



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000300029

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020204-96.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RITA MARIA DE JESUS GOMES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados C&A MODAS LTDA e BANCO BRADESCARD S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JORGE TOSTA E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 27 de março de 2025.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 9.914

Apelação Cível nº 1020204-96.2024.8.26.0005

Comarca: São Paulo – Foro Regional V – São Miguel Paulista – 2ª Vara Cível

Apelante: Rita Maria de Jesus Gomes

Apelados: C&A Modas Ltda. e Banco Bradescard S.A.

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. CARTÃO DE CRÉDITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. COMPRA NÃO PARCELADA. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta por consumidora contra sentença que, em ação ajuizada contra administradora de cartão de crédito e loja varejista, declarou a inexigibilidade de débito gerado por falha na conversão de compra parcelada em pagamento único, determinando o correto parcelamento, mas afastou a condenação por danos morais. A autora sustenta que sofreu angústia e sofrimento devido à conduta dos réus, requerendo a condenação ao pagamento de indenização de R\$ 10.000,00 e a majoração dos honorários advocatícios.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há uma questão em discussão: definir se a falha na prestação do serviço, consistente na não efetivação do parcelamento da compra, configura dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

O dano moral exige a comprovação de ofensa significativa aos direitos da personalidade, não sendo configurado por meros aborrecimentos decorrentes de falha contratual.

A situação vivenciada pela autora, ainda que tenha causado desconforto e incômodo, não caracteriza lesão grave à dignidade da pessoa humana ou impacto relevante no patrimônio moral, tratando-se de dissabor inerente às relações de consumo.

A jurisprudência pacífica do Tribunal entende que a falha na prestação do serviço, sem demonstração de prejuízo moral relevante, não gera automaticamente direito à indenização por danos morais.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

O mero descumprimento contratual, sem repercussão grave nos direitos da personalidade, não caracteriza dano moral indenizável.

Dispositivos relevantes citados: Não mencionados no acórdão.

Jurisprudência relevante citada: Não mencionada no acórdão.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por RITA MARIA DE JESUS GOMES contra a r. sentença de fls. 295 a 300, que, na ação ajuizada em face de C&A MODAS LTDA. e BANCO BRADESCARD S.A. julgou parcialmente procedente o pedido inicial, afastando a condenação dos réus pela indenização por danos morais pleiteada pela autora.

A apelante argumenta que a decisão foi equivocada ao não reconhecer os danos morais, considerando a conduta dos apelados desde a esfera administrativa e durante o processo judicial, que causou angústia e sofrimento à idosa. Alega que a situação deve ser analisada à luz do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, dada a vulnerabilidade da apelante. A apelante também destaca que, mesmo após a sentença favorável, recebeu notificação extrajudicial do SCPC, informando que deveria regularizar a fatura, sob pena de sanções. Pede a reforma da sentença para condenar os apelados a indenizá-la por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, com juros de mora desde o evento danoso, e que conste expressamente no dispositivo da sentença a inexistência do débito referente à contratação parcelada fácil em 12 vezes com juros. Além disso, requer a majoração dos honorários sucumbenciais para 20% sobre o valor da causa, considerando o trabalho desenvolvido pela procuradora.

Apelo tempestivo, desacompanhado do preparo, em razão da gratuidade deferida à autora (fls. 52 a 53) e respondido apenas pelo banco (fls. 333 a 341).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Rita Maria de Jesus Gomes ajuizou ação com pedido de declaração de inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por danos morais em face de C&A Modas Ltda. e Banco Bradescard S.A., “*alegando, em síntese, que a parte autora é titular de cartão de crédito administrado pela segunda*

ré e, em março de 2024, realizou compra parcelada de aparelho de telefonia celular em plataforma de comércio eletrônico da primeira litigante para pagamento de R\$ 1.055,00 (mil e cinquenta e cinco reais) em 10 (dez) prestações sem juros. Aduziu, porém, que a parte demandada, ao consultar a fatura do mencionado cartão com vencimento em abril de 2024, foi surpreendida com lançamento de prestação única de R\$ 949,50 (novecentos e quarenta e nove reais e cinquenta centavos). Acrescentou que a parte demandante efetuou o pagamento parcial da mencionada fatura com a exclusão da quantia relativa à compra que deixou de ser parcelada e tal circunstância ensejou a incidência de juros na fatura seguinte, o que ensejou outro pagamento parcial desta última. Sustentou que houve falha na prestação dos serviços e o evento ensejou dano moral. Requereu, por isso, a declaração de inexigibilidade do débito decorrente da falta de parcelamento da compra com o cartão de crédito e a condenação das rés a cumprirem a obrigação de fazer, consistente em implementar este parcelamento sem juros na compra com cartão de crédito a que se refere este feito e inserirem anota fiscal do produto no aplicativo relacionado ao mencionado cartão, além de repararem o dano moral ocasionado” (sentença – fls. 295).

A r. sentença de fls. 295 a 300 julgou parcialmente procedente o pedido:

Ante todo o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido para declarar a inexigibilidade dos débitos correspondentes à prestação única no importe de R\$ 949,50 (novecentos e quarenta e nove reais e cinquenta centavos), relativa ao lançamento dessa quantia na fatura com vencimento em 12 de abril de 2024, bem como a todos os encargos financeiros e IOF incidentes sobre o parcelamento automático da referida importância, identificado como parcelado fácil, a partir da fatura com vencimento em 12 de maio de 2024, devendo as demandadas se submeter ao parcelamento em 10 (dez) prestações mensais do aparelho de telefonia celular adquirido pela parte autora em março de 2024, sem nenhum acréscimo, bem como estornar quantias correspondentes a tais encargos, apresentar demonstrativo detalhado que evidencie essa providência e inserir a nota fiscal desse aparelho no aplicativo do cartão. Fica, todavia, rejeitado o pleito de reparação de dano moral. Em virtude da sucumbência recíproca, cada litigante responderá pelas custas processuais, na proporção de 50% (cinquenta por cento), em

conformidade com o artigo 86, caput, do Código de Processo Civil, as rés arcarão com os honorários advocatícios da parte autora e esta última suportará os honorários do patrono daquelas, que, segundo os critérios estabelecidos pelo artigo 85, §2º, do mesmo diploma legal, entre os quais se destacam o trabalho desenvolvido e o tempo necessário à sua realização, arbitro em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa para cada patrono, vedada a compensação, estando a exigibilidade de tais verbas, no que tange à parte demandante, sujeita ao disposto no §3º do artigo 98 do mesmo diploma legal.

P.R.I.

Inconformada, recorre a autora para ver os réus condenados ao pagamento de indenização pelos danos morais que alega ter sofrido.

O presente recurso não merece provimento.

No que se refere ao pedido de declaração expressa de inexistência de contratação parcelada, falta à apelante interesse, porque a sentença acolheu o pedido tal qual formulado. Além disso, o efeito prático do reconhecimento da inexigibilidade da parcela única (lembrando aqui que a intenção da autora era parcelar a compra de um aparelho de telefone) é afastar os encargos financeiros decorrentes do parcelamento automático do valor único. Esse parcelamento da FATURA (e não da compra) é que desfavorável à autora.

Observe-se que a r. sentença foi clara ao julgar parcialmente procedente o pedido para:

“Declarar a inexigibilidade dos débitos correspondentes à prestação única no importe de R\$ 949,50 (novecentos e quarenta e nove reais e cinquenta centavos), relativa ao lançamento dessa quantia na fatura com vencimento em 12 de abril de 2024, bem como a todos os encargos financeiros e IOF incidentes sobre o parcelamento automático da referida importância, identificado como parcelado fácil, a partir da fatura com vencimento em 12 de maio de 2024, devendo as demandadas se submeter ao parcelamento em 10 (dez) prestações mensais do aparelho de telefonia celular adquirido pela parte autora em março de 2024, sem nenhum acréscimo, bem como estornar quantias correspondentes a tais encargos,

apresentar demonstrativo detalhado que evidencie essa providência e inserir a nota fiscal desse aparelho no aplicativo do cartão”.

Também os danos morais não são cabíveis.

Acerca dos danos morais, ensina Silvio Rodrigues¹:

"Danos morais, na definição de WILSON MELLO DA SILVA, que entre nós é o clássico monografista da matéria, "são lesões sofridas pelo sujeito físico ou pessoa natural de direito em seu patrimônio ideal, entendendo-se por patrimônio ideal, em contraposição a patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que não seja suscetível de valor econômico.

Trata-se assim de dano sem qualquer repercussão patrimonial. Se a injúria, assacada contra a vítima em artigo de jornal, provocou a queda de seu crédito e a diminuição de seu ganho comercial, o prejuízo é patrimonial, e não meramente moral. Este ocorre quando se trata apenas da reparação da dor causada à vítima, sem reflexo em seu patrimônio. Ou, na definição de GABBA, referida por AGOSTINHO ALVIM, é o "dano causado injustamente a outrem, que não atinja ou diminua o seu patrimônio". É a dor, a mágoa, a tristeza infligida injustamente a outrem (vide Vol. I, n.º 145)".

A indenização por dano moral, portanto, tem caráter dúplice, ou seja, visa tanto satisfazer a vítima pelo sofrimento que lhe foi causado, quanto punir o ofensor para o fim de desestimular a prática do ato lesivo, o qual, por sua vez, **não está configurado nos autos**.

Também há de se considerar que a fixação da indenização deve ser resultado da ponderação de alguns critérios, como a natureza da lesão; a extensão do dano; as condições pessoais do ofendido e do ofensor; cautela e equidade para que o ressarcimento não acarrete enriquecimento sem causa da vítima nem leve o agressor à ruína; a gravidade da culpa; e a finalidade da indenização.

No caso dos autos, não houve qualquer ofensa aos direitos da personalidade, como nome ou imagem da autora.

Dessa forma, não havendo demonstração de abalo significativo, não se pode cogitar a condenação por danos morais.

¹ In RODRIGUES, Silvio. Direito Civil: responsabilidade civil, Volume IV. São Paulo: Saraiva, 2008, p.189/190.

Como bem destacou o d. Juízo *a quo*:

O que gera a indenização, na verdade, não é o mero aborrecimento, mas o efetivo dano decorrente da revolta ocasionada pelo sofrimento com a injustificada ofensa aos direitos fundamentais relacionados com a dignidade humana e com a personalidade.

Na hipótese dos autos, verifico que a situação descrita pela parte autora, apesar de desconfortável e incômoda, não se revela suficiente para ocasionar algum tipo de grave violação aos valores fundamentais, inerentes aos direitos da personalidade, apto a comprometer o patrimônio moral na parte social ou afetiva, sendo, na verdade, incômodo típico da vida em sociedade e decorrência normal em uma relação contratual. (fls. 299)

De rigor, pois, a manutenção da sentença.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso. Pela atuação dos patronos dos apelados nesta esfera recursal, majora-se a verba honorária em um ponto percentual, observada a gratuidade.

Para viabilizar eventual acesso às vias especial e extraordinária, considera-se prequestionada toda a matéria, pois para que se tenha por configurado o pressuposto do prequestionamento, afigura-se suficiente que o tribunal de origem haja debatido e decidido a questão constitucional ou federal controvertida, sendo prescindível a menção expressa aos dispositivos legais pretensamente violados.

Recursos interpostos contra este julgado estarão sujeitos ao julgamento virtual, nos termos do art. 1º da Resolução nº 549/11, do Órgão Especial deste Tribunal, observado o teor do Comunicado nº 87/2024.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO
RELATORA