.
Documentos de viagem	Bilhete, cartão de embarque, comunicados da companhia, comprovantes de reacomodação.
Relatórios e atestados médicos	Demonstram a urgência de um tratamento ou as consequências físicas e psicológicas do fato.
Consulta do CPF ou certidão de protesto	Provam a negativação ou o protesto e desde quando existem.
Prova de consequências concretas	Crédito negado, compromisso perdido, contrato cancelado, convite do evento perdido.
Contato de testemunhas	Confirmam fatos presenciais, como abordagens humilhantes ou ofensas.
Ata notarial	Registro em cartório que dá fé pública a conteúdos digitais que podem ser apagados.

08
Quando procurar um advogado

Nem todo fato desagradável justifica uma ação. Mas há situações em que a orientação faz toda a diferença, inclusive para concluir que não vale a pena seguir.

Procure orientação quando

- seu nome foi negativado ou um título seu foi protestado indevidamente;
- você sofreu um constrangimento sério, como acusação falsa, abordagem humilhante ou exposição pública;
- sua imagem foi usada sem autorização, especialmente com fins comerciais;
- uma falha de serviço trouxe consequências graves e comprováveis;
- um plano de saúde negou cobertura em situação urgente;
- sua empresa teve a reputação atingida por ato de terceiro;
- você recebeu um pedido de indenização e precisa se defender.

O que um advogado pode fazer por você

- avaliar, com base no entendimento dos tribunais, se há chance real de indenização;
- orientar sobre as provas que ainda podem ser produzidas;
- buscar uma solução extrajudicial, quando ela for possível;
- pedir medidas urgentes, como a retirada de conteúdo ofensivo ou de uma negativação;
- propor a ação com pedidos fundamentados e valores compatíveis com o caso;
- defender pessoas e empresas contra pedidos indevidos.

09
Checklist

Use esta lista para avaliar o seu caso e organizar as provas.

O fato foi além do aborrecimento?

- [ ] Houve negativação, protesto ou desconto indevido
- [ ] Houve exposição, humilhação ou ofensa a terceiros
- [ ] Houve consequência concreta (compromisso perdido, crédito negado, saúde agravada)
- [ ] O problema se repetiu ou durou muito tempo
- [ ] A empresa se recusou a resolver, mesmo após reclamações

Provas

- [ ] Prints, fotos e vídeos
- [ ] Negativas por escrito
- [ ] Protocolos de atendimento
- [ ] Comprovantes de gastos
- [ ] Documentos de viagem
- [ ] Relatórios médicos
- [ ] Consulta do CPF ou protesto
- [ ] Prova das consequências
- [ ] Contato de testemunhas
- [ ] Ata notarial, se necessário

Próximo passo

- [ ] Tentei resolver e documentei a tentativa
- [ ] Não expus o caso nas redes no calor do momento
- [ ] Verifiquei que ainda estou dentro do prazo
- [ ] Busquei orientação jurídica para avaliar o meu caso

ELIAS & PARO

SOCIEDADE DE ADVOGADOS

10 · COMO FALAR COM O ESCRITÓRIO

Isso aconteceu com você?

Cada situação tem características próprias. Se quiser entender como essas regras se aplicam ao seu caso, fale com a nossa equipe. Atendemos de forma 100% digital, com a mesma proximidade de um atendimento presencial.

APONTE A CÂMERA E FALE PELO WHATSAPP

WHATSAPP	(12) 98142-4418
E-MAIL	contato@eliasparo.com.br
SITE	eliasparo.com.br
INSTAGRAM	@eliasparo.advogados
LINKEDIN	Elias & Paro Sociedade de Advogados

Material de caráter informativo e educativo, elaborado pelo Elias & Paro Sociedade de Advogados. Não constitui consulta jurídica nem substitui a análise individualizada de cada caso. As informações refletem a legislação e o entendimento dos tribunais na data da edição (2026) e podem sofrer alterações. É permitido compartilhar este guia na íntegra, sem alterações e com a indicação da fonte.