



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0001275225

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021700-66.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MILENA DE OLIVEIRA SALVINO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 2 de dezembro de 2025.

**MARCO PELEGRINI**  
Relator  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 14264

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1021700-66.2024.8.26.0004 – São Paulo

APELANTE: Milena Oliveira Salvino (justiça gratuita)

APELADO: Picpay Instituição de Pagamentos S/A

JUÍZA: Adriana Genin Fiore Basso

**APELAÇÃO – Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais – Bloqueio indevido de valores em conta digital.**

**Sentença de parcial procedência, que determinou o desbloqueio do montante debatido, mas afastou o dano moral.**

**Recurso da autora - objetiva a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais e a modificação dos ônus sucumbenciais.**

**Razões de decidir: Relação de consumo – Falha na prestação do serviço incontroversa – Dano moral não configurado – Situação que não ultrapassou a esfera do mero aborrecimento e dissabor cotidiano, sendo insuficiente para caracterizar ofensa a direito da personalidade – Entendimento em consonância com julgados proferidos por esta 12ª Câmara de Direito Privado – Majoração da verba honorária nos termos do artigo 85, § 11, do CPC – Sentença mantida.  
Recurso DESPROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 304/307, acrescentando que os pedidos da "ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por danos morais" (fl. 1), proposta por **Milena Oliveira Salvino** contra **PicPay Instituição de Pagamento S/A** foram julgados **PARCIALMENTE PROCEDENTES** para como condenar a instituição financeira ao desbloqueio da quantia de R\$ 411,00, sob pena de incidência de multa diária a ser oportunamente fixada, afastando, contudo, a pretensão indenizatória por danos morais. Destacou a falha na prestação do serviço pela instituição financeira, porquanto não logrou êxito em comprovar a legitimidade do bloqueio do valor na conta da autora, uma vez que, instada a apresentar o extrato do "cofrinho" e a fatura detalhada que justificasse a retenção, manteve-se inerte.

Em razão da sucumbência parcial, as partes arcarão com o pagamento das custas na proporção de 50% para cada (quanto a ré inclusive aquelas não recolhidas pela autora em razão da gratuidade) e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor dado a causa, para cada parte, suspendendo, porém, a exigibilidade em relação a autora por ser beneficiária da justiça gratuita.

Sustenta a autora-apelante, em suas razões recursais de fls. 310/319, a necessidade de reforma da sentença, para que seja reconhecida a ocorrência de dano moral *in re ipsa*. Alega que o bloqueio indevido de verba de natureza alimentar, que a privou de recursos essenciais e lhe causou constrangimento público ao ter uma compra recusada em supermercado, excede a noção de mero dissabor cotidiano. Aduz que a conduta da apelada, agravada pela não apresentação de documentos essenciais ordenados pelo juízo, viola a boa-fé objetiva e gera o dever de indenizar. Requer, assim, a condenação da ré ao pagamento de uma indenização no valor de R\$ 10.000,00 e, por conseguinte, a inversão integral dos ônus sucumbenciais, com a majoração dos honorários advocatícios para 20% do valor da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC.

Recurso tempestivo, isento de preparado, acompanhado de contrarrazões de fls. 327/335, defendendo a manutenção integral da sentença.

**É o relatório.**

**Decide-se.**

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conheço do presente recurso e o recebo em seus regulares efeitos. Passo, portanto, ao exame do mérito recursal.

Anota-se, de início, que, **não tendo sido interposto recurso pela ré-apelada**, restou incontroversa a irregularidade do bloqueio apontado na inicial, restando a discussão, portanto, exclusivamente quanto à configuração de **dano moral** indenizável em decorrência do bloqueio de valores em conta digital, ato cuja ilicitude já foi reconhecida em primeira instância, restando no âmbito recursal deliberar se suas consequências ultrapassaram o mero dissabor, a ponto de configurar lesão a direito da personalidade da autora-apelante.

Baldados os esforços da autora, o recurso não comporta provimento.

Com efeito, a r. sentença proferida pelo juízo “a quo” analisou com acuidade a matéria posta em juízo, dando correto deslinde à causa. A ilicitude da conduta da instituição financeira restou incontroversa, tanto pela ausência de recurso da parte ré quanto pela robusta fundamentação da decisão de primeiro grau, que bem observou a falha do fornecedor em seu dever de comprovar a legitimidade da retenção do montante de R\$411,00, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil. □

Nesse sentido, confira-se a exegese de Humberto Theodoro Júnior a respeito do artigo 373, do Código de Processo Civil:

*658. Sistema legal do ônus da prova. O art. 373, fiel ao princípio dispositivo, reparte o ônus da prova entre os litigantes da seguinte maneira: (a) ao autor incumbe o ônus de provar o fato constitutivo do seu direito; e (b) ao réu, o de provar o fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor. Cada parte, portanto,*

*tem o ônus de provar os pressupostos fáticos do direito que pretenda seja aplicado pelo juiz na solução do litígio. Quando o réu contesta apenas negando o fato em que se baseia a pretensão do autor, todo o ônus probatório recai sobre este. Mesmo sem nenhuma iniciativa de prova, o réu ganhará a causa, se o autor não demonstrar a veracidade do fato constitutivo do seu pretense direito. Actore non probante absolvitur reus. (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito Processual Civil - Vol. 1, p. 1708, Edição do Kindle.)*

A questão devolvida a esta Corte, contudo, cinge-se à existência de dano moral. E, nesse particular, a conclusão da magistrada sentenciante se mostra irretocável.

A indenização por danos morais, portanto, deve ser destinada às hipóteses de violação do direito à dignidade, à intimidade, à vida privada, à honra, à imagem, à luz do artigo 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, sob pena de banalização do instituto.

É cediço que o dano moral, para sua caracterização, exige a ocorrência de uma ofensa de certa magnitude a um dos direitos da personalidade, como a honra, a imagem, a integridade psíquica ou a dignidade da pessoa humana. Não é qualquer dissabor, contrariedade ou aborrecimento que enseja a reparação. O Superior Tribunal de Justiça tem, reiteradamente, se posicionado no sentido de que o mero inadimplemento contratual, desacompanhado de circunstâncias excepcionais que agridam a esfera íntima do indivíduo, não é suficiente para configurar o dano moral.

Nesse sentido, segundo o escólio de 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 os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. (Programa de Responsabilidade Civil, 3ª edição, fl. 89).*

No caso em apreço, embora a conduta do réu-apelado seja reprovável e configure inegável falha na prestação do serviço, os desdobramentos narrados pela apelante, como o constrangimento em um estabelecimento comercial, inserem-se no que a doutrina e a jurisprudência consolidaram como **meros dissabores** ou aborrecimentos cotidianos. A situação,

por mais que frustrante, não possui a gravidade necessária para caracterizar uma violação à dignidade da consumidora que justifique a imposição de uma condenação pecuniária.

A dor moral que autoriza a reparação é aquela que se eleva acima dos percalços comuns da vida em sociedade, atingindo o indivíduo de forma a lhe causar um sofrimento profundo e duradouro, o que não se vislumbra no presente feito. A situação vivenciada pela apelante, conquanto desagradável, não se reveste de contornos de excepcionalidade.

Nesse sentido:

DIREITO CIVIL, PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL. FRAUDE PERPETRADA POR CORRESPONDENTE BANCÁRIO. VÍCIO DE CONSENTIMENTO CONFIGURADO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEVOLUÇÃO EM DOBRO MANTIDA. DANOS MORAIS AFASTADOS POR AUSÊNCIA DE PROVA DE EFETIVO ABALO EXTRAPATRIMONIAL. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (...) **Afasta-se a condenação por danos morais por ausência de demonstração de efetivo abalo psicológico que ultrapasse os meros dissabores inerentes à situação fraudulenta, inexistindo nos autos elementos probatórios de constrangimentos, privações materiais significativas ou violação concreta à dignidade da consumidora.** Confirma-se a declaração de inexigibilidade dos débitos referentes aos contratos questionados, ante a comprovada ausência de manifestação válida de vontade por parte da consumidora e a não demonstração da regularidade da contratação pelo banco apelante. PRELIMINAR DA APELADA REJEITADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; **Apelação Cível 1022434-26.2023.8.26.0562; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/10/2025; Data de Registro: 26/10/2025**)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO MOTOBOY. PARCIAL PROVIMENTO. (...) **5. Não há comprovação de dano moral além do mero dissabor, não justificando indenização por danos morais.** Dispositivo e Tese 5. Recurso parcialmente provido para declarar a inexigibilidade das compras e determinar o ressarcimento dos valores pagos e sacados. Tese de



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**12ª Câmara de Direito Privado**

juízo: 1. A responsabilidade objetiva do banco se aplica em casos de falha na segurança dos dados do cliente. 2. A ilegitimidade passiva da Mastercard é reconhecida na ausência de nexo causal.\* (TJSP; **Apelação Cível 1503300-75.2023.8.26.0005; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/03/2025; Data de Registro: 13/03/2025**)

Dessa forma, a manutenção da sentença é medida que se impõe, pois, ao mesmo tempo em que restabeleceu o direito material da autora ao determinar o desbloqueio do valor, afastou com acerto a pretensão indenizatória, evitando a banalização do instituto do dano moral, que deve ser reservado para as hipóteses de efetiva e grave lesão aos direitos da personalidade.

Por fim, vencida a autora-apelante em grau recursal, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais, em atenção ao disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil. Assim, majoro os honorários por ela devidos ao patrono da ré-apelada para 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da causa, mantida a suspensão de sua exigibilidade, nos termos do art. 98, § 3º, do mesmo diploma legal.

Anote-se, por fim, que o quanto suscitado pela parte foi objeto de explícito pronunciamento jurisdicional, razão pela qual prescindível eventual **prequestionamento**.

**DISPOSITIVO**

Ante o exposto, por meio deste voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, mantendo-se integralmente a r. sentença por seus próprios e bem lançados fundamentos, majorando-se os honorários advocatícios recursais.

**MARCO PELEGRINI**  
**Relator**