

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

2JECIVBSB
2º Juizado Especial Cível de Brasília

Número do processo: 0700031-85.2025.8.07.0016

Classe judicial: PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)

REQUERENTE: REGIS STANLEY MATTIOLI

REQUERIDO: 99 TECNOLOGIA LTDA

SENTENÇA

AVISO: Esta sentença foi produzida com auxílio de Inteligência Artificial. Toda a produção da IA foi conferida por ação humana, mas não é possível descartar totalmente a ocorrência de erros considerando o estado inicial da tecnologia.

Vistos, etc.

Régis Stanley Mattioli, brasileiro, solteiro, bancário, inscrito no CPF sob o nº 273788178-13, residente e domiciliado na CLNW 2/3 Lote H Apto 306, Brasília/DF, CEP 70683-190, propõe ação de obrigação de fazer contra 99 Tecnologia Ltda., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 18.033.552/0001-61, com endereço na Rua Sansão Alves dos Santos, 400 – Brooklin, São Paulo/SP, CEP 04571-090, pretendendo a devolução de valores cobrados indevidamente e indenização por danos morais.

O autor alega que, em 4 de novembro de 2024, foi surpreendido com uma corrida no aplicativo da 99 realizada na cidade do Rio de Janeiro/RJ, no valor total de R\$ 135,20, sendo R\$ 122,90 e R\$ 12,30 cobrados separadamente em seu cartão de crédito. O autor afirma que não reside no Rio de Janeiro e não estava visitando a cidade na data mencionada, além de não compartilhar a senha do aplicativo com terceiros. Alega que houve uma falha de segurança no aplicativo, pois não recebeu o duplo fator de autenticação necessário para acessar a conta. Após contatar a 99 pelo chat do aplicativo, foi informado que o valor seria estornado, mas apenas a quantia de R\$ 12,30 foi devolvida, restando pendente o valor de R\$ 122,90.

O autor tentou resolver a situação por meio de diversas interações com a 99, incluindo reclamações no site Reclame Aqui e tentativas de contato telefônico, sem sucesso. Alega que a empresa não estornou o valor restante e parou de responder aos seus contatos. Diante disso, o autor busca a intervenção judicial para obter a devolução do valor cobrado indevidamente e a reparação pelos danos morais sofridos.

Não há pedido de antecipação de tutela ou tutela provisória no presente caso.

Por fim, requer a condenação da parte Ré na repetição do indébito no valor de R\$ 245,80 e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

O valor atribuído à causa é de R\$ 5.245,80.

Com a inicial vieram os documentos de ID nº 221938687 a 221938685.



A citação da parte requerida, 99 Tecnologia Ltda., foi efetivada, conforme certidão de confirmação de citação com ID nº 222183076.

A audiência de conciliação foi realizada no dia 17 de março de 2025, às 16h00, por meio de videoconferência utilizando a plataforma Microsoft Teams. Compareceram à audiência o autor, Régis Stanley Mattioli, e a preposta da 99 Tecnologia Ltda., Caroline Hedwig Neves Schobbenhaus. Durante a audiência, não foi possível chegar a um acordo entre as partes (ID nº 229345314).

Foi oferecida contestação pela ré 99 Tecnologia Ltda., antes da audiência de conciliação (ID nº 229227090).

Em preliminar, a Ré alega a sua ilegitimidade passiva, eis que não pode ser responsabilizada pelas cobranças indevidas, pois apenas intermedia o serviço entre passageiros e motoristas, transferindo a responsabilidade à administradora do cartão de crédito. Argumenta que a falha ocorreu exclusivamente no cartão do autor, sendo responsabilidade da administradora do cartão recusar o pedido de débito se as informações não corresponderem aos dados do titular.

A ré questiona a concessão da justiça gratuita ao autor, alegando que a declaração de pobreza gera apenas presunção relativa e que o autor não comprovou a impossibilidade de pagar as custas processuais.

No mérito, a ré argumenta que a responsabilidade não abrange fortuitos externos às suas possibilidades de controle, alegando que a falha foi causada por terceiros (administradora do cartão e instituição financeira do autor) e não pela 99.

A ré sustenta que não houve ato ilícito ounexo causal entre sua conduta e os danos alegados pelo autor. Afirma que a responsabilidade deve ser excluída com base na teoria do fato de terceiro.

Narra que as corridas reclamadas estão vinculadas ao perfil do próprio autor, de modo que não tinha motivos a Ré para qualquer desconfiança em relação às corridas e/ou cobranças.

A ré alega que os fatos narrados pelo autor não configuram lesão à esfera extrapatrimonial, sendo mero dissabor que não gera direito à indenização por danos morais.

Por fim, sustenta que não houve má-fé para justificar a restituição em dobro dos valores cobrados indevidamente, conforme previsto no art. 42 do CDC.

Com a contestação vieram os documentos de ID nº 229227091 a 229261136.

Em réplica, a parte Autora refuta a alegação de ilegitimidade passiva apresentada pela ré, argumentando que a cobrança indevida foi realizada dentro da plataforma da 99, evidenciando uma falha de segurança no aplicativo. O autor não autorizou a corrida e não recebeu o duplo fator de autenticação, demonstrando que houve uma falha no sistema de segurança da 99.

DECIDO.

Da justiça gratuita

No sistema instituído pela Lei nº 9.099/1995 não existe a incidência de encargos processuais ou sucumbenciais em 1º grau de jurisdição, conforme preconiza expressamente o art. 54, caput, da mesma lei.

Assim, não há interesse processual no pleito de concessão da gratuidade de justiça nesta instância.



Pedidos de gratuidade de justiça devem ser formulados dirigidos ao 2º grau de jurisdição, no caso de propositura de recurso, eis que é nessa fase que são exigidos, de forma que surge o interesse processual para o mesmo.

Ademais, o preparo, ou sua dispensa, são requisitos de admissibilidade do recurso, matéria de competência do relator.

Assim, não conheço do pedido.

Da preliminar de ilegitimidade passiva

Em relação à preliminar de ilegitimidade passiva, entendo que todos aqueles que atuam na cadeia de consumo são solidariamente responsáveis, conforme dispõe o parágrafo único do art. 7º, do Código de Defesa do Consumidor.

No presente caso, a solução da controvérsia deve partir da análise do Código de Defesa do Consumidor, fundada na solidariedade da empresa responsável pela intermediação digital de consumidores com motoristas de taxis, para responder por danos causados à requerente.

Portanto, rejeito a preliminar.

Do mérito

Procedo ao julgamento conforme o estado do processo, nos moldes do artigo 354 do CPC, pois não há a necessidade de produção de outras provas, o que atrai a normatividade do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Os documentos juntados aos autos são suficientes para o deslinde da causa, não havendo necessidade de produção de outras provas em audiência.

Presentes as condições da ação e os pressupostos processuais passo ao exame do mérito.

Primeiramente, deve-se dizer que a relação jurídica em questão subsume-se às normas insertas no Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o autor se enquadra no conceito de consumidor, segundo o art. 2º da mencionada lei; o réu, por seu turno, enquadra-se no conceito de fornecedor de serviços, tal qual mencionado no art.3º, §2º da mesma legislação.

Tratando-se de relação consumerista, o CDC dispensa a comprovação de culpa na conduta, contemplando a responsabilidade civil na modalidade objetiva, conforme o art. 14 da aludida codificação.

Neste sentido, fácil concluir que para a responsabilização do Réu necessário se faz provar, apenas, sua conduta, o nexo de causalidade e o resultado danoso, independentemente da existência ou não de culpa.

Ao réu, por outro lado, cabe a prova quanto às excludentes de responsabilidade do fornecedor de serviços, as quais se encontram enumeradas no parágrafo terceiro do art. 14, já mencionado:

"§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro".



No caso dos autos, a responsabilidade do fornecedor de serviço é objetiva e, cabendo a ele, em caráter exclusivo a formação e a administração da plataforma de serviço, é dele a igual responsabilidade de empreender os esforços necessários para garantir a eficiência e a segurança do serviço almejado por quem o procura, evitando a constituição de vínculos obrigacionais eivados de fraude ou inconsistências cadastrais que resultem em prejuízo exclusivo do consumidor, parte hipossuficiente (técnica) dessa relação jurídica.

Nessa condição, o prestador de serviço responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados a seus clientes, por defeitos decorrentes dos serviços prestados, tratando-se, pois, de responsabilidade objetiva, na precisa exegese do art. 14 da Lei nº 8.078/90.

No caso em tela, a matéria controvertida cinge-se à realização de descontos financeiros abusivos, relativos ao serviço da plataforma de transporte particular, em desacordo com as condições estabelecidas entre as partes.

A inserção de valores não ajustados entre as partes, à guisa de contraprestação dos serviços usufruídos pelo consumidor constitui vício do serviço prestado pelo fornecedor individualizado nos autos, a quem cabe zelar pelo atendimento eficiente das demandas de seu público consumidor.

Com efeito, no caso dos autos, verifica-se que a parte Autora, ao identificar que foi realizada uma corrida utilizando-se da sua conta, sem que fosse autorizada por ela, em outra unidade da federação, comunicou tal fato imediatamente à parte Ré, via chat do aplicativo.

O documento de ID nº 221938684 demonstra que o valor total da corrida cobrada no dia 04/11/2024 às 19h28 foi de R\$ 135,20.

Conforme extrato do cartão de ID nº 221938683, verifica-se que foi cobrada uma corrida no dia 04/11/2024 às 19h28 no valor de R\$ 122,90. Posteriormente, às 21h03 foi cobrado o valor de R\$ 12,30. A soma dos dois valores corresponde exatamente ao valor de R\$ 135,20 indicado na plataforma da parte Ré.

Assim que identificou a realização da corrida, a parte Autora comunicou a parte Ré via chat (ID nº 221938681). A parte Autora comunicou que não estava no Rio de Janeiro e que a corrida havia sido cobrada mediante fraude.

Na oportunidade, a parte Ré apenas efetuou o estorno do valor de R\$ 12,30, mantendo a cobrança da quantia de R\$ 122,90 que integrava o valor da mesma corrida.

Posteriormente, o Autor foi informado que o valor de R\$ 122,90 havia sido cancelado, e que já havia sido realizada a devolução para a instituição financeira, o que não ocorreu.

E bem é de ver que, na hipótese destes autos, resulta patente, do exame dos autos, a verificação do defeito na prestação dos serviços, bem assim o descaso da empresa de aplicativo de transporte, tendo em vista que, a despeito das diversas reclamações efetuadas pela autora, ainda assim não teve ela seu problema resolvido, haja vista que não teve o valor de R\$ 122,90 estornado.

Nessa seara, é evidente o abuso de direito de cobrança operado pelo fornecedor, que apenas estornou parte do valor que integrava a mesma corrida, devendo ser declarado inexigível o lançamento de R\$ 122,90. Sendo indevida a cobrança, é devida a restituição, em dobro, do que foi pago indevidamente, à míngua de demonstração de erro escusável pela instituição, nos termos do art.42, parágrafo único do CDC. Devido, portanto, o valor de R\$ 245,80.

Quanto ao dano moral pretendido, não há dúvida de que a adoção de procedimento de cobrança de débito inexistente, constitui prática abusiva suficiente a ensejar a reparação de dano moral, mesmo que não evolua à negatização de dados do consumidor, por ser suficiente à quebra da paz interior do indivíduo



cumpridor de suas obrigações contratuais, impondo-lhe a adoção de providências desarrazoadas (ligações, registros de protocolos, atendimentos presenciais, etc), com manifesto prejuízo à regulação útil de seu tempo, em prol das atividades pessoais e profissionais que realmente reclamam a sua intervenção.

Portanto, concluo que a situação vivenciada pela parte Autora extrapolou mero inadimplemento contratual e atingiu direito fundamental passível de indenização (art. 5º, V e X, da Constituição Federal).

Sendo de fato cabível à espécie a reparação pelos danos causados à parte autora, oportuno verificar o quantum indenizatório, levando-se em conta os prejuízos por ela sofridos e ponderando que a indenização não seja desproporcional ao dano causado, bem como o grau de culpa do réu para a ocorrência do evento.

O valor da indenização deve ser fixado pelo prudente arbítrio do juiz, pautando-se este pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, aliados a critérios essencialmente forjados pela doutrina e pela jurisprudência pátrias, à míngua de referencial legislativo, dado o repúdio do ordenamento jurídico pátrio à tarificação do dano moral.

Assim é que o magistrado deve orientar-se pela extensão do dano na esfera de intimidade da vítima (Código Civil, art. 944) e pela capacidade econômico-financeira do agente ofensor. Ademais, deve o julgador atentar para o equilíbrio da indenização, de modo a não permitir que esta se transforme em fonte de enriquecimento sem causa (Código Civil, art. 884), mas sirva de fator de desestímulo ao agente ofensor na prática de condutas antijurídicas.

Assim, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando-se a capacidade econômica das partes, natureza, intensidade e repercussão do dano, arbitro o prejuízo moral em R\$ 1.000,00.

DISPOSITIVO

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial para:

a) condenar a parte Ré ao pagamento de R\$ 245,80 a título de repetição do indébito, corrigido monetariamente desde o desembolso e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação;

b) condenar a parte Ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 1.000,00, corrigido monetariamente da prolação desta sentença e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação.

Resolvo o mérito da demanda, nos termos do art. 487, I do CPC.

Sem custas e honorários advocatícios, conforme disposto no artigo 55, "caput" da Lei nº 9.099/95.

Após, não havendo provimentos jurisdicionais pendentes, arquivem-se os autos com as cautelas de estilo.

Publique-se. Sentença registrada eletronicamente. Intimem-se.

Brasília/DF, data e hora conforme assinatura digital no rodapé.



FLAVIO AUGUSTO MARTINS LEITE

Juiz de Direito



Assinado eletronicamente por: FLAVIO AUGUSTO MARTINS LEITE - 25/03/2025 08:55:31

<https://pje.tjdft.jus.br/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=25032508553178500000209469220>

Número do documento: 25032508553178500000209469220