



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000362030

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026484-89.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FLAVIA OLIVEIRA ALVES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SAFRA S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº: 1026484-89.2024.8.26.0100

Apelante: Flavia Oliveira Alves

Apelado: Banco Safra S/A

Origem: FORO CENTRAL CÍVEL – SÃO PAULO – 23ª Vara Cível

Juiz: MARCOS DUQUE GADELHO JÚNIOR

Voto nº 4.679

Valor da causa: R\$ 6.000,00 - Ajuizamento: 25/2/2024

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. BLOQUEIO DE CARTÃO SEM AVISO PRÉVIO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA. Os elementos dos autos não indicam que houve bloqueio do cartão. Fato, ademais, que teria ocorrido em dezembro de 2021, tendo a autora ajuizado a ação apenas em fevereiro de 2024, reque-
rendo exclusivamente indenização por dano moral. Danos morais, contudo, não configurados. **Recurso desprovido**, majorando-se a verba honorária a cargo do apelante.

Trata-se de apelação da autora em face da sentença a fls. 117/118, que julgou improcedente a ação de indenização por danos morais, condenando-a ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários fixados em R\$ 2.000,00, observada a gratuidade.

Fls. 121/129: Razões de apelação

A apelante alega que ficou provado o bloqueio do cartão de crédito realizado pelo apelado, sem que fosse enviada qualquer notificação prévia. Assim, restou configurada a falha na prestação dos serviços, razão pela qual os pedidos devem ser julgados procedentes.

Aduz que em dezembro de 2021, foi surpreendida com sucessivas recusas de transação, apresentando o erro de não autorização no seu cartão. A apelante entrou em contato com o apelado, por meio do contato do seu gerente, oportunidade em que tomou conhecimento de que o cartão havia sido bloqueado por motivo de segurança. Findou-se que a tarjeta somente foi desbloqueada após 20 dias, causando

imensurável prejuízo. Assim, requereu a condenação do apelado ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 6.000,00. Posto isso, requer seja dado provimento ao recurso.

Fls. 133/140: Contrarrazões

O apelado alega que não houve qualquer bloqueio e não existe qualquer prova em juízo que comprove a alegação da parte autora. Ademais, o suposto bloqueio teria ocorrido em dezembro de 2021, porém, a apelante apenas ajuizou a ação em fevereiro de 2024. Posto isso, requer seja negado provimento ao recurso de apelação, mantendo-se a sentença.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Passo a votar.

A apelação é tempestiva, isenta de preparo (JG), a apelante tem legitimidade (autora), está caracterizado o interesse recursal (sentença de improcedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

A caracterização da responsabilidade civil, ainda que objetiva, depende da demonstração de nexo causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço.

Não há elemento nos autos que indique que a instituição financeira tenha realizado o bloqueio do cartão. Some-se a isso o fato de que a autora demorou mais de 2 anos para o ajuizamento da ação.

A propósito, trecho da sentença:

Em primeiro lugar, não há qualquer prova do bloqueio unilateral do cartão de crédito da autora em dezembro de 2021.

Os documentos de fls. 7/9 revelam, quando muito, a inviabilidade pontual das transações realizadas em 20/12/2021 em determinado estabelecimento comercial, mas não comprovam, nem de longe, o bloqueio do cartão de crédito da autora.

Mas não é só. Ainda que, por hipótese, ficasse demonstrada a suspensão indevida (e por menos de 20 dias, conforme explicitado pela autora), tal fato jamais constituiria, por si só, ofensa a direito da personalidade. Em outras palavras, o simples descumprimento do dever legal ou contratual, por caracterizar mero aborrecimento, em princípio, não configura dano moral, salvo se da infração advém circunstância que atinja a dignidade da parte, fato este que não se verificou.

Aliás, causa perplexidade que a parte autora tenha demorado quase 3 anos (do suposto bloqueio do cartão) para a propositura da presente ação.

Posto que se trate de dano exclusivamente moral, a obrigação de indenizar depende da causação de dano, não bastando o ilícito contratual, ou extracontratual (art. 927 do Código Civil). Se o dano moral alegado não for presumido (neste caso o dano moral não é presumido), a obrigação de indenizar tão somente se configura quando houver prova coesa do dano alegado, o que não se verifica, mas sim mera alegação genérica (na essência, alegação como se o dano nesse caso fosse presumido). Depende, por outras palavras, de prova coesa de situação de humilhação ou vexatória, não bastando situação de tristeza, decepção, contrariedade, aborrecimento ou dissabor. Ademais, a luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social.

Sendo assim, a sentença merece ser mantida por seus próprios fundamentos (art. 252 do RITJSP), não infirmados minimamente pelas razões recursais.

Desse modo, **NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso**, majorando-se os honorários a cargo da apelante, fixados na sentença, de R\$ 2.000,00, para R\$ 3.000,00, nos termos do art. 85, § 11 do CPC, observada a gratuidade, corrigida pelo IPCA, desde a publicação do acórdão, e com juros de mora pela Selic, contados do trânsito em julgado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A propósito de juros e correção monetária, remete-se aos arts. 389 e 406 do Código Civil, com a redação dada pela Lei n. 14.905/2024; quanto aos juros, remete-se especialmente ao § 1º do art. 406.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

RELATOR