



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000430520**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1081488-17.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante IVONETE LAUREANO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E PAULO SERGIO MANGERONA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

**DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Apelação Cível nº 1081488-17.2024.8.26.0002**

**Apelante: Ivonete Laureano da Silva**

**Apelado: Banco Bradesco S/A**

**Comarca: São Paulo**

**Voto nº 8360**

**DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. INOCORRÊNCIA. DANOS MATERIAIS E MORAIS. NÃO CONFIGURAÇÃO. RECURSO NÃO PROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME:** Apelação cível interposta contra sentença de improcedência em ação de indenização por danos materiais e morais, em que a autora alegou falha na prestação de serviços de instituição financeira, em virtude de suposta impossibilidade de pagamento de fatura de cartão de crédito via aplicativo. A autora pleiteou a reforma da decisão para reconhecimento da responsabilidade civil do banco e a consequente condenação ao pagamento de indenização por danos material e moral. **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** Definir se houve falha na prestação de serviços bancários apta a ensejar reparação por danos materiais e morais. **III. RAZÕES DE DECIDIR:** (i) O registro do pagamento da fatura do cartão de crédito, no mesmo dia da suposta falha de aplicativo, bem demonstra a inexistência de falha na prestação dos serviços pela instituição financeira. (ii) A confirmação da efetivação do pagamento pela própria autora corrobora a regularidade da operação bancária. (iii) A incidência de encargos moratórios na fatura subsequente decorre do pagamento realizado após a data de vencimento, sem que tenha havido erro imputável à instituição financeira. **IV. DISPOSITIVO:** Recurso não provido.

**Vistos.**

A autora apela da r. sentença (fls. 228/231), cujo relatório se adota, a qual possui o seguinte dispositivo: “JULGO IMPROCEDENTE a ação, extinguindo o feito com julgamento de mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil. Face à sucumbência, condeno a requerente no pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, os quais fixo em

10% sobre o valor atualizado da causa, observada a suspensividade decorrente do art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil.”

A autora deseja a reforma integral da r. sentença, para serem julgados procedentes os seus pedidos de reparação por danos material e moral, pois entende ter havido falha da instituição financeira na prestação de seus serviços (fls. 234/238).

A autora deixou de recolher preparo, por ser beneficiária da gratuidade de justiça (fls. 58).

O réu apresentou contrarrazões no prazo legal, defendendo a manutenção da r. sentença (fls. 242/250).

**É o relatório.**

O recurso não comporta provimento.

A autora não conseguiu demonstrar a imputada falha na prestação dos serviços da instituição financeira.

Segundo sua narrativa, tentou realizar o pagamento da fatura de janeiro de 2024, mas o aplicativo apresentou mensagem de erro, o que impossibilitou o registro do pagamento.

Ocorre que a instituição financeira trouxe fatura que registrou o

pagamento, aos 16.01.24 (fls. 130), circunstância confirmada pela própria autora em réplica (fls. 224). Logo, o pagamento foi registrado no mesmo dia em que a suposta mensagem de erro foi exibida à autora.

Além disso, a instituição financeira demonstrou que a data de vencimento das faturas do cartão de crédito é o dia cinco de cada mês, sendo certo que entre esta data e a do pagamento não existiram quaisquer tentativas da autora em honrar a fatura, ela deve responder pelos encargos decorrentes da mora.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos acima debatidos.

Nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários de sucumbência do Patrono da parte ré para 12% sobre o valor da causa, observada a gratuidade.

Atentem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

**Domingos de Siqueira Frascino**

**Relator**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO