



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000426302**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000889-41.2024.8.26.0439, da Comarca de Pereira Barreto, em que é apelante LUCIMAR FATIMA APARECIDA ALVES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) 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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

**INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**APELAÇÃO nº 1000889-41.2024.8.26.0439**

Relatora: Inah de Lemos e Silva Machado

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Lucimar Fátima Aparecida Alves

Apelado: Banco Bradesco S. A.

2ª Vara Judicial da Comarca de Pereira Barreto

Juiz prolator: Luciano Correa Ortega

**Voto nº 2.683**

**APELAÇÃO CÍVEL. CARTÃO DE DÉBITO.  
NEGATIVA DE AUTORIZAÇÃO DE COMPRA.  
INDENIZAÇÃO. DANO MORAL.**

Ação com pedido de indenização por dano moral. Sentença de improcedência. Insurgência da autora.

Não configuração de dano presumido. Falha na prestação de serviços que, por si só, não implica dano moral. Mero constrangimento não indenizável. Ausente prova mínima de abalo psicológico.

Sentença mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo.

**RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO.**

Vistos.

Cuida-se de ação com pedido de indenização por dano moral, julgado improcedente por sentença de fls. 99/101, cujo relatório se adota, proferida nos seguintes termos: “Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido inicial, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, I, do CPC. Sucumbente, condeno a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios no importe de 10% sobre o valor dado à causa (Art. 85, do CPC), observado a gratuidade da justiça que lhe fora conferida.”.

Inconformada, a autora recorreu (fls. 104/109) a falha na prestação dos serviços do réu, causou-lhe dano moral em razão do constrangimento e vergonha experimentados. O dano seria *in re ipsa*. Requereu o

provimento do recurso com a reforma integral da sentença.

Ofertadas contrarrazões (fls. 113/117), o réu defendeu que a negativa da compra seria fato insuficiente para causar dano moral. Pugnou pelo desprovimento do recurso.

Recurso tempestivo, regularmente processado e sem preparo em razão da gratuidade concedida à autora.

**É o relatório.**

Cuida-se de ação com pedido de indenização por dano moral. Busca a autora a reforma integral da sentença, a falha na prestação dos serviços do réu causou-lhe dano moral.

Segundo relato da autora “no dia 27/11/2023, foi até o Supermercado Proença para efetuar compras, e ao tentar efetuar o pagamento pelo cartão no débito, foi surpreendida com a informação da atendente que o cartão não passou. [...] a atendente disse em voz alta que não poderia pagar, pois sua conta estava sem saldo, fazendo passar vergonha diante de várias pessoas. Neste momento, a gerente Lucinéia, liberou a Autora para ir ao banco resolver o problema e sua compra ficou retida no caixa. Ao chegar na agência bancária, relatou o caso ocorrido no mercado, e recebeu a notícia que a conta estava com problema e não poderia sacar e nem depositar e que ela não era a única.” (fls. 2/4).

Em resposta, o réu reconheceu a ocorrência de “falha operacional ocorrida nos dias 27 de novembro (entre 2h50 e 18h41), a qual foi solucionada, não havendo prejuízos aos clientes, pois os saldos foram reconstituídos.” (fls. 29).

Da análise fática, a despeito da falha na prestação de serviços reconhecida pelo réu, diferentemente do alegado pela autora, no caso em apreço, o dano não é *in re ipsa*.

Como na lição de Antônio Jeová Santos, “in” Dano Moral na Internet, Método, 2001, pág. 108: “Dada a amplitude do conceito, a impressão que pode causar é que qualquer ato que cause incômodo à vítima é dano moral. Não é assim,

porém. O dano, para ser considerado moral e ressarcível, deve ser sempre recoberto de alguma magnitude, de certa grandeza. O ato trivial, o aborrecimento do cotidiano, nem de longe enseja o dano moral indenizável. Um ponto que pode servir como bússola aos operadores do direito é imaginar que existe um piso de incômodo que o homem médio deve suportar. Isso decorre da vida em sociedade. Nem todo mal-estar, o mero enfado pode ser tido como dano passível de reparação.”. Acrescentando a fls. 109: “O dano moral não é título para tornar indenizável qualquer mal-estar, desgosto, afetação, inquietação ou perturbação de ânimo. O Direito não pode desconhecer que existe um grau de inconvenientes, enfado, desgostos que a vida 'com outros' acarreta. É o preço que se paga por viver em sociedade, o Direito que age com dados da realidade, em verdadeira reconstrução do que ocorreu, não pode se afastar dessa pauta segura, nem desconhecer que tais fatos não podem configurar o dano moral que enseja indenização.”.

Isto é, embora confessada a falha na prestação de serviços, não há prova consistente de que tenha gerado consequências na esfera pessoal e psicológica da autora. Ainda que tenha experimentado constrangimento e inconveniente, esses por si sós não são indenizáveis. Inexiste lastro probatório mínimo a indicar que o bem-estar psíquico da autora foi atingido.

Portanto, de rigor o desprovimento do recurso, mantida a r. sentença, pelos fundamentos nela expostos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo.

Pelo exposto, **NEGA-SE provimento ao recurso da autora**, nos termos da fundamentação supra. Mantida a sucumbência como fixada; observada a gratuidade concedida.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado  
Relatora