



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000287786

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007474-78.2023.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes LORRAINET DI SCALO SAVANT (JUSTIÇA GRATUITA) e ALESSANDRA JESUINO SAVANT (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados TICKETMASTER BRASIL LTDA e CLEAR SALE S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente sem voto), ARANTES THEODORO E PEDRO BACCARAT.

São Paulo, 26 de março de 2025.

MILTON CARVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 43800.

Apelação nº 1007474-78.2023.8.26.0008.

Comarca: São Paulo.

Apelantes: Lorrainet Di Scalo Savant e outra.

Apeladas: Ticketmaster Brasil LTDA e outra.

Juíza prolatora da sentença: Juliana Maria Maccari Gonçalves.

AÇÃO INDENIZATÓRIA. Sentença de improcedência. Cerceamento de defesa. Inexistência. Expressa dispensa de novas provas no momento processual adequado. Aquisição de ingresso para festival de música (“The Town”) frustrada por recusa do cartão de crédito. Recusa por falta de dados cadastrais fundamentais (nome e CPF da titular do cartão). Ausência de prejuízo que justifique a condenação ansiada. Inexistência de falha na prestação do serviço. Situação que não tem o condão de gerar dano moral indenizável. Mero aborrecimento. Abalo moral que, no caso, não prescinde de efetiva elucidação e comprovação. Precedentes. Recurso desprovido.

Trata-se de ação indenizatória julgada improcedente pela respeitável sentença de fls. 315/317, cujo relatório se adota, atribuindo às autoras os ônus sucumbenciais, com honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, ressalvada gratuidade.

Inconformadas, **apelam as autoras** sustentando, em síntese, que a decisão deixou de avaliar argumentos e provas incontestáveis, fundamentando-se em documentos produzidos unilateralmente; que a autora Lorrainet era menor na data dos fatos, por isso efetuou a compra do ingresso duas vezes usando o cartão da mãe; que não há que se cogitar suspeita de fraude; que os nomes das autoras não tinham restrições; que o banco aprovou a aquisição dos ingressos, mas não foi demonstrado o motivo da recusa pelas rés, caracterizando prática abusiva e

discriminatória; que a ré se recusou a entrar em contato com o banco ou com a autora, apenas recusando a compra; que as rés não se desincumbiram do ônus da prova; que o juízo desconsiderou a prova de que a atendente do banco confirmou que a recusa partiu das rés, sem motivação; que a frágil alegação de que a compra não foi concluída porque não informados os dados do titular do cartão não prospera; que foram prestados todos os dados necessários; que, se faltasse algum dado, sequer seria possível finalizar a compra; que é absurda a alegação de que faltavam dados; que o ônus da inversão da prova era das rés, que deveriam apresentar gravação ou degravação de que não foi informado o nome da titular do cartão ao invés de simples prova unilateral; que o juízo incorreu em cerceamento de defesa ao ignorar o pedido de prova direcionado ao banco; que as rés incorreram em prática abusiva, restando configurado ato ilícito ensejador de dano moral indenizável; que o abalo moral foi amplamente demonstrado, privando a autora, injustificadamente, de realizar seu sonho, em virtude de discriminação etária e social; que o sonho de uma adolescente de participar do show *The Town Bruno Mars* foi frustrado; e que a sentença deve ser reformada (fls. 320/333).

Houve resposta (fls. 337/362).

É como relato.

A impugnação à gratuidade ofertada em contrarrazões não merece guarida. Isso porque desacompanhada de efetiva prova de que a situação das autoras não se coaduna com a hipossuficiência alegada.

O apelo não é de ser provido.

Segundo narrativa contida na petição inicial, a autora Lorrainet, em 14/03/2023, tentou adquirir ingresso para o festival *The Town*, para assistir ao show de *Bruno Mars*. Porém, ao usar o cartão de crédito de

sua mãe (a coautora Alessandra) para fazer a compra, foi informada que a compra não foi aprovada, sem disponibilização de outro meio de pagamento ou explicação acerca do motivo da recusa. Tentou mais uma vez em 18/04/2023, com o mesmo resultado. Frisa que o cartão utilizado tinha limite suficiente para a transação e inexistia qualquer outra pendência financeira que justificasse a recusa. Nesse contexto, requer a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais.

A pretensão foi rejeitada, nos termos expostos, motivando a interposição do recurso.

E, em que pese o inconformismo manifestado, a respeitável sentença deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Não há que se falar em cerceamento de defesa. As autoras expressamente informaram que não tinham mais provas a produzir em fls. 305, não prosperando a pretensão de produzir outras provas agora que a sentença lhes foi desfavorável.

A alegação que a autora Lorrainet era menor na data dos fatos beira a má-fé. Isso porque o documento de identidade de fls. 40 ostenta 05/03/2005 como data de nascimento. Portanto, já era maior de 18 anos na data dos fatos (14/03/2023 e 18/04/2023), sendo igualmente descabida a argumentação de que não teria cartão de crédito em nome próprio porque ainda era menor de idade.

As tentativas recusadas de comprar o ingresso são incontroversas. O que falta ser resolvido, então, é se a situação narrada foi apta a causar abalo moral indenizável.

No entanto, ao contrário do que defendem as apelantes, não se vislumbra margem para as condenações pretendidas.

Como bem concluiu o Juízo *a quo*:

*A corré **Ticketmaster Brasil LTDA** desincumbiu-se de comprovar que, no sítio eletrônico disponibilizado para venda dos ingressos, havia informação clara de que os pedidos de compra estariam sujeitos a análise cadastral, o que poderia levar até 48 horas após o envio da solicitação de pagamento (fl. 83). Tal análise seria feita por uma empresa parceira (fl. 84) e havia a possibilidade de não ser aprovada (fl. 85).*

*Por sua vez, a corré **Clearsale S. A.** desincumbiu-se de comprovar que, quando da realização dos pedidos de compra, a coautora Lorrainet di Scalo Savant utilizou cartão de crédito de terceiro, não tendo informado os dados do titular (fls. 138/139), restando impossível a análise da alegada relação de parentesco entre a compradora e o titular do cartão de crédito, detectando-se, assim, evidências de fraude.*

Portanto, a não aprovação da análise cadastral, por suspeita de fraude, era direito do fornecedor e demonstrou-se ser medida acertada, não se verificando, assim, falha na prestação dos serviços, malogrando-se a pretensão da parte autora.

Por fim, apenas registro que mesmo se houvesse comprovação de falha da prestação dos serviços, seria incabível o pagamento de indenização moral, eis que a parte autora não comprovou a existência de circunstância excepcional que lhe atingisse a dignidade. Teria ocorrido mero entrevero contratual, não ensejador de compensação pecuniária. (fls. 317) (negrito no original).

Com efeito, não há prejuízo que justifique a condenação.

Os preceitos do Código de Defesa do Consumidor não são suficientes para, por si só, assegurarem a condenação pretendida.

E, embora se reconheça o aborrecimento gerado, disso não decorre o direito de ser indenizado, especialmente quando não constatada qualquer ilicitude imputável às rés e não vislumbrado qualquer prejuízo experimentado pelas apelantes.

A prova de fls. 31/36, que constitui degravação de suposto áudio com atendente do banco, é tão unilateral quanto às provas apresentadas pelas rés, especialmente quando desacompanhada do efetivo áudio transcrito.

Ao contrário do que alegam as autoras, a recusa foi amparada na falta de preenchimento de dados cadastrais fundamentais para a conclusão da transação – notadamente, nome da titular do cartão e seu CPF, como comprovado em fls. 138/139.

As autoras não demonstraram que houve efetivo preenchimento desses campos no momento da compra, pelo que prevalece essa versão como a mais plausível pelo insucesso do negócio. Insta ressaltar que os *prints* de fls. 328/329 da apelação (tão unilaterais quanto os de fls. 138/139, ressalte-se), que tentavam comprovar a tese de que não era possível concluir a compra sem essas informações, são datadas de 21/10/2024 (muito depois dos fatos, portanto) e derivadas de evento diverso, além de ainda faltar o CPF no *print* de fls. 329, denotando que era possível prosseguir ao pagamento sem tal informação, pelo que não alteram o resultado da demanda.

Ainda que assim não fosse, foge ao razoável considerar que o simples insucesso na aquisição do ingresso, sem qualquer ônus para as autoras, submeteu-as ao quadro de extrema degradação que expõem, especialmente pela ausência de qualquer outra situação peculiar apta a ensejar uma indenização por dano moral. Ademais, como narrado na inicial, era também admitido o pagamento via PIX (fls. 3), pelo que o ingresso poderia ter sido adquirido com outra forma de pagamento, realmente não havendo que se falar em abalo moral só porque a compra não foi autorizada no cartão de crédito.

Abalo moral discutido no caso não ocorre *in re ipsa*, demandando efetiva elucidação e comprovação do dano. E, no caso, competia às autoras demonstrar o ilícito praticado pelas rés e a repercussão negativa que gerou em suas esferas pessoais, o que não feito.

Portanto, a versão das autoras traduz situação que não ultrapassa o mero aborrecimento, mesmo se eventualmente considerada falha na prestação de serviços das rés (que não houve no caso, registre-se).

Dessa forma, restringindo-se as autoras a argumentos genéricos, e não vislumbrado o suposto ato ilícito da parte adversa, era mesmo de rigor o desacolhimento do pleito.

No mesmo sentido do quanto exposto:

*APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Pagamento por cartão de crédito não aprovado em estabelecimento comercial. Sentença de extinção do feito, sem resolução de mérito, por perda superveniente de objeto e de improcedência da ação quanto ao pedido de indenização por danos morais. Recurso apresentado pela parte autora. EXAME: (...). **Dano moral não evidenciado. Recusa de aprovação de compra, no caso***

concreto, que não caracteriza violação a direito da personalidade, mas mero dissabor cotidiano. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000779-15.2024.8.26.0157; Rel. Celina Dietrich Trigueiros; 27ª Câmara de Direito Privado; j. 31/10/2024) (realce não original)

DANO MORAL – Reserva de passagem aérea – Compra realizada pela internet com cartão de crédito – Efetivação do negócio pendente de aprovação da companhia aérea – Recusa por ausência de dados – Prazo para que a autora alterasse a forma de pagamento – Não concretização da compra – Dor, vexame ou humilhação – Indenização por danos morais e materiais – Impossibilidade: RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1005435-75.2017.8.26.0281; Rel. Nelson Jorge Júnior; 13ª Câmara de Direito Privado; j. 01/03/2019).

E ainda: **Apelação Cível 1004082-80.2023.8.26.0445, Rel. Maria Lúcia Pizzotti, 30ª Câmara de Direito Privado, j. 21/02/2025; Apelação Cível 1017556-26.2022.8.26.0002, Rel. Rogério Murillo Pereira Cimino, 27ª Câmara de Direito Privado, j. 20/01/2025.**

Destarte, porque deu adequada solução à lide, a respeitável sentença deve ser mantida.

Por conseguinte, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários fixados na sentença para 12% do valor da causa, levando-se em conta o trabalho adicional realizado em grau de recurso e os critérios previstos no §2º do mesmo artigo 85, observada gratuidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por tais fundamentos, ***nega-se provimento*** ao recurso.

MILTON PAULO DE CARVALHO FILHO
relator