

Diário de Justiça Eletrônico Nacional - CNJ - MT

Data de Disponibilização: 16/03/2026

Data de Publicação: 17/03/2026

Região:

Página: 15210

Número do Processo: 1036547-47.2022.8.11.0041

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO - DJEN - DJEN

Processo: **1036547** - **47.2022.8.11.0041** Órgão: Quinta Câmara de Direito Privado Data de disponibilização: 16/03/2026 Classe: APELAÇÃO CÍVEL Tipo de comunicação: Intimação Meio: Diário de Justiça Eletrônico Nacional Parte(s): EDSON FERNANDO SCHONS JUNIOR Advogado(s): JOSILENE MARIA SPERBER CHIULI OAB 29157-A MT Conteúdo: ESTADO DE MATO GROSSO PODER JUDICIÁRIO QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO Número Único: **1036547** - **47.2022.8.11.0041** Classe: APELAÇÃO CÍVEL (198) Assunto: [Indenização por Dano Material, Indenização por Dano Moral] Relator: Des(a). LUIZ OCTAVIO OLIVEIRA SABOIA RIBEIRO Turma Julgadora: [DES(A). LUIZ OCTAVIO OLIVEIRA SABOIA RIBEIRO, DES(A). MARCOS REGENOLD FERNANDES, DES(A). SEBASTIAO DE ARRUDA ALMEIDA] Parte(s): [EDSON FERNANDO SCHONS JUNIOR - CPF: 088.811.961-58 (APELADO), JOSILENE MARIA SPERBER CHIULI - CPF: 040.521.079-50 (ADVOGADO), DILMA GOMES - CPF: 787.354.246-72 (APELADO), **BANCO DO BRASIL SA** - CNPJ: 00.000.000/0001-91 (APELANTE), NELSON WILIANS FRATONI RODRIGUES - CPF: 668.018.009-06 (ADVOGADO), MILENA PIRAGINE - CPF: 295.235.348-40 (ADVOGADO), **UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.** - CNPJ: 17.895.646/0076-02 (APELANTE), CELSO DE FARIA MONTEIRO - CPF: 182.328.128-18 (ADVOGADO), BANCO DO BRASIL SA - CNPJ: 00.000.000/0001-91 (TERCEIRO INTERESSADO), DILMA GOMES - CPF: 787.354.246-72 (TERCEIRO INTERESSADO)] A C Ó R D Ã O Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a). SEBASTIAO DE ARRUDA ALMEIDA, por meio da Turma Julgadora, proferiu a seguinte decisão: POR UNANIMIDADE, DESPROVEU O RECURSO. E M E N T A DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR E DIREITO PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE EM PLATAFORMA DIGITAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. DANO MORAL IN RE IPSA. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame Apelação cível interposta contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos em ação de restituição de valores, condenando as rés, solidariamente, à devolução em dobro de valores indevidamente debitados da conta do autor, em razão de fraude consistente no cadastro e uso de seu cartão por terceiro em plataforma digital de transporte, bem como ao pagamento de indenização por danos morais. II. Questão em discussão 2. Há cinco questões em discussão: (i) saber se o recurso deve ser recebido com efeito suspensivo; (ii) saber se o ajuizamento da ação depende de prévio esgotamento da via administrativa; (iii) saber se a plataforma digital possui legitimidade

passiva e responde por fraude praticada por terceiro; (iv) saber se é cabível a restituição em dobro dos valores indevidamente cobrados; e (v) saber se a hipótese configura dano moral indenizável e se adequado o quantum fixado. III. Razões de decidir 3. A apelação, regida pelo CPC/2015, art. 1.012, não comporta efeito suspensivo automático fora das hipóteses legais. Ausente demonstração concreta de risco de dano grave, mantém-se o recebimento apenas no efeito devolutivo. O acesso à jurisdição independe de prévio esgotamento da via administrativa, à luz do CF/1988, art. 5º, XXXV. O interesse de agir se evidencia pela resistência à pretensão. Precedente do STJ afasta a exigência de requerimento administrativo como condição da ação (STJ, AgInt no REsp 1954342/RS). A legitimidade passiva é aferida in status assertionis. A plataforma integra a cadeia de fornecimento e auferir proveito econômico das transações realizadas em seu ambiente, submetendo-se ao CDC. A responsabilidade é objetiva, fundada no risco do empreendimento (CDC, art. 14). A fraude perpetrada por terceiro configura fortuito interno, não excludente de responsabilidade, conforme orientação consolidada na Súmula 479/STJ. A falha de segurança que permitiu o cadastro e utilização fraudulenta do cartão caracteriza defeito do serviço, por não oferecer a segurança legitimamente esperada (CDC, art. 14, § 1º). A jurisprudência reconhece a responsabilidade de fornecedores em hipóteses análogas (TJSP, Apelação Cível 10001654120258260200). A repetição do indébito em dobro prescinde de comprovação de dolo, sendo suficiente que a cobrança indevida decorra de conduta contrária à boa-fé objetiva, ressalvado engano justificável, inexistente no caso (STJ, EAREsp 676608/RS). O dano moral decorre da própria indevida subtração de valores e da vulneração da segurança da conta bancária do consumidor, configurando dano in re ipsa. O valor fixado observa os critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Mantidos os honorários advocatícios, majorados em grau recursal, nos termos do CPC, art. 85, § 11. IV. Dispositivo e tese 10. Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. A fraude praticada por terceiro em plataforma digital de intermediação de serviços configura fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva do fornecedor integrante da cadeia de consumo. 2. A restituição em dobro prevista no art. 42, p.u., do CDC é cabível quando a cobrança indevida viola a boa-fé objetiva, sendo desnecessária a comprovação de dolo do fornecedor." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXV; CPC/2015, arts. 1.012 e 85, § 11; CDC, arts. 14 e 42, p.u. Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no REsp 1954342/RS, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, 4ª Turma, j. 21.02.2022, DJe 25.02.2022; TJMT, Apelação Cível 10008352120248110010, Rel. Des. Marcio Vidal, Quinta Câmara de Direito Privado, j. 29.10.2024, pub. 31.10.2024; Súmula 479/STJ; TJSP, Apelação Cível 10001654120258260200, Rel. Des. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 19.12.2025, pub. 19.12.2025; STJ, EAREsp 676608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21.10.2020, DJe 30.03.2021. R E L A T Ó R I O EXMO. DES. LUIZ OCTÁVIO O. SABOIA RIBEIRO Egrégia Câmara: Trata-se recurso de apelação cível interposto por UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA (UBER) contra a sentença proferida pelo Juízo da 8ª Vara Cível da Comarca de Cuiabá, nos autos da Ação de Restituição de Valores movida por EDSON FERNANDO SCHONS JÚNIOR, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, condenando as rés, solidariamente, a pagarem a parte autora, a título de danos materiais, na quantia de R\$ 1.038,82 (um mil e trinta e oito reais

e oitenta e dois centavos), bem como ao pagamento indenização a título de danos morais arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais - Id. 346707393). Inconformada, a parte apelante arguiu preliminarmente quanto a imprescindibilidade de concessão de efeito suspensivo, falta de interesse de agir, ausência de reclamação na via administrativa e ilegitimidade passiva da Uber. No mérito, assevera quanto a inexistência de falha na prestação de serviços, inexistência de danos materiais, ausência de dano moral, necessidade de correção do termo inicial dos juros de mora, impossibilidade de condenação em honorários advocatícios em 15% (quinze por cento). Ao final, pugna pelo conhecimento e provimento do recurso de apelação, para que seja reformada a sentença, reconhecida a ilegitimidade passiva da Uber, que seja julgado improcedente os pedidos iniciais, que seja afastada a condenação em danos materiais e morais, bem como que seja afastada a condenação em honorários advocatícios (Id. 346707400). Por sua vez, a parte apelada apresentou contrarrazões, manifestando pelo desprovimento do recurso de apelação e manutenção da sentença (Id. 346707404). É o relatório. V O T O R E L A T O R EXMO. DES. LUIZ OCTÁVIO O. SABOIA RIBEIRO Egrégia Câmara: Conforme relatado anteriormente, trata-se recurso de apelação cível interposto por UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA (UBER) contra a sentença proferida pelo Juízo da 8ª Vara Cível da Comarca de Cuiabá, nos autos da Ação de Restituição de Valores movida por EDSON FERNANDO SCHONS JÚNIOR, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, condenando as rés, solidariamente, a pagarem a parte autora, a título de danos materiais, na quantia de R\$ 1.038,82 (um mil e trinta e oito reais e oitenta e dois centavos), bem como ao pagamento indenização a título de danos morais arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais - Id. 346707393). A apelante inicia sua insurgência requerendo a concessão de efeito suspensivo ao recurso, invocando o artigo 43 da Lei nº 9.099/95, argumentando que o cumprimento imediato da sentença lhe causaria dano irreparável ou de difícil reparação. Antes de adentrar ao mérito do pedido, impõe-se registrar o equívoco técnico cometido pela recorrente. O presente processo não tramita perante o Juizado Especial Cível, mas sim na 8ª Vara Cível de Cuiabá, integrando a Justiça Comum Estadual, submetendo-se, portanto, ao Código de Processo Civil de 2015, e não à Lei nº 9.099/95. A sentença foi proferida por Juiz de Direito da Vara Cível, seguindo o procedimento comum, e não o rito sumaríssimo dos Juizados Especiais. A norma aplicável ao pedido de efeito suspensivo em apelação na Justiça Comum é o artigo 1.012 do Código de Processo Civil, que estabelece, em seu caput, que a apelação terá efeito suspensivo apenas nas hipóteses legais expressamente previstas. "Art. 1.012. A apelação terá efeito suspensivo. § 1º Além de outras hipóteses previstas em lei, começa a produzir efeitos imediatamente após a sua publicação a sentença que: I - homologa divisão ou demarcação de terras; II - condena a pagar alimentos; III - extingue sem resolução do mérito ou julga improcedentes os embargos do executado; IV - julga procedente o pedido de instituição de arbitragem; V - confirma, concede ou revoga tutela provisória; VI - decreta a interdição." O § 1º do referido artigo consagra a regra geral de que, ressalvadas as disposições legais específicas, a apelação é recebida apenas no efeito devolutivo. Ainda que se considere o pedido à luz da legislação correta, verifica-se que a apelante não logrou demonstrar qualquer situação excepcional que justifique o afastamento da regra geral do

recebimento do recurso apenas no efeito devolutivo. A alegação genérica de que o pagamento acarretaria ônus extremamente danoso à empresa, sem qualquer comprovação efetiva dessa situação, não se mostra suficiente para a concessão da medida. Não há nos autos demonstração concreta de probabilidade de dano grave, irreparável ou de difícil reparação que justifique a tutela provisória de urgência. Por outro lado, o apelado, jovem que à época dos fatos era menor aprendiz em seu primeiro emprego, teve valores subtraídos de sua conta-salário em razão de falha na prestação de serviços, fazendo jus ao recebimento tempestivo da indenização fixada. O interesse na celeridade da prestação jurisdicional milita em seu favor, especialmente considerando que a sentença foi proferida após regular instrução processual e cognição exauriente. Assim, INDEFIRO o pedido de concessão de efeito suspensivo ao recurso, que deve ser recebido apenas no efeito devolutivo, nos termos do art. 1.012, § 1º, do Código de Processo Civil. Passo à análise das preliminares suscitadas pela apelante. A recorrente sustenta a ausência de interesse de agir do autor, argumentando que este não teria esgotado a via administrativa, deixando de buscar solução junto aos canais de atendimento disponibilizados pela empresa, seja pelo aplicativo, seja pela plataforma Consumidor.gov.br. A preliminar não merece prosperar. O princípio da inafastabilidade da jurisdição, consagrado no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, assegura que a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito. "Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: (...) XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;" O prévio esgotamento das vias administrativas não constitui requisito para o ajuizamento de ação judicial, salvo nas hipóteses excepcionais expressamente previstas em lei, o que não é o caso dos autos. A necessidade da tutela jurisdicional exsurge da resistência da parte contrária à pretensão do autor, e essa resistência restou amplamente demonstrada nos autos. O autor buscou solução junto ao Banco do Brasil, conforme comprovam as senhas de atendimento de identificação AE218 e CA134, bem como o Boletim de Ocorrência lavrado, não obtendo, contudo, o estorno dos valores indevidamente debitados. É compreensível que o autor, ao identificar débitos não reconhecidos em sua conta bancária, tenha procurado primeiramente a instituição financeira, e não a empresa beneficiária dos pagamentos, especialmente considerando que, segundo suas alegações, sequer possuía cadastro na plataforma da apelante. Ademais, a exigência de que o consumidor, antes de buscar a tutela jurisdicional, esgote todos os canais administrativos disponibilizados pela empresa fornecedora representaria indevida restrição ao direito de acesso à justiça, criando obstáculo não previsto em lei. Nesse sentido, vejamos: "CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. PRESTAÇÃO DE CONTAS . FUNDO 157. ESGOTAMENTO DA VIA ADMINISTRATIVA. DESNECESSIDADE. DECISÃO MANTIDA . 1. Não constitui requisito para a aferição do interesse processual a comprovação do encaminhamento de requerimento administrativo daquilo que se postula judicialmente. 2. Agravo interno a que se nega provimento." (STJ - AgInt no REsp: 1954342 RS 2021/0248738-0, Relator.: Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, Data de Julgamento:

21/02/2022, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 25/02/2022) (destaquei) Outro não é o entendimento deste e. Tribunal de Justiça, vejamos: "EMENTA DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE COBRANÇA DE INDENIZAÇÃO SECURITÁRIA. SEGURO DE VIDA . EXTINÇÃO SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO. INDEFERIMENTO DA INICIAL. AUSÊNCIA DE ESGOTAMENTO DA VIA ADMINISTRATIVA. DESNECESSIDADE . PRINCÍPIO DA INAFSTABILIDADE DA JURISDIÇÃO. PROVIMENTO DO RECURSO. I. Caso em exame 1 . Trata-se de Apelação Cível interposta por Ângela do Nascimento Pereira contra sentença que extinguiu o processo sem resolução de mérito, nos termos do art. 485, inc. I, e art. 321, p .u., do CPC/2015, em ação de cobrança de indenização securitária referente ao seguro de vida do falecido genitor da autora, movida contra ICATU Seguros S/A e SICREDI Integração MT/AP/PA. II. Questão em discussão 2 . A questão em discussão é se a extinção do processo sem resolução de mérito por ausência de comprovação de pretensão resistida (esgotamento da via administrativa) é compatível com o princípio constitucional da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV, da CF/1988). III. Razões de decidir 3 . O esgotamento da via administrativa não é requisito para o ajuizamento de ações, conforme o princípio da inafastabilidade da jurisdição, consagrado no art. 5º, XXXV, da CF/1988. 4. A exigência de pretensão resistida para fins de comprovação de interesse processual é desarrazoada, uma vez que não há fundamento legal que condicione o direito de ação ao prévio esgotamento da via administrativa, especialmente em demandas securitárias . IV. Dispositivo e tese 5. Recurso provido. Sentença anulada . Determina-se o retorno dos autos à origem, com o prosseguimento do feito e a citação dos réus. Tese de julgamento: "O princípio da inafastabilidade da jurisdição impede a exigência de esgotamento da via administrativa para o ajuizamento de ação judicial, assegurando o direito de acesso ao Judiciário para apreciação de lesão ou ameaça a direito." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXV; CPC/2015, art . 485, I; CPC/2015, art. 321, p.u. Jurisprudência relevante citada: · TJMT, Apelação Cível nº 0002258-33 .2015.8.11.0015, Quarta Câmara de Direito Privado, Rel . Des. Rubens de Oliveira Santos Filho, julgado em 03/04/2019. · STJ, AgInt no REsp 1954342/RS, Rel. Min . Antônio Carlos Ferreira, j. 21/02/2022." (TJ-MT - APELAÇÃO CÍVEL: 10008352120248110010, Relator.: MARCIO VIDAL, Data de Julgamento: 29/10/2024, Quinta Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 31/10/2024) (destaquei) "EMENTA: DIREITO PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. INDEFERIMENTO DA PETIÇÃO INICIAL. EXTINÇÃO DO PROCESSO SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO . AUSÊNCIA DE ESGOTAMENTO DA VIA ADMINISTRATIVA. PRINCÍPIO DA INAFSTABILIDADE DA JURISDIÇÃO. SENTENÇA ANULADA. RECURSO PROVIDO . I. Caso em exame Ação de reparação de danos materiais e morais proposta contra o BANCO DO BRASIL S/A, objetivando a indenização por saques indevidos e ausência de correção em valores depositados na conta PASEP, bem como danos morais. Sentença de extinção do feito sem julgamento de mérito, com fundamento na ausência de comprovação de pretensão resistida, nos termos dos arts. 485, IV, e 330, III, do CPC . II. Questão em discussão 2. A questão central consiste em verificar se a ausência de esgotamento da via administrativa é suficiente para afastar o interesse de agir e fundamentar o indeferimento da petição inicial. III . Razões de decidir 3. O princípio da inafastabilidade

da jurisdição, previsto no art. 5º, inc. XXXV, da CF/1988, assegura o direito de acesso ao Poder Judiciário independentemente de prévio esgotamento da via administrativa . 4. O entendimento consolidado pelo STJ e tribunais estaduais é no sentido de que o prévio requerimento administrativo não é requisito indispensável para a configuração do interesse de agir, salvo quando previsto em lei específica. 5. A ausência de comprovação de pretensão resistida não afasta, por si só, o direito da parte autora de submeter a questão à apreciação judicial, especialmente considerando os fundamentos constitucionais e o contexto dos autos . IV. Dispositivo e tese 6. Recurso conhecido e provido. Sentença anulada para determinar o retorno dos autos à origem, com prosseguimento regular do feito . Tese de julgamento: "1. A ausência de comprovação de pretensão resistida não é requisito para o ajuizamento de ação judicial, à luz do princípio da inafastabilidade da jurisdição." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, inc . XXXV; CPC, arts. 485, IV, e 330, III. Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no REsp 1954342/RS, Rel. Min . Antonio Carlos Ferreira, j. 21.02.2022; TJMT, Apelação Cível nº 1006012-85 .2018.8.11.0006, Rel . Des. Carlos Alberto Alves da Rocha, j. 09.10 .2024. AgRg no AREsp 217.998/RJ). (N .U 1002095-48.2024.8.11 .0006, Rel. Des. Dirceu dos Santos, j. 03 .07.2024. Apelação Cível 1012387-29.2023 .8.11.0006, Rel. Des . José Zuquim Nogueira, j. 18.06.2024 ." (TJ-MT - APELAÇÃO CÍVEL: 10109017220248110006, Relator.: MARCIO VIDAL, Data de Julgamento: 11/02/2025, Quinta Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 14/02/2025) (destaquei) "APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - DESCONTOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO - CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO (RMC) - EXTINÇÃO DO FEITO SEM RESOLUÇÃO DE MÉRITO - AUSÊNCIA DE REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO PRÉVIO - DESNECESSIDADE - PRINCÍPIO DA INAFASTABILIDADE DA JURISDIÇÃO - SENTENÇA CASSADA - RECURSO PROVIDO. I. Caso em exame: Apelação cível interposta por idosa aposentada contra sentença que extinguiu, sem resolução de mérito, ação de obrigação de não fazer cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais e materiais, ajuizada em face de instituição financeira, em razão de descontos em benefício previdenciário decorrentes de contratação não reconhecida de cartão de crédito consignado (RMC). II . Questão em discussão: Necessidade (ou não) de prévio requerimento administrativo como condição de procedibilidade para o ajuizamento de ação judicial que discute descontos em benefício previdenciário, especialmente em demandas revisionais, declaratórias de inexistência de débito ou repetição de indébito. III. Razões de decidir: · Fundamentos normativos: o Art. 5º, XXXV, da Constituição Federal (princípio da inafastabilidade da jurisdição); o Arts . 320, 321 e 485, I, do CPC; o Súmula 297 do STJ (aplicação do CDC às instituições financeiras); o Parágrafo único do art. 42 do CDC (repetição do indébito em dobro). · Súmula/Tema: o Súmula 297/STJ: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras." · Precedente: o TJMT, Apelação Cível n . 1006012-85.2018.8.11 .0006, Terceira Câmara de Direito Privado, j. 09/10/2024: "A ausência de prévio requerimento administrativo não é óbice para a propositura de ação revisional de contrato bancário..." o TJMT, Recurso Inominado n. 1015148-08.2024.8 .11.0003, Primeira Turma Recursal, j. 04/11/2024: "A ausência de requerimento prévio ou

esgotamento de via administrativa não impede a parte de promover ação judicial." · Subsunção: o A exigência de prévio requerimento administrativo não encontra respaldo legal expresso e não pode ser imposta como condição de procedibilidade para o acesso ao Judiciário, sob pena de violação ao direito fundamental de acesso à justiça, especialmente em demandas que envolvem verba alimentar de aposentados e pensionistas . A Recomendação nº 159/2024 do CNJ possui natureza meramente orientativa e não pode criar restrição não prevista em lei. IV. Dispositivo e tese: · Teses firmadas: o Não constitui condição de procedibilidade para o ajuizamento de ação revisional, declaratória de inexistência de débito ou repetição de indébito a prévia tentativa de solução administrativa, salvo previsão legal expressa. o O princípio da inafastabilidade da jurisdição (art . 5º, XXXV, CF) assegura o direito de acesso ao Poder Judiciário, não podendo ser restringido por exigências administrativas. · Dispositivos relevantes citados: o Constituição Federal, art. 5º, XXXV o Código de Processo Civil, arts. 320, 321 e 485, I o Código de Defesa do Consumidor, arts . 6º, 39, 42, 46, 52 o Súmula 297/STJ · Jurisprudência relevante citada: o TJMT, Apelação Cível n. 1006012-85.2018.8 .11.0006, Terceira Câmara de Direito Privado, j. 09/10/2024 o TJMT, Recurso Inominado n. 1015148-08 .2024.8.11.0003, Primeira Turma Recursal, j . 04/11/2024 o STJ, REsp 1722322/MA, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, DJ 18/12/2019 o TJPR, Apelação Cível n.º 0003932- 24 .2017.8.16.0181, Rel . Des. Hayton Lee Swain Filho, j. 22/08/2018" (TJ-MT - APELAÇÃO CÍVEL: 10001269220258110028, Relator.: SEBASTIAO BARBOSA FARIAS, Data de Julgamento: 30/09/2025, Primeira Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 30/09/2025) (destaquei) A existência de canais de atendimento, por mais eficientes que possam ser, não afasta o direito do consumidor de buscar diretamente o Poder Judiciário quando entender violado seu direito. REJEITO, portanto, a preliminar de ausência de interesse de agir. A apelante também arguiu sua ilegitimidade passiva para figurar no polo passivo da demanda, sustentando que sua atividade se restringe à intermediação tecnológica entre usuários e prestadores de serviço, não sendo responsável por transações financeiras realizadas por meio de cartões de débito ou crédito, cuja segurança seria de responsabilidade exclusiva das administradoras de cartões e instituições financeiras. Invoca, ainda, o Marco Civil da Internet, afirmando que sua responsabilidade deve se limitar aos aspectos tecnológicos de sua plataforma. A preliminar não se sustenta. A legitimidade passiva ad causam deve ser aferida "in status assertionis", ou seja, com base nas alegações formuladas na petição inicial, em conformidade com a Teoria da Asserção, amplamente adotada pela jurisprudência pátria. Na inicial, o autor imputa à apelante a responsabilidade pelos danos sofridos, alegando que a plataforma permitiu o cadastro e a utilização fraudulenta de seu cartão de débito por terceiro, em decorrência de falha de segurança. A narrativa inicial estabelece, portanto, um nexo de causalidade direto entre a conduta da ré e o prejuízo alegado, o que é suficiente para reconhecer sua legitimidade para integrar a lide. Ademais, a tese de que a Uber seria mera plataforma tecnológica, sem qualquer responsabilidade sobre as transações financeiras realizadas em seu ambiente, não corresponde à realidade dos fatos. A apelante não é simples provedora de aplicação de internet que se limita a hospedar conteúdo de terceiros. Ao contrário, ela desenvolve, gerencia e lucra com uma plataforma que viabiliza a contratação de

serviços de transporte mediante pagamento eletrônico, integrando inequivocamente a cadeia de fornecimento de serviços. O modelo de negócio da empresa pressupõe a intermediação não apenas do serviço de transporte, mas também do pagamento por esse serviço, sendo a facilidade e segurança dessa transação elementos essenciais do serviço oferecido ao consumidor. Nesse contexto, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, cujo artigo 7º, parágrafo único, e artigo 25, §1º, estabelecem a responsabilidade solidária de todos os integrantes da cadeia de fornecimento pelos danos causados ao consumidor. Cito: "Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade. Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo." "Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores. § 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores." A própria apelante admitiu, em sua manifestação, que o cartão do autor foi cadastrado e utilizado por terceiro em sua plataforma, o que evidencia a pertinência subjetiva para integrar a demanda. Se houve ou não efetiva falha na prestação dos serviços e se a responsabilidade pode ser afastada por alguma excludente são questões atinentes ao mérito da causa, não à legitimidade processual. REJEITO, assim, a preliminar de ilegitimidade passiva. Superadas as questões preliminares, passo ao exame do mérito recursal. A apelante sustenta, em síntese, que não houve falha na prestação de seus serviços, pois o cartão do autor foi regularmente cadastrado por um usuário terceiro que possuía todos os dados necessários para tanto, incluindo número do cartão, data de validade e código de segurança. Argumenta que, para cadastrar um cartão em sua plataforma, é imprescindível a inserção desses dados, os quais são de responsabilidade exclusiva do titular, de modo que a fraude teria decorrido de culpa exclusiva do consumidor, que não zelou adequadamente por suas informações, ou de culpa exclusiva de terceiro, configurando fortuito externo, excludentes de responsabilidade previstas no artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Alega, ainda, que os serviços de transporte foram efetivamente prestados, não havendo, portanto, cobrança indevida a justificar qualquer restituição. A argumentação não merece acolhida. A relação jurídica estabelecida entre o autor e a apelante é inequivocamente de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. A Uber, ao disponibilizar plataforma que viabiliza a contratação de serviços de transporte mediante remuneração, enquadra-se perfeitamente no conceito de fornecedora previsto no artigo 3º do CDC, sendo o autor, ainda que involuntariamente em razão da fraude, o destinatário final do serviço. Reconhecida a relação de consumo, a responsabilidade da fornecedora é objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento, conforme dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. "Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como

por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos." Assim, a apelante responde pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa. A responsabilidade somente é afastada se comprovada uma das excludentes previstas no parágrafo terceiro do mesmo artigo, quais sejam, a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. No caso concreto, a falha na prestação do serviço pela apelante é manifesta. A própria empresa admitiu que o cartão do autor foi cadastrado e utilizado por terceiro em sua plataforma, conforme manifestação juntada aos autos. Essa admissão, por si só, evidencia a vulnerabilidade do sistema de segurança da empresa, que permitiu que pessoa diversa do titular do cartão realizasse o cadastro e utilizasse o meio de pagamento sem qualquer mecanismo eficaz de verificação de titularidade. A alegação de que o cadastro de um cartão exige a inserção de dados como número, validade e código de segurança não é suficiente para afastar a responsabilidade da apelante. Esses dados, embora sejam informações do cartão, não são suficientes para identificar o efetivo titular ou para confirmar que quem está realizando o cadastro é, de fato, a pessoa autorizada a utilizar aquele meio de pagamento. A tecnologia atual oferece diversos mecanismos de segurança que poderiam ser implementados para evitar fraudes dessa natureza, tais como confirmação por mensagem de texto ou e-mail cadastrado junto à instituição financeira, reconhecimento facial, autenticação em dois fatores, entre outros. A ausência de mecanismos robustos de verificação de titularidade configura defeito na prestação do serviço, nos termos do artigo 14, §1º do CDC. "Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido." A tese de culpa exclusiva do consumidor não se sustenta. Não há nos autos qualquer elemento que indique negligência por parte do autor na guarda de seus dados. Ao contrário, o autor era, à época dos fatos, menor de idade, aprendiz em seu primeiro emprego, tendo aberto sua primeira conta bancária por exigência do empregador. A narrativa dos autos demonstra que o autor mantinha cuidado com seu cartão, utilizando-o apenas para pequenas compras, e que, ao identificar os débitos não reconhecidos, agiu prontamente, tentando bloquear o cartão e buscando solução junto ao banco. A mera circunstância de um terceiro ter obtido acesso aos dados do cartão não é suficiente para caracterizar culpa do consumidor, especialmente considerando que a clonagem e a fraude com cartões são práticas cada vez mais sofisticadas, que independem de descuido do titular. Ademais, o autor comprovou, por meio de documentação juntada aos autos, que não se encontrava na cidade de São Paulo, local onde foram realizadas as corridas, o que reforça a tese de fraude. A tese de culpa exclusiva de terceiro, configurando fortuito externo, também não prospera. A ocorrência de fraudes por terceiros é risco inerente à atividade empresarial desenvolvida pela apelante, que lucra com a facilidade das transações eletrônicas e, por

consequente, deve arcar com o ônus de garantir a segurança dessas transações. Trata-se de hipótese clássica de fortuito interno, ou seja, um evento danoso que, embora decorrente de ato de terceiro, relaciona-se diretamente com a atividade empresarial e os riscos a ela inerentes. A fraude praticada por terceiro no âmbito de operações realizadas por meio da plataforma da apelante insere-se no risco do negócio, não podendo ser invocada como excludente de responsabilidade. Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça consolidou entendimento na Súmula 479, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Cito: Súmula 479 - STJ "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias." Embora a súmula refira-se especificamente a instituições financeiras, o raciocínio nela contido aplica-se perfeitamente à apelante, cuja atividade depende intrinsecamente de operações de pagamento eletrônico. A jurisprudência pátria tem aplicado esse entendimento também às plataformas de intermediação de serviços que envolvem transações financeiras, reconhecendo sua responsabilidade objetiva por falhas de segurança que permitam fraudes. A propósito, vejamos: "Ação de nulidade de cobrança - Procedência parcial - Irresignação da corré Uber e da autora - Preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela Uber - Relação de consumo - Empresa ré que é parte legítima para figurar no polo passivo da ação, sendo responsável pelo defeito na prestação de serviço - Cadeia de Consumo - Falha na prestação de serviço caracterizada - Preliminar afastada - Aplicabilidade, no caso, do Código de Defesa do Consumidor - Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça - Ônus probatório que impunha aos réus demonstrarem a regularidade e legitimidade da cobrança de viagens operadas pela Uber - Ausência de prova para tanto - Cobrança que deve ser afastada, restituindo-se em dobro, os valores pagos a este título pela autora, nos termos do art. 42, § único, do CPC - Ocorrência de dano moral configurada - Demandante que faz jus à respectiva reparação, nos termos do art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, do art. 6º, inc. VI, do Código de Defesa do Consumidor e artigo 186 do Código Civil - Montante arbitrado pela douta Magistrada que merece ser mantido - Manutenção da r. sentença que é de rigor - Recursos improvidos." (TJ-SP - Apelação Cível: 10008719820248260025 Angatuba, Relator.: Thiago de Siqueira, Data de Julgamento: 21/02/2025, 14ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 21/02/2025) (destaquei) "\*Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais e materiais - Alegação de clonagem do cartão da autora, com indevidas compras sequenciais na modalidade débito junto a plataforma Uber. Ilegitimidade passiva ad causam - Discutindo-se a existência de fraude decorrente de falha na prestação de serviços bancários do réu, é inequívoca a pertinência subjetiva passiva do Banco pela teoria da asserção - Preliminar rejeitada . Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais e materiais - Sentença de parcial procedência, declarando a inexigibilidade dos débitos indicados na inicial, condenando o Banco réu por danos morais - Aplicação da legislação consumerista (súmula 297 do STJ) - Responsabilidade objetiva do réu - Súmula 479 do STJ - Aplicação da teoria do risco do negócio - Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199 .782/PR, com base no art. 543-C do CPC/73 -

Compras impugnadas que destoavam do perfil de gastos da consumidora - Banco réu não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade das operações bancárias e a inviolabilidade de seu sistema de forma a coibir a consumação dos gastos impugnados pela autora (art. 6º, VIII, do CDC)- Ilegalidade das operações bancárias bem reconhecidas - Recurso do réu negado. Danos materiais - Repetição do indébito em dobro - Cabimento - Compras fraudulentas realizadas em 25/10/2024 - Restituição de forma dobrada dos valores indevidamente descontados da conta corrente da autora, por posteriores à publicação do acórdão proferido pela Corte Especial do STJ no julgamento do EAREsp 600663/RS, em 21/10/2020, DJe 30/03/2021 - Recurso adesivo da autora provido . Danos morais - Comprovação a partir da ocorrência do fato - Damnum in re ipsa - Valor do dano moral a comportar majoração, mas em valor menor ao sugerido, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Recurso adesivo da autora provido em parte, negado o apelo do réu. Recurso adesivo da autora provido em parte, desprovido o recurso do Banco réu.\*" (TJ-SP - Apelação Cível: 10001654120258260200 Gália, Relator.: Francisco Giaquinto, Data de Julgamento: 19/12/2025, 13ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 19/12/2025) (destaquei) A argumentação de que os serviços de transporte foram efetivamente prestados, razão pela qual não haveria cobrança indevida, revela incompreensão da natureza da relação jurídica estabelecida. O fato de o serviço ter sido prestado a um terceiro que fraudulentamente cadastrou o cartão do autor não torna a cobrança legítima em relação ao titular do cartão. O autor não contratou os serviços, não se beneficiou deles e não autorizou sua cobrança. A relação contratual estabelecida entre a apelante e o usuário que efetivamente utilizou os serviços não pode ser oposta ao autor, que é terceiro estranho a essa relação. A cobrança realizada no cartão do autor é, portanto, indevida, caracterizando-se como dano material a ser ressarcido. Configurada a falha na prestação do serviço e o nexo de causalidade com os danos sofridos pelo autor, e não demonstrada qualquer excludente de responsabilidade, impõe-se o dever de indenizar. Quanto aos danos materiais, o valor de R\$ 519,41 (quinhentos e dezenove reais e quarenta e um centavos), correspondente à soma dos débitos indevidos, restou comprovado pelos extratos juntados aos autos e não foi especificamente impugnado em seu montante pelas rés. A sentença condenou as rés à restituição em dobro desse valor, totalizando R\$ 1.038,82 (um mil e trinta e oito reais e oitenta e dois centavos), com fundamento no parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor. A apelante insurgiu-se contra essa condenação, argumentando que a restituição em dobro exigiria a comprovação de má-fé, a qual não estaria presente no caso, tratando-se de engano justificável. A insurgência não merece acolhida. O Superior Tribunal de Justiça, em julgamento de Embargos de Divergência no processo EAREsp 676.608/RS, realizado em 21 de outubro de 2020, firmou a tese de que a repetição em dobro prevista no parágrafo único do artigo 42 do CDC é cabível quando a cobrança indevida consubstancia conduta contrária à boa-fé objetiva, sendo desnecessária a comprovação de dolo ou má-fé, ressalvada apenas a hipótese de engano justificável. Cito: "EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. TELEFONIA FIXA . COBRANÇA INDEVIDA. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO DE TARIFAS. 1) RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO ( PARÁGRAFO ÚNICO

DO ARTIGO 42 DO CDC). DESINFLUÊNCIA DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO DO FORNECEDOR QUE REALIZOU A COBRANÇA INDEVIDA . DOBRA CABÍVEL QUANDO A REFERIDA COBRANÇA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA. 2) APLICAÇÃO DO PRAZO PRESCRICIONAL DECENAL DO CÓDIGO CIVIL (ART. 205 DO CÓDIGO CIVIL). APLICAÇÃO ANALÓGICA DA SÚMULA 412/STJ . 3) MODULAÇÃO PARCIAL DOS EFEITOS DA DECISÃO. CONHECIMENTO E PROVIMENTO INTEGRAL DO RECURSO. 1. Trata-se de embargos de divergência interpostos contra acórdão em que se discute o lapso prescricional cabível aos casos de repetição de indébito por cobrança indevida de valores referentes a serviços não contratados, promovida por empresa de telefonia . Discute-se, ainda, acerca da necessidade de comprovação da má-fé pelo consumidor para aplicação do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. 2. Na configuração da divergência do presente caso, temos, de um lado, o acórdão embargado da Terceira Turma concluindo que a norma do art . 42 do Código de Defesa do Consumidor pressupõe a demonstração de que a cobrança indevida decorreu de má-fé do credor fornecedor do serviço, enquanto os acórdãos-paradigmas da Primeira Seção afirmam que a repetição em dobro prescinde de má-fé, bastando a culpa. Ilustrando o posicionamento da Primeira Seção: EREsp 1.155.827/SP, Rel . Min. Humberto Martins, Primeira Seção, DJe 30/6/2011. Para exemplificar o posicionamento da Segunda Seção, vide: EREsp 1.127 .721/RS, Rel. Min. Antônio Carlos Ferreira, Rel. p/ Acórdão Min . Marco Buzzi, Segunda Seção, DJe 13/3/2013. 3. Quanto ao citado parágrafo único do art. 42 do CDC, abstrai-se que a cobrança indevida será devolvida em dobro, "salvo hipótese de engano justificável" . Em outras palavras, se não houver justificativa para a cobrança indevida, a repetição do indébito será em dobro. A divergência aqui constatada diz respeito ao caráter volitivo, a saber: se a ação que acarretou cobrança indevida deve ser voluntária (dolo/má-fé) e/ou involuntária (por culpa). 4. O próprio dispositivo legal caracteriza a conduta como engano e somente exclui a devolução em dobro se ele for justificável . Ou seja, a conduta base para a repetição de indébito é a ocorrência de engano, e a lei, rígida na imposição da boa-fé objetiva do fornecedor do produto ou do serviço, somente exclui a devolução dobrada se a conduta (engano) for justificável (não decorrente de culpa ou dolo do fornecedor). 5. Exigir a má-fé do fornecedor de produto ou de serviço equivale a impor a ocorrência de ação dolosa de prejudicar o consumidor como requisito da devolução em dobro, o que não se coaduna com o preceito legal. Nesse ponto, a construção realizada pela Segunda Seção em seus precedentes, ao invocar a má-fé do fornecedor como fundamento para afastar a duplicação da repetição do indébito, não me convence, pois atribui requisito não previsto em lei . 6. A tese da exclusividade do dolo inviabiliza, por exemplo, a devolução em dobro de pacotes de serviços, no caso de telefonia, jamais solicitados pelo consumidor e sobre o qual o fornecedor do serviço invoque qualquer "justificativa do seu engano". Isso porque o requisito subjetivo da má-fé é prova substancialmente difícil de produzir. Exigir que o consumidor prove dolo ou má-fé do fornecedor é imputar-lhe prova diabólica, padrão probatório que vai de encontro às próprias filosofia e ratio do CDC . 7. Não vislumbro distinção para os casos em que o indébito provém de contratos que não envolvam fornecimento de serviços públicos, de forma que também deve prevalecer para todas as hipóteses a tese, que defendi acima,

de que tanto a conduta dolosa quanto culposa do fornecedor de serviços dá azo à devolução em dobro do indébito, de acordo com o art. 42 do CDC. Nessas modalidades contratuais, também deve prevalecer o critério dúplice do dolo/culpa . Assim, tanto a conduta dolosa quanto a culposa do fornecedor de serviços dão substrato à devolução em dobro do indébito, à luz do art. 42 do CDC. 8. A Primeira Seção, no julgamento do REsp 1 .113.403/RJ, de relatoria do Ministro Teori Albino Zavascki (DJe 15/9/2009), submetido ao regime dos recursos repetitivos do art. 543-C do Código de Processo Civil e da Resolução STJ 8/2008, firmou o entendimento de que, ante a ausência de disposição específica acerca do prazo prescricional aplicável à prática comercial indevida de cobrança excessiva, é de rigor a incidência das normas gerais relativas à prescrição insculpidas no Código Civil na ação de repetição de indébito de tarifas de água e esgoto. Assim, tem-se prazo vintenário, na forma estabelecida no art . 177 do Código Civil de 1916, ou decenal, de acordo com o previsto no art. 205 do Código Civil de 2002. Diante da mesma conjuntura, não há razões para adotar solução diversa nos casos de repetição de indébito dos serviços de telefonia. 9 . A tese adotada no âmbito do acórdão recorrido, de que a pretensão de repetição de indébito por cobrança indevida de valores referentes a serviços não contratados, promovida por empresa de telefonia, configuraria enriquecimento sem causa e, portanto, estaria abrangida pelo prazo fixado no art. 206, § 3º, IV, do Código Civil, não parece ser a melhor. A pretensão de enriquecimento sem causa (ação in rem verso) possui como requisitos: enriquecimento de alguém; empobrecimento correspondente de outrem; relação de causalidade entre ambos; ausência de causa jurídica; inexistência de ação específica. Trata-se, portanto, de ação subsidiária que depende da inexistência de causa jurídica . A discussão acerca da cobrança indevida de valores constantes de relação contratual e eventual repetição de indébito não se enquadra na hipótese do art. 206, § 3º, IV, do Código Civil, seja porque a causa jurídica, em princípio, existe (relação contratual prévia em que se debate a legitimidade da cobrança), seja porque a ação de repetição de indébito é ação específica. Doutrina. 10 . Na hipótese aqui tratada, a jurisprudência da Segunda Seção, relativa a contratos privados, seguia compreensão que, com o presente julgamento, passa a ser superada, em consonância com a dominante da Primeira Seção, o que faz sobressair a necessidade de privilegiar os princípios da segurança jurídica e da proteção da confiança dos jurisdicionados. 11. Assim, proponho modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado seja empregado aos indébitos de natureza contratual não pública pagos após a data da publicação do acórdão. 12 . Embargos de divergência conhecidos e providos integralmente, para impor a devolução em dobro do indébito. 13. Fixação das seguintes teses. Primeira tese: A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva . Segunda tese: A ação de repetição de indébito por cobrança de valores referentes a serviços não contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do prazo prescricional decenal, consoante previsto no artigo 205 do Código Civil, a exemplo do que decidido e sumulado no que diz respeito ao lapso prescricional para repetição de tarifas de água e esgoto (Súmula 412/STJ). Modulação dos efeitos:

Modulam-se os efeitos da presente decisão - somente com relação à primeira tese - para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão." (STJ - EAREsp: 676608 RS 2015/0049776-9, Relator.: Ministro OG FERNANDES, Data de Julgamento: 21/10/2020, CE - CORTE ESPECIAL, Data de Publicação: DJe 30/03/2021) (destaquei) No caso dos autos, a cobrança não decorreu de simples erro de faturamento ou de equívoco pontual e justificável. Ao contrário, resultou de grave falha de segurança no sistema da apelante, que permitiu o cadastro e a utilização fraudulenta do cartão do autor por terceiro, sem qualquer mecanismo eficaz de verificação de titularidade. Tal conduta viola frontalmente a boa-fé objetiva e o dever de segurança que dela emana, não se configurando como engano justificável. Ademais, mesmo após o autor ter buscado solução administrativa junto ao banco e este ter identificado que os débitos eram referentes a pagamentos à Uber, a apelante não adotou providências imediatas para solucionar a questão, restituindo os valores indevidamente cobrados. A conduta da empresa, portanto, não se enquadra na exceção prevista na parte final do parágrafo único do artigo 42 do CDC, sendo devida a restituição em dobro. Mantenho, assim, a condenação ao pagamento de R\$ 1.038,82 (um mil e trinta e oito reais e oitenta e dois centavos) a título de danos materiais. No que tange aos danos morais, a apelante sustenta sua inexistência, argumentando que não houve ato ilícito de sua parte, que o autor não comprovou qualquer abalo psicológico e que a situação não ultrapassou o mero dissabor cotidiano. Alega, ainda, que a condenação por danos morais com caráter punitivo geraria enriquecimento sem causa. A argumentação não prospera. O dano moral, na hipótese dos autos, configura-se "in re ipsa", ou seja, decorre do próprio fato lesivo, prescindindo de prova específica do abalo psicológico. A situação vivenciada pelo autor ultrapassa, em muito, o mero dissabor cotidiano. Trata-se de jovem que, em seu primeiro emprego e em sua primeira experiência bancária, vinha poupando parte de seu salário com o objetivo de adquirir um computador para seus estudos. Ver suas economias, fruto de seu esforço, serem esvaídas por débitos fraudulentos, e encontrar-se impotente para resolver a situação diante da ineficiência dos canais de atendimento das empresas réas, gera, inegavelmente, sentimentos de angústia, frustração, insegurança e impotência. O autor, menor de idade à época, foi obrigado a comparecer pessoalmente à agência bancária, a lavrar boletim de ocorrência, a retornar à agência em nova tentativa de solução, despendendo tempo e energia para resolver um problema ao qual não deu causa. Essa perda do tempo útil, somada ao abalo emocional decorrente da violação da segurança de seus dados e de sua conta bancária, caracteriza dano moral indenizável. A alegação de que não houve ato ilícito por parte da apelante não se sustenta, conforme já demonstrado na análise da responsabilidade civil. A falha na prestação do serviço, permitindo o cadastro e a utilização fraudulenta do cartão do autor, configura ato ilícito passível de gerar dano moral. Quanto ao argumento de que a indenização por danos morais não pode ter caráter punitivo, cumpre esclarecer que a reparação por danos

morais possui, sim, dupla finalidade: compensar a vítima pelo abalo sofrido e punir o ofensor, com caráter pedagógico, para desestimulá-lo a reincidir na conduta lesiva. Essa dupla função é amplamente reconhecida pela doutrina e jurisprudência, não implicando enriquecimento sem causa quando o valor é fixado com observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. No caso concreto, o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) fixado pela sentença mostra-se adequado e proporcional. Considerando as circunstâncias do caso, a condição pessoal do autor, a gravidade da falha de segurança da apelante e o porte econômico da empresa, o montante arbitrado atende à finalidade compensatória e pedagógica da medida, sem implicar enriquecimento ilícito. Mantenho, portanto, a condenação ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais. A apelante também questiona o termo inicial dos juros de mora, sustentando que, em se tratando de verba arbitrada judicialmente, os juros deveriam incidir apenas a partir da publicação da sentença, nos termos do artigo 407 do Código Civil. A insurgência não merece acolhida. A sentença aplicou corretamente o entendimento consolidado na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. Para os danos materiais, os juros de mora incidem a partir da citação, nos termos do artigo 405 do Código Civil, pois se trata de responsabilidade extracontratual, constituindo-se o devedor em mora a partir da citação. Para os danos morais, embora a correção monetária incida a partir da data da sentença, conforme Súmula 362 do STJ, os juros de mora também incidem a partir da citação, por se tratar igualmente de responsabilidade extracontratual. O artigo 407 do Código Civil, invocado pela apelante, refere-se a obrigações ilíquidas, estabelecendo que, quando não houver sido estipulado prazo para cumprimento, os juros de mora incidem desde a citação. Portanto, a própria norma invocada pela recorrente confirma o acerto da sentença. Mantenho, assim, o termo inicial dos juros de mora fixado na sentença. Por fim, a apelante questiona o percentual de honorários advocatícios fixado em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, argumentando que se trata de matéria de baixa complexidade, razão pela qual o percentual deveria ser reduzido ao mínimo legal de 10% (dez por cento). A insurgência não prospera. O artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil estabelece que os honorários advocatícios serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa, observados os critérios previstos nos incisos do parágrafo segundo, quais sejam, o grau de zelo do profissional, o lugar de prestação do serviço, a natureza e a importância da causa, o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço. "Art. 85. A sentença condenará o vencido a pagar honorários ao advogado do vencedor. (...) § 2º Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa, atendidos: I - o grau de zelo do profissional; II - o lugar de prestação do serviço; III - a natureza e a importância da causa; IV - o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço." No caso concreto, a fixação dos honorários em 15% (quinze por cento), percentual intermediário da tabela legal, mostra-se adequada e proporcional. Não se trata de causa de baixa complexidade, como pretende fazer crer a apelante. A demanda envolveu questões consumeristas,

discussão sobre responsabilidade civil objetiva, análise de excludentes de responsabilidade, apreciação de danos materiais e morais, tudo isso em face de duas grandes empresas, exigindo do patrono do autor trabalho qualificado e dedicação. O tempo de tramitação do processo, desde o ajuizamento em 2022 até a prolação da sentença, também deve ser considerado. Assim, o percentual de 15% (quinze por cento) fixado na sentença atende aos critérios legais e aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não merecendo redução. Mantenho, portanto, a condenação em honorários advocatícios no percentual de 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação. Ante ao exposto, CONHEÇO do recurso de apelação e NEGOLHE PROVIMENTO, mantendo incólume a sentença objurgada. Ademais, DETERMINO a majoração da verba sucumbencial em 2% (dois por cento), nos termos do artigo 85, §11º, do CPC. É como voto. Data da sessão: Cuiabá-MT, 10/03/2026