

**Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro**

**Comarca da Capital - Lagoa**

**6º Juizado Especial Cível da Comarca da Capital Lagoa**

Avenida Padre Leonel Franca, 248, Térreo, Gávea, RIO DE JANEIRO - RJ - CEP: 22451-000

**PROJETO DE SENTENÇA**

Processo: 0804248-20.2025.8.19.0252

Classe: PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)

AUTOR: \_\_\_\_\_

RÉU: \_\_\_\_\_

Dispensado o relatório, conforme possibilita o art. 38 da Lei 9.099/95.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, já que estão presentes os requisitos subjetivos (consumidor e fornecedor – art. 2º c/c art. 17 e art. 3º da Lei 8.078/90) e objetivos (produto e serviço – §§ 1º e 2º do artigo 3º da mesma lei) de tal relação.

A autora reclama de falha de segurança do banco réu. Relata que: em 09 e 10 de fevereiro de 2025 foram realizadas duas compras com seu cartão de crédito, a primeira no valor de \$ 1.093.620,00 (Franco Mali), e a segunda no valor de \$ 617.000,00 (Franco Mali), acrescidos do IOF no valor de R\$ 359,88, totalizando R\$ 18.332,19, em moeda nacional; as referidas compras foram fruto de fraude, decorrente de acesso aos dados pessoais, em uma confirmação de dados através de um link falso do cadastro de usuário da Netflix; as compras são facilmente detectáveis como sendo frutos de fraude, tanto assim o foi que o próprio banco suspeitou das compras e fez contato, tendo ela respondido que não reconhecia as compras. Pleiteia indenização por danos materiais e morais.

O réu sustenta que: as transações foram realizadas com dados do cartão, a qual a posse e responsabilidade de guarda é da parte autora; a parte autora não relata perda, furto ou roubo, sendo assim estava sob sua posse o cartão durante as compras; ademais, foram concretizadas com diversas autenticações, além das convencionais, também pelo sistema 3D Secure do Banco; foram confirmadas pela parte autora com liberação de risco para as transações contestadas, via QR CODE e além disso, existem diversas transações em valores semelhantes



realizadas pela parte autora, inclusive em companhias aéreas e pela mesma modalidade de compra (cartão não presente/senha manual digitada)

Afasta-se a tese de que a operação só se faz com a digitação da senha do cliente, pessoal e intransferível, pois se conhece a vulnerabilidade dos sistemas de segurança, que não estão imunes a fraudes.

Competia ao réu provar que as transações impugnadas pela parte autora foram efetuadas por ela. As compras questionadas foram em moeda estrangeira e as faturas apresentadas demonstram se tratar de compra fora do perfil.

Em razão disso e, por força do princípio da boa-fé que vigora em favor do consumidor, tenho por verossímil a alegação de que não efetuou as compras objeto da lide.

Ademais, a autora demonstrou ter efetuado a contestação administrativa e competia ao banco réu ter feito o procedimento de chargeback, não existindo tal prova nos autos.

O réu não se desincumbiu do ônus que lhe é imposto por lei, bem como não juntou qualquer documento capaz de elidir as alegações do consumidor hipossuficiente, ou excluir sua responsabilidade objetiva, por evidente vício na prestação de serviço, em conformidade com o disposto no art. 14 da Lei 8.078/90, ou mesmo, na forma do art. 373, II, do CPC.

Segundo a Teoria do Risco do Empreendimento, todo aquele que desenvolve uma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais danos causados, em razão de vícios ou defeitos dos bens ou serviços fornecidos, independentemente de culpa. Para que surja o dever de indenizar, basta provar a conduta ilícita, o nexo de causalidade e a lesão sofrida pelo consumidor.

Registre-se que, ainda que o banco tenha sido vítima de um estelionatário, persiste sua obrigação de indenizar, pois tal fato é insito ao seu serviço, que caracteriza o fortuito interno e não exclui sua responsabilidade civil, tratando-se de culpa concorrente de terceiro. Incide a Súmula 479 do STJ que dispõe: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

No que tange ao dano material, a ré deve ressarcir o prejuízo de R\$ 18.332,19 – fls. 10 de id 223426945. O caso configura descumprimento contratual, razão pela qual não há que se falar em devolução em dobro.



Na hipótese, a falha na prestação do serviço enseja dano moral, já que causou angústias e frustrações à consumidora, vítima de uma fraude. Além disso, o dano moral decorre da perda de tempo útil/desvio produtivo da autora, que não conseguiu solução administrativa.

No que tange ao pedido de dano moral, este deve ser contemplado no seu duplo caráter ressarcitório e preventivo-pedagógico, este último a indicar aos fornecedores que devem evitar quaisquer danos aos consumidores, para o que é imprescindível o aprimoramento da qualidade, da segurança e do desempenho dos serviços e/ou produtos colocados no mercado, conforme comando do art. 4º, inciso II, alínea “d”, da Lei 8.078/90. Dessa forma, tenho como justo e necessário o arbitramento do dano moral no valor de R\$ 10.000,00.

Posto isso, JULGO PROCEDENTES OS PEDIDOS e extinta a fase de cognição com resolução do mérito, na forma do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para:

- a. Condenar o réu a pagar a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de compensação por danos morais, corrigida monetariamente a contar desta decisão e acrescida de juros legais a partir da citação, tudo na forma da Lei 10.406/02 com a atualização dada pela Lei 14.905/2024.
- b. Condenar o réu a pagar a quantia de R\$ 18.332,19 (dezoito mil trezentos e trinta e dois reais e dezenove centavos), a título de indenização por danos materiais, corrigida monetariamente a contar do desembolso e acrescida de juros legais a partir da citação, tudo na forma da Lei 10.406/02 com a atualização dada pela Lei 14.905/2024.

Sem ônus sucumbenciais, face ao disposto no artigo 55, da Lei nº 9.099/95.

Projeto de sentença sujeito à homologação pela MM. Juiz de Direito, com base no art. 40, da Lei 9.099/95.

RIO DE JANEIRO, 17 de setembro de 2025.  
INGRID CHARPINEL REIS

