



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000382549

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024145-40.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante LUIZ GUILHERME LUZ DA CONCEIÇÃO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO CSF S/A e MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível – Digital

Processo nº 1024145-40.2023.8.26.0506

Comarca: 8ª Vara Cível do Foro de Ribeirão Preto

Magistrado prolator: Dr. Mario Leonardo de Almeida Chaves

Marsiglia

Apelante: Luiz Guilherme Luz da Conceição (Justiça Gratuita)

Apelado: Banco Csf S/A

Apelado: Mastercard Brasil Soluções de Pagamento Ltda

Voto nº 20531

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. BLOQUEIO PREVENTIVO DE CARTÃO DE CRÉDITO. OPERADORA DE CARTÃO E INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. SÚMULA 297 DO STJ. LEGÍTIMO EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO. PREVISÃO CONTRATUAL. DESBLOQUEIO EFETIVADO APÓS CONFIRMAÇÃO DA TRANSAÇÃO. AUSÊNCIA DE ATO ILÍCITO. MERO DISSABOR. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. SENTENÇA MANTIDA.

As instituições financeiras e as operadoras de cartão de crédito integram a cadeia de fornecedores de serviços prestados ao consumidor, configurando-se sua legitimidade passiva ad causam para responder por eventuais falhas na prestação do serviço, nos termos do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do STJ).

A responsabilidade das instituições financeiras decorre do risco da atividade desenvolvida, submetendo-se ao regime de responsabilidade objetiva instituído pelo art. 14 do CDC. O bloqueio preventivo de cartão de crédito, em razão de operação que destoia do padrão habitual de consumo do cliente, constitui legítimo exercício regular de direito da instituição financeira, desde que previsto contratualmente.

Não configura ato ilícito o bloqueio preventivo temporário do cartão quando há expressa previsão contratual e o desbloqueio é efetivado após a confirmação da transação pelo próprio consumidor.

Os dissabores e aborrecimentos decorrentes do bloqueio temporário do cartão de crédito, sem comprovação de maiores consequências que ultrapassem o mero

aborrecimento cotidiano, não ensejam reparação por danos morais.
RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta pelo autor contra a r. sentença de fls. 206/210, proferida nos autos da ação indenizatória por dano moral, cujo pedido foi **JULGADO IMPROCEDENTE**.

Irresignado, o apelante alega que o juízo a quo cometeu erro de apreciação ao fundamentar a sentença no entendimento equivocado de que o cartão do autor não permaneceu bloqueado, baseando-se em transações que, na verdade, pertenciam a outros clientes do estabelecimento comercial. Sustenta que o extrato juntado às fls. 13 refere-se às movimentações gerais do Posto do Trevo em 11/06/2022, sendo que as transações aprovadas após a negativa do cartão do autor possuem numerações diferentes, correspondentes a outros clientes, conforme demonstrado pela diferença nos números dos cartões (543882*****3200 para o autor, enquanto as demais transações apresentam numerações distintas).

Argumenta que restou comprovado nos autos que o autor foi impedido de realizar compra através do Cartão Carrefour em razão do bloqueio indevido, fato este que não foi negado pela parte requerida. Aduz que a instituição financeira não demonstrou legitimidade para os argumentos utilizados para justificar o bloqueio, não havendo qualquer movimentação suspeita na transação realizada pelo autor que ensejasse bloqueio por

suspeita de fraude, tratando-se de valor baixo e compatível com os valores habitualmente utilizados pelo autor.

Sustenta que o bloqueio foi completamente indevido, causando transtornos ao requerente, e que cabia ao Banco comprovar a regularidade do procedimento, ônus do qual não se desincumbiu. Argumenta que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, conforme estabelece a Súmula 479 do STJ, que determina que "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Alega que houve clara afronta ao Art. 14 do CDC, que dispõe sobre a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Ressalta que as faturas do requerente estavam com pagamento em dia, sem qualquer atraso, e que o autor não recebeu qualquer comunicação ou explicação plausível da requerida acerca da suposta suspeita que originou o bloqueio.

Quanto aos danos morais, argumenta que as circunstâncias constatadas nos autos demonstram que o apelante sofreu transtornos e frustrações que geraram alteração anímica relevante, decorrentes da impossibilidade de uso do cartão, repercutindo em prejuízo à sua subsistência. Aduz que houve quebra da justa expectativa de segurança e qualidade depositada no banco, superando o mero dissabor e constituindo dano moral

passível de reparação.

Sustenta que o quantum indenizatório deve ser significativo, de modo a representar advertência ao lesante e à sociedade, refletindo-se expressivamente no patrimônio do causador do dano, a fim de que se sinta efetivamente a resposta da ordem jurídica. Requer a reforma da sentença para condenação dos requeridos ao pagamento de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) a título de danos morais.

Por fim, a parte apelante requer o provimento do recurso para que seja reconhecida a responsabilidade objetiva dos requeridos pelo bloqueio indevido do cartão e, conseqüentemente, a condenação solidária ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

Recurso tempestivo e contrariados às fls. 229/241 e 242/248.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos morais ajuizada por Luis Guilherme Luz da Conceição em face de Banco CSF S/A e Mastercard Brasil Soluções de Pagamento Ltda., na qual o autor pleiteou a condenação solidária dos réus ao pagamento de indenização no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

Em sua exordial, o autor narrou que, ao tentar efetuar pagamento pelo abastecimento de seu veículo mediante utilização de cartão de crédito, a transação foi recusada sob a

alegação de suspeita de fraude. Aduziu que o referido cartão permaneceu bloqueado por vários dias, o que lhe causou constrangimentos e transtornos.

A ré Mastercard Brasil Soluções de Pagamento Ltda. apresentou contestação, suscitando preliminar de ilegitimidade passiva e, no mérito, reiterou sua ilegitimidade e sustentou a inexistência dos pressupostos caracterizadores do dano moral.

Por sua vez, o réu Banco CSF S/A ofertou contestação com impugnação ao pedido de justiça gratuita e preliminares de ilegitimidade passiva da corré e falta de interesse de agir. Quanto ao mérito, alegou não restar comprovado que o pagamento com cartão foi recusado, argumentando que o bloqueio decorreu de suspeita de fraude, hipótese prevista contratualmente. Afirmou, ainda, que o desbloqueio foi efetivado após a confirmação da transação.

Pois bem.

Primeiramente, impende destacar que a requerida Mastercard integra a cadeia de fornecedores dos serviços prestados ao consumidor, ora apelante, de modo que se afigura inconteste sua legitimidade passiva ad causam decorrente da eventual falha na prestação de serviços.

É assente na jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça o entendimento segundo o qual a responsabilidade das instituições financeiras decorre do risco da atividade desenvolvida, impondo-se a análise da controvérsia sob a égide

do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, notadamente quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual dos consumidores (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

Neste diapasão, convém ressaltar o teor da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

In casu, pretende o recorrente a condenação dos requeridos ao pagamento de indenização por danos morais decorrentes do bloqueio preventivo do cartão de crédito contratado pelo consumidor junto ao Banco CSF S/A.

Todavia, restou cabalmente demonstrado nos autos que o contrato celebrado entre as partes autoriza expressamente a instituição financeira a proceder ao bloqueio do cartão quando a operação destoava do padrão habitual de consumo, conforme exposto na peça contestatória às fls. 184, circunstância que sequer foi objeto de impugnação específica por parte do autor, incidindo, portanto, a presunção relativa de veracidade.

Outrossim, extrai-se do documento acostado às fls. 13 que o bloqueio ocorreu aproximadamente à 01h00min, tendo sido efetivado o desbloqueio às 09h29min, após a devida confirmação da transação pelo autor.

Destarte, não se vislumbra a ocorrência do suposto ato ilícito invocado pelo autor concernente ao bloqueio preventivo do cartão, tampouco se evidencia a configuração do alegado dano

moral passível de reparação pecuniária.

Ademais, ainda que se vislumbrasse a ausência de justificativa para o bloqueio preventivo, o entendimento jurisprudencial sedimentado por este Egrégio Tribunal de Justiça é no sentido de que os danos morais somente são devidos em situações excepcionais, nas quais se verifique a ocorrência de experiência que, ultrapassando a esfera do mero dissabor cotidiano, ocasione ao contratante acentuada angústia ou humilhação, circunstância esta que não se configurou na hipótese vertente.

Com efeito, os dissabores experimentados pelo autor em razão da suposta falha na prestação de serviços dos requeridos não são capazes de imprimir violação à honra e à dignidade humana. Sequer há que se cogitar na hipótese de danos morais *in re ipsa*.

Nota-se que em sua inicial não se elencou evento de grande proporção apto a se concluir que a dignidade da parte consumidora foi atingida pela conduta dos réus, de forma a se reputar imperioso o caráter punitivo e repressivo do dano moral.

Não se desmemore que, para configurar-se a necessidade de o Poder Judiciário impor condenação por danos morais, é necessário que o pleiteante demonstre o preenchimento dos requisitos legais da responsabilidade civil, quais sejam, o dano, o ato ilícito e o nexo de causalidade.

Neste sentido, explana com digna clareza **HUMBERTO THEODORO JÚNIOR**, *in litteris*:

“Viver em sociedade e sob o impacto constante de direitos e deveres, tanto jurídicos como éticos e sociais, provoca, sem dúvida, frequentes e inevitáveis conflitos e aborrecimentos, com evidentes reflexos psicológicos, que, em muitos casos, chegam mesmo a provocar abalos e danos de monta.

Para, no entanto, chegar-se à configuração do dever de indenizar, não será suficiente ao ofendido demonstrar sua dor. Somente ocorrerá a responsabilidade civil se se reunirem todos os seus elementos essenciais: dano, ilicitude e nexo causal.

“Se o incômodo é pequeno (irrelevância) e se, mesmo sendo grave, não corresponde a um comportamento indevido (licitude), obviamente não se manifestará o dever de indenizar (ausência de responsabilidade civil cogitada no art. 186 do CC).”

E arremata:

“Em outras palavras, “para ter direito de ação, o ofendido deve ter motivos apreciáveis de se considerar atingido, pois a existência da ofensa poderá ser considerada tão insignificante que, na verdade, não acarreta prejuízo moral”. Para que se considere ilícito o ato que o ofendido tem como desonroso é necessário que, segundo um juízo de razoabilidade, autorize a presunção de prejuízo grave, de modo que “pequenos melindres”, insuficientes para ofender os bens jurídicos, não devem ser motivo de processo judicial. De minimis non curat praetor, já ressaltavam as fontes

romanas.¹

No caso, a eventual falha na prestação dos serviços pela requerida gerou desconforto e aborrecimento ao autor, todavia, o episódio vivenciado consubstancia mero aborrecimento decorrente da vida em sociedade, mas não em dano moral, passível de indenização.

Com cediço, o simples descumprimento do dever legal, ou contratual, desacompanhado de qualquer fator especial que o qualifique, não rende ensejo ao dano moral indenizável.

Com a habitual percuciência, assevera Sérgio Cavalieri Filho: "(...) só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre o amigos e até no ambiente familiar, tais situação não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos." (In Programa de Responsabilidade Civil, Ed.

¹ Theodoro Júnior, Humberto. Dano moral / Humberto Theodoro Junior — 8 ed. rev., atual. e ampl. — Rio de Janeiro: Forense, 2016, pág. 06/07.

Atlas, S. Paulo, 2007, 7ª ed., p. 80).

Postas tais premissas, por meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Desprovido o recurso, ficam os honorários advocatícios dos patronos dos requeridos majorados para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade concedida ao autor.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois ***“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”*** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

RODOLFO PELLIZARI

Relator