



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000415630

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005917-18.2023.8.26.0344, da Comarca de Marília, em que é apelante GISLENE RODRIGUES DOS SANTOS DE JESUS, é apelado SUPERMERCADOS KAWAKAMI LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª 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 LUIZ EURICO (Presidente sem voto), ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI E CARMEN LUCIA DA SILVA.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1005917-18.2023.8.26.0344

Comarca: Marília

Apelante: Gislene Rodrigues dos Santos de Jesus

Apelado: Supermercados Kawakami Ltda

TJSP — 33ª Câmara de Direito Privado

(Voto nº SMO 50180)

RESPONSABILIDADE CIVIL — Ação de indenização por danos morais — Falha no sistema que informou que a transação havia sido “não validada” e, posteriormente, “negada” pela instituição financeira, a despeito da apresentação do comprovante de pagamento — Alegação de falha na prestação do serviço e constrangimento — Ausente elementos de prova que atestem que a autora foi submetida a qualquer situação vexatória ou humilhante perante os demais clientes e funcionários — Sem demonstração de que os prepostos do requerido tenham agido de maneira constrangedora em relação à autora, ou que suas posturas de resguardo quanto à saúde financeira do estabelecimento tenham extrapolado os limites do razoável ou que não tenham agido com urbanidade no exercício de seus deveres profissionais — Ação improcedente — Sentença mantida.

Apelação não provida.

Trata-se de recurso de apelação interposto por GISELENE RODRIGUES DOS SANTOS DE JESUS (fls. 112/115) contra r. sentença de fls. 103/109, proferida pelo MM. Juízo da 5ª Vara Cível da Comarca de Marília, Dr. Rafael Salviano Silveira, que julgou improcedente a ação de indenização por danos morais movida em face de SUPERMERCADOS KAWAKAMO LTDA.

A apelante alega que foi demonstrada a falha na prestação do serviço. Pontua que, embora não tivessem identificado o pagamento no sistema, os funcionários tinham em mãos demonstrativo da transação apresentado pela Apelante, de modo que deveriam ter oferecido

solução diversa da que fora imposta. Afirma que a recusa na entrega da mercadoria e o não reconhecimento do pagamento não deve ser interpretado como engano justificável, eis que tal comportamento sugere violação aos deveres de lealdade e colaboração, decorrentes da boa-fé objetiva nas relações contratuais. Destaca que restou evidenciada a violação a direitos da personalidade da Apelante, especialmente, a honra, na medida em que a Recorrente, mesmo tendo efetuado o pagamento das compras, foi exposta à constrangimento, na frente de demais clientes e funcionários, ante a negativa de quitação das compras por parte do estabelecimento Apelado, sendo compelida a deixar as compras no local. Giza que o valor pleiteado na exordial mostra-se adequado a satisfazer a justa proporcionalidade entre o ato ilícito e o dano moral sofrido pela Apelante. Postula o provimento do recurso, com a reforma da sentença e a procedência da ação.

Contrarrazões às fls. 119/132, pelo não provimento do recurso.

É o relatório.

Recebo o recurso nos efeitos legais.

Não há alegação de intempestividade.

A apelante é beneficiária da gratuidade da justiça, dispensada do recolhimento do preparo.

Preenchidos os pressupostos legais, conheço do recurso, mas lhe nego provimento.

É incontroverso que, no dia 29/12/22, a apelante esteve presente no supermercado apelado e, ao finalizar suas compras, se dirigiu até o caixa e informou que o pagamento seria realizado na modalidade Pix.

E, que, por uma falha, quando realizou o pagamento, o sistema utilizado pela empresa apelada informou que a transação havia sido “não validade” e, posteriormente, “negada” pela instituição financeira, de forma que a apelante teve que deixar as compras

no local.

A apelante alega que foi obrigada a deixar as compras no local, mesmo tendo mostrado aos funcionários um comprovante que demonstrava que o pix fora realizado.

E que a situação ocorreu diante de diversos clientes e funcionários, o que causou constrangimento, requerendo a condenação do apelado ao pagamento de indenização por danos morais.

No entanto, a despeito da falha sistêmica ocorrida, já que, posteriormente, o pagamento foi identificado e os valores foram estornados para a conta da apelante, não há nos autos nenhum elemento de prova que ateste que a apelante foi submetida a qualquer situação vexatória ou humilhante perante os demais clientes e funcionários, que ensejasse reparação por danos morais.

Não consta que os prepostos do apelado tenham agido de maneira constrangedora em relação à apelante, ou que suas posturas de resguardo quanto à saúde financeira do estabelecimento tenham extrapolado os limites do razoável ou que não tenham agido com urbanidade no exercício de seus deveres profissionais.

Como assevera Sergio Cavalieri Filho: “O importante, destarte, para a configuração do dano moral não é o ilícito em si mesmo, mas sim a repercussão que ele possa ter¹”. Repercussão justificadora de reparação moral que não vislumbro presente.

No caso concreto dos autos, não há demonstração de que a tão só falha na prestação do serviço tenha sido capaz de ofender a honra da apelante.

Não há nos autos prova de abalo a qualquer direito de personalidade da apelante, tampouco de constrangimento moral, a justificar indenização.

Os fatos narrados constituem mero aborrecimento tolerado no desenvolvimento de uma relação contratual. Nada aponta para a ocorrência de situação excepcional, cujos transtornos ultrapassam a

¹ Programa de Responsabilidade Civil. Atlas: São Paulo, 7ª Edição, 2007, pág. 81

razoabilidade.

Para o que foi relatado e comprovado no processo, o simples descumprimento contratual não enseja reparação. Nesse exato sentido precedente do Colendo Superior Tribunal de Justiça, no Agravo Regimental no AI nº 2004/0063274-7, julgamento publicado no dia 19.03.2007, DJ. página 318: “CIVIL. DANO MORAL. O só inadimplemento contratual não caracteriza o dano moral”

Nesse sentido:

INDENIZAÇÃO – Pretensão reparatória de dano moral julgada improcedente – Compra em supermercado que não se concretizou em razão de problemas para confirmação do pagamento por meio de cartão de débito – Não demonstração do cometimento de ato ofensivo por parte da ré gerador de dano moral – Mero aborrecimento insuscetível de indenização – Sentença mantida – Apelação não provida. (TJSP; Apelação Cível 1023517-71.2023.8.26.0564; Relator (a): Sá Duarte; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/09/2024; Data de Registro: 03/09/2024).

Sem reparos à r. sentença, portanto.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso.

Majoro a verba honorária do patrono do apelado em 2%, devendo ser observada a gratuidade da justiça concedida à apelante.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator