



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000418386

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001262-50.2024.8.26.0414, da Comarca de Palmeira D Oeste, em que é apelante LEONARDO MARQUES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Afastaram a preliminar e negaram provimento à apelação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), JAIRO BRAZIL E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº: 1001262-50.2024.8.26.0414 (processo digital)

Comarca: PALMEIRA D'OESTE

Apelante: LEONARDO MARQUES DA SILVA

**Apelada: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE
PAGAMENTOS S/A**

MM. Juiz de primeiro grau: Rafael Salomão Oliveira

Voto nº 50.340

**Apelação – Indenização – Dano moral – Recusa na
aceitação de cartão de crédito em estabelecimento
comercial, por falha da operadora – Sentença de rejeição do
pedido – Manutenção.**

1. Princípio da dialeticidade – Peça recursal que, bem ou
mal, atende ao pressuposto do art. 1.010, III, do CPC.

2. Dano moral – Suposto dano moral, consistente em
sofrimento íntimo e abalo da imagem do consumidor frente
às circunstâncias. Situação, porém, não extrapolando os
aborrecimentos a que todos os indivíduos se sujeitam no dia-
a-dia, nos tempos atuais. Moderna orientação jurisprudencial
só reconhecendo dano moral em casos de expressivo
sofrimento íntimo ou de efetivo abalo da imagem do
indivíduo no meio social. Precedentes do STJ.

Afastaram a preliminar e negaram provimento à apelação.

1. Trata-se de ação de indenização por danos morais proposta por LEONARDO MARQUES DA SILVA em face de PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S/A.

Diz o autor, em síntese, que, em 4.1.24, ao tentar abastecer o veículo de sua mãe em posto de gasolina, teve seu cartão de crédito pré-pago recusado por falha na prestação dos serviços por parte do réu. O valor foi debitado de sua conta-corrente e o estorno se deu dezenove dias após. Onde a demanda, objetivando a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, na quantia de R\$ 10.000,00.

A r. sentença julgou a ação improcedente, responsabilizando o autor pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em R\$ 1.412,00, com a nota do art. 98, §3º, do CPC (fls. 73/75).

Apela o vencido, insistindo na alegação de que os transtornos decorrentes da falha na prestação dos serviços por parte do apelado ultrapassaram meros aborrecimentos, justificando o

reconhecimento de dano moral indenizável (fls. 79/83).

2. Recurso tempestivo (fls. 78 e 79) e respondido, com preliminar de não conhecimento da apelação, por infração ao princípio da dialeticidade (fls. 87/91).

Não há preparo, por ser o apelante beneficiário da gratuidade da justiça (fl. 29).

É o relatório do essencial.

3. Não procede a preliminar suscitada em contrarrazões.

Isso porque, bem ou mal, a peça recursal combate o decidido em primeiro grau, assim dando cumprimento ao pressuposto do art. 1.010, III, do CPC.

4. No mais, a vida moderna traz inúmeras

vantagens e confortos ao indivíduo, sobretudo depois de instaurada a era da informática e, em razão dela, a da comunicação eletrônica.

Assim é que sem-número de relações jurídicas são hoje realizadas pelo meio eletrônico, isso agilizando as operações empresariais, poupando as pessoas de carregar consigo expressivas somas em dinheiro, talões de cheque etc.

Contudo, tais facilidades têm seu preço.

Os sistemas eletrônicos também apresentam falhas, o que é do conhecimento geral, seja por parte do mais humilde consumidor, seja do empresário e de seus prepostos.

Nessa ordem de ideias, forçoso é convir que a circunstância de um cliente ter recusado seu cartão de crédito ou de débito pelo sistema eletrônico, na realização de uma compra, não evidencia, aos olhos de quem quer que seja, que aquele indivíduo não tenha crédito ou que pretenda praticar algum tipo de fraude.

Da mesma forma, ainda nos dias de hoje, não espanta nem causa constrangimento digno de relevância jurídica o fato de a pessoa ser barrada nas portas de acesso aos bancos, pelo sistema detector de metais, ainda que concitado a exhibir e se apartar de seus pertences metálicos para obter autorização de acesso. Isso também representa uma contingência dos tempos atuais, em que a insegurança é uma constante.

Em face da constatação dessa realidade e dos inevitáveis percalços dela oriundos, evoluiu a jurisprudência que entre nós se formou a propósito do instituto do dano moral, principalmente após a edição da Constituição Federal de 1988, diante das inúmeras ações do gênero desde então propostas, fenômeno a que se convencionou chamar de “indústria do dano moral”.

A jurisprudência moderna faz clara distinção das situações que caracterizam aborrecimentos naturais e inevitáveis do dia-a-dia daquelas que causam efetiva dor à alma ou expressivo

abalo à imagem do indivíduo no meio social, para só considerar evidenciado dano moral nessas últimas hipóteses.

E, com o máximo respeito, a situação experimentada pelo apelante não representou algo tão anormal, a ponto de ser considerada evento que extrapole os aborrecimentos a que todos nós estamos diariamente sujeitos.

Apesar do grande aborrecimento certamente causado ao apelante, nada existiu de verdadeiramente indigno no episódio em questão, de modo a produzir real abalo íntimo ou efetivo comprometimento à imagem.

Entender-se o contrário significaria abrir portas largas a que qualquer inadimplemento ou insucesso negocial pudesse configurar dano moral. Afinal, sempre que um dos participantes da relação jurídico-material não tem correspondida a sua expectativa experimenta ele grave aborrecimento. Banalizado estaria o instituto do dano moral, pois que estaria ele transformado em sanção

adicional e constante para o inadimplemento.

Em situações muito semelhantes à dos autos,
assim tem se posicionado a jurisprudência:

“Dano material e dano moral. Recusa de cartão de crédito. Precedentes da Corte. 1. Nas circunstâncias dos autos, a recusa do cartão de crédito não acarretou nem dano material nem dano moral, considerando que o usuário não foi atingido por qualquer tipo de humilhação ou mancha em sua dignidade, inexistente qualquer prejuízo pelo fato de ter sido feito o pagamento em espécie. Como já assentou esta Corte, o mero dissabor não dá ensejo ao dano moral. 2. Recursos especiais conhecidos e providos.”

(REsp 654.270/PE, Rel. Min. CARLOS ALBERTO MENEZES DIREITO, 3ª T., j. 10.11.05).

“PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO
REGIMENTAL NOS EMBARGOS DE
DECLARAÇÃO NO AGRAVO EM

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO. RECUSA DO CARTÃO MAGNÉTICO EM ESTABELECIMENTO CREDENCIADO. MERO ABORRECIMENTO. DANO MORAL. INEXISTÊNCIA. ATO ILÍCITO. SÚMULA N. 7/STJ.

1. O recurso especial não comporta o exame de questões que impliquem revolvimento do contexto fático-probatório dos autos, a teor do que dispõe a Súmula n. 7/STJ. 2. No caso dos autos, o Tribunal de origem concluiu pela inexistência de dano moral decorrente da impossibilidade de utilização do cartão de débito em um dia de compras, sob o fundamento de que "erros de leitura magnética do cartão e falhas momentâneas no sistema são comuns e compreensíveis" (e-STJ fl. 277). 3. Nesse contexto, concluir em sentido diverso implicaria reexame do conteúdo fático dos autos, vedado em recurso especial. 4. Ademais, a jurisprudência desta Corte é firme no sentido de que o mero aborrecimento advindo da recusa do cartão

de crédito em estabelecimento credenciado
não configura dano moral. 5. Agravo
regimental desprovido.”

(AgRg nos EDcl no AREsp 43739/SP, Rel. Min.
ANTONIO CARLOS FERREIRA, 4ª T.,
27.11.12 – g.n.).

Assim, ainda que se admita ter havido falha
do apelado na não autorização da operação, a demanda é
improcedente, por não caracterizarem dano moral os fatos descritos na
petição inicial.

5. Mantida a sentença, os honorários de
sucumbência são redimensionados para R\$ 1.700,00, nos termos do art.
85, §11, do CPC, ainda com a nota do art. 98, §3º, do mesmo estatuto.

Posto isso, meu voto **afasta** a preliminar e
nega provimento à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator