



Banco do  
Conhecimento



# SUPERMERCADO – RECUSA DE CARTÃO

Banco do Conhecimento/ Jurisprudência/ Pesquisa Seleccionada/ Direito do Consumidor

## Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

[0366646-28.2011.8.19.0001](#) - APELACAO - 1ª Ementa

DES. FERNANDO FOCH LEMOS - Julgamento: 24/05/2016 - TERCEIRA CAMARA CIVEL

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. DEMANDA PROPOSTA, PROCESSADA E JULGADA SOB O CPC/73, EM CUJA VIGÊNCIA FORAM INTERPOSTAS APELAÇÕES. SUPERMECADO. PAGAMENTOS POR CARTÃO DE DÉBITO. SALDO. RECUSAS SUCESSIVAS. DANO MORAL. EQUÍVOCO DO BANCO. CADEIA DE SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR. INDENIZAÇÃO. CONTUDA AGRAVADORA DO PREJUÍZO EXTRAPATRIMONIAL. FATO IMPUGNADO EM CONTESTAÇÃO. CONTROVÉRSIA. ÔNUS DA PROVA DESATENDIDO. DÉBITO DOS VALORES CORRESPONDENTES. INDEMONSTRAÇÃO DOS RESPECTIVOS CRÉDITOS EM CONTA DO FORNECEDOR. REPETIÇÃO. DESCABIMENTO. BAIXA NA DISTRIBUIÇÃO. PREMATURIDADE AUTOR VENCEDOR BENEFICIÁRIO DE GRATUIDADE. RECOLHIMENTO AOS COFRES PÚBLICOS DAS CUSTAS QUE SEJAM RECEITAS PÚBLICAS. DEVER DO VENCIDO NÃO ISENTO. PRAZO. Ação de responsabilidade civil proposta por consumidora em face de sociedade empresária do ramo de supermercado porque, em um estabelecimento da ré, teve pagamento através de cartão de débito negado por duas vezes, a despeito do que ambas as quantias foram debitadas de sua conta corrente bancária. Alegação de que foi, na segunda tentativa de *passar o cartão*, humilhada e insultada pelos empregados da ré que, diante de todos, a acuraram de tentar *aplicar um golpe*. Pedido de condenação de a demandada repetir o que recebera e indenizar dano moral. Sentença que, partindo do pressuposto de que *a autora experimentou uma situação vexatória diante do público, maculando sua imagem como a de má pagadora*, dá pela procedência dos pedidos e arbitra em R\$ 2.000,00 a indenização do prejuízo extrapatrimonial, determinando, ainda, a baixa na distribuição e o arquivamento dos autos tanto que vencido o prazo de cumprimento voluntário do julgado. Demanda proposta, processada e julgada na vigência do CPC/73, sob cuja disciplina apelaram as litigantes. 1. Não invertido o ônus da prova, foi da consumidora o de demonstrar que, apesar dos débitos, os pagamentos foram creditados em favor da demandada, dado que esta negou tê-los recebido; sem essa prova, não há falar cogitar em condená-la a repetir o que foi debitado da conta corrente. 2. Nesse passo, conquanto a instituição financeira que fornece o serviço de pagamento não seja terceiro na relação de consumo entre o fornecer, que se dispõe a receber e o consumidor

que se propõe a quitar o preço por tal meio de pagamento, se o débito não é creditado em conta daquele, a este assiste demandar daquela a respectiva repetição. 3. Dado que a humilhação e os insultos foram impugnados em contestação, também foi ônus da consumidora o de prová-los, o que independeu da inversão do ônus da prova; sem lastro probatório impossível concluir-se pela ocorrência de tal fato. 4. De todo modo, a simples mas injusta recusa, em check out de supermercado causa dano moral in re ipsa por fato do serviço, gerando o dever de indenizar; ao contrário do que ocorreria se provados os insultos e a humilhação, o valor de indenização não refletiria a preponderância de seu aspecto punitivo e sancionador porque o erro da instituição financeira, por certo técnico, apenas integra o risco do empreendimento varejista. 5. A experiência comum autoriza a concluir que quanto mais modesta a vítima, no caso trabalhadora cuja remuneração não atinge a um salário mínimo e meio, maior o dano moral. 6. Portanto, ainda que não provados a humilhação e os insultos, caso em que a verba indenizatória deveria ser drasticamente aumentada, nas circunstâncias não atende a seu escopo de desagravar a vítima fixá-la no valor arbitrado; assim, é de justiça estabelece-la em R\$ 5.000,00. 7. A correção monetária de indenização de dano extrapatrimonial corre da data do ato judicial que a fixa, o que atende ao entendimento jurisprudencial dominante, sintetizado na Súmula 97 deste e 362 do Superior Tribunal de Justiça. 8. Tais considerações levam a decreto de procedência parcial; como, entretanto, é mínimo o decaimento autoral, não se justifica compensação de condenação honorária. 9. Determinar que, vencido o prazo de cumprimento espontâneo do julgado, se dê baixa na distribuição e se arquivem os autos, afrontava o disposto no art. 475-J, § 5.º, e dificulta eventual execução, inclusive sob a disciplina no art. 523 do CPC em vigor. 10. Sendo vencida ré não beneficiária de gratuidade de justiça e vencedora autora que o seja, é de prudência, e atende ao interesse público, explicitar que a condenação de a sucumbente recolher custas compreende o recolhimento das que sejam receitas públicas, não antecipadas pela demandante, no prazo de 60 dias, sub pena de inscrição em Dívida Ativa (Lei Estadual 3.350/99, art. 31, §§ 1.º e 2.º). 11. Apelo da ré ao qual se dá parcial provimento; recurso da autora provido in totum; sentença a cujo dispositivo se imprimem pequenos reparos de ofício. .

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 24/05/2016 (\*)

=====

[0021573-64.2015.8.19.0002](#) - APELACAO - 1ª Ementa

JDS. DES. FABIO UCHOA - Julgamento: 15/02/2016 - VIGESIMA TERCEIRA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. ALEGAÇÃO DE RECUSA DE AUTORIZAÇÃO, PARA PAGAMENTO DE COMPRAS EM SUPERMERCADO, POR MEIO DE CARTÃO DE CRÉDITO, POR MOTIVO DE INDISPONIBILIDADE DE LIMITE, INOBTANTE O OFERECIMENTO PRÉVIO PELO BANCO RÉU DE LIMITE EXTRA EMERGENCIAL E IMEDIATO, QUIESCIDO PELO AUTOR. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RÉU QUE ASSUME A OCORRÊNCIA DE

FALHA DE ORIGEM OPERACIONAL. TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. FRUSTRAÇÃO DE EXPECTATIVA E CONSTRANGIMENTOS EXPERIMENTADOS PELO AUTOR, QUE EXTRAPOLAM O MERO ABORRECIMENTO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. REFORMA DA SENTENÇA PARA CONDENAR O RÉU AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS NO VALOR DE R\$ 2.000,00 (DOIS MIL REAIS), EM CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE E O CARÁTER PEDAGÓGICO-PUNITIVO DO INSTITUTO. RECURSO AO QUAL SE DÁ PROVIMENTO, COM FUNDAMENTO NO ARTIGO 557 §1º-A DO CPC.

[Decisão Monocrática](#) - Data de Julgamento: 15/02/2016 (\*)

=====

[0182020-68.2011.8.19.0001](#) - APELACAO -1ª Ementa

DES. JOAQUIM DOMINGOS DE ALMEIDA NETO - Julgamento: 10/09/2014 - VIGESIMA QUARTA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. IMPOSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO DO CARTÃO DE CRÉDITO NO SUPERMERCADO. ALEGAÇÃO DE FALHA NO SERVIÇO E HUMILHAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO AUTOR. Para que se condene alguém ao pagamento de indenização, seja por dano moral, seja pelo de caráter material, é preciso que se configurem os pressupostos ou requisitos da responsabilidade civil, que são o dano, a culpa do agente, em caso de responsabilização subjetiva, e o nexos de causalidade entre a atuação deste e o prejuízo. A recusa de autorização para pagamento de compra com cartão de crédito é um fato que pode ocorrer com qualquer usuário, em razão dos mais diversos motivos. Tal fenômeno não extrapola os limites do mero aborrecimento comum, principalmente porque o conhecimento da recusa de autorização limita-se ao usuário do cartão e ao empregado do estabelecimento, sem maiores danos para aquele. Constatada a ocorrência de meros aborrecimentos, a que toda pessoa está sujeita em seu cotidiano, não há que se falar em indenização por danos morais. Sentença mantida. RECURSO A QUE SE NEGA SEGUIMENTO.

[Decisão Monocrática](#) - Data de Julgamento: 10/09/2014 (\*)

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 08/10/2014 (\*)

=====

[0319065-17.2011.8.19.0001](#) - APELACAO -1ª Ementa

DES. JOAQUIM DOMINGOS DE ALMEIDA NETO - Julgamento: 18/02/2014 - VIGESIMA QUARTA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. COMPRA RECUSADA EM SUPERMERCADO, FRENTE A NEGATIVA DO BANCO APELADO, EM AUTORIZAR O PAGAMENTO PELO CARTÃO DE DÉBITO DA CORRENTISTA. CONTA CORRENTE COM SALDO POSITIVO. RECUSA

INJUSTIFICADA. ESTORNO DOS VALORES. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELO AUTORAL QUE SE RESTRINGE À PEDIDO DE MAJORAÇÃO DA VERBA REPARATÓRIA ARBITRADA EM R\$ 2.000,00 (DOIS MIL REAIS). MANUTENÇÃO, OBSERVADO O QUE ORIENTA O ENUNCIADO Nº 116, PUBLICADO NO AVISO Nº 55/2012 DESTE EGRÉGIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA. NEGADO SEGUIMENTO AO RECURSO, NA FORMA DO ART. 557 DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL.

[Decisão Monocrática](#) - Data de Julgamento: 18/02/2014 (\*)

=====

[0013226-33.2011.8.19.0212](#) - APELACAO -1ª Ementa

DES. MARCOS ALCINO A TORRES - Julgamento: 27/11/2013 - VIGESIMA SETIMA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR

Apelação. Ação com pedidos de consignação em pagamento e indenização de dano moral. Cartão de crédito para uso em supermercados. Alteração unilateral do contrato. Redução abrupta do prazo de faturamento, implicando em elevação substancial do valor da fatura. Autora que, contatando o réu para reclamar da cobrança excessiva, é por ele aconselhada a efetuar pagamento do valor mínimo da fatura e aguardar a solução administrativa do equívoco - o que, não se cumprindo, acarretou o avolumamento exponencial da dívida, como de praxe na espécie. Fatos alegados com clareza na peça inicial e jamais impugnados na contestação, quer em seus capítulos isolados, quer tomada em seu conjunto. Revelia parcial (art. 302 do CPC). Fatos confirmados, amiúde, por laudo pericial tampouco impugnado pela instituição financeira. Caracterização da mora do credor, decorrente da recusa indevida de recebimento do seu crédito no valor e tempo pactuados. Inteligência do art. 394 do Código Civil. Procedência do pedido de consignação em pagamento. Irrefutável caracterização da cobrança abusiva (art. 42, caput, do CDC). Dano moral configurado. Provimento integral do recurso.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 27/11/2013 (\*)

=====

[0016098-08.2012.8.19.0205](#) - APELACAO -1ª Ementa

DES. ANTONIO SALDANHA PALHEIRO - Julgamento: 29/04/2013 - QUINTA CAMARA CIVEL

RITO SUMÁRIO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. COMPRAS EM SUPERMERCADO. RECUSA DE AUTORIZAÇÃO DA COMPRA COM CARTÃO DE CRÉDITO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. AUSÊNCIA DE PROVA DO FATO CONSTITUTIVO DO DIREITO DO AUTOR, ÔNUS QUE LHE COMPETIA. ARTIGO 333, INCISO I, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. NÃO CONFIGURAÇÃO DO DEVER DE INDENIZAR. NEGADO SEGUIMENTO AO RECURSO.

[Decisão Monocrática](#) - Data de Julgamento: 29/04/2013 (\*)

=====

[0001405-19.2011.8.19.0087](#) - APELACAO -1ª Ementa

DES. HELDA LIMA MEIRELES - Julgamento: 18/02/2013 - TERCEIRA CAMARA CIVEL

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO. IMPOSSIBILIDADE DE AQUISIÇÃO DE PRODUTOS EM SUPERMERCADO EM VIRTUDE DE DEFEITO NO CARTÃO DE CRÉDITO. RECUSA DE ALTERNATIVAS DE PAGAMENTO APRESENTADAS PELO CONSUMIDOR. CARÊNCIA DE PRODUÇÃO DE PROVAS. VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES RECHAÇADAS. AUSÊNCIA DE DANO MORAL. Aplicam-se ao caso concreto as normas de proteção e defesa do consumidor. A inversão do ônus da prova serve como instrumento de facilitação de defesa em favor do consumidor para que a parte adversa demonstre a inexistência de falha da prestação do serviço. Ocorre que sua aplicação, por ser critério de julgamento, não é automática. As normas de proteção contidas no código consumerista, ao facilitar a defesa mediante esse instrumento, não dispensam o hipossuficiente de demonstrar a verossimilhança das asserções formuladas na petição inicial, na medida em que possuem a finalidade de convencer o magistrado, a teor do art. 333, inciso I, do CPC.

[Decisão Monocrática](#) - Data de Julgamento: 18/02/2013 (\*)

=====

**Diretoria Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM)  
Departamento de Gestão e Disseminação do Conhecimento (DECCO)**

Elaborado pela Equipe do Serviço de Pesquisa e Análise de Jurisprudência (SEPEJ)  
**da Divisão de Gestão de Acervos Jurisprudenciais (DIJUR)**

Disponibilizado pela Equipe do Serviço de Captação e Estruturação do Conhecimento (SEESC) **da  
Divisão de Organização de Acervos do Conhecimento (DICAC)**

**Data da atualização: 01.08.2016**

Para sugestões, elogios e críticas: [jurisprudencia@tjrj.ius.br](mailto:jurisprudencia@tjrj.ius.br)