

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

Órgão	Primeira Turma Recursal DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO DISTRITO FEDERAL
Processo N.	RECURSO INOMINADO CÍVEL 0736587-86.2025.8.07.0016
RECORRENTE(S)	POUSADA VILA SAL BOUTIQUE NORONHA LTDA., BANCO COOPERATIVO SICOOB S.A. e BANCO SANTANDER (BRASIL) SA
RECORRIDO(S)	SILVIA HELENA LEMOS MURICI
Relator	Juiz FLÁVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA
Acórdão Nº	2069258

EMENTA

EMENTA. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. DIREITO PROCESSUAL CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. SITE CLONADO. RECURSOS CONHECIDOS. PRELIMINARES REJEITADAS. DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONFIGURADOS. RECURSOS DA PRIMEIRA E TERCEIRA RECORRENTES NÃO PROVIDOS. RECURSO DA SEGUNDA RECORRENTE PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Trata-se de recurso inominado interposto pelos réus, contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, para condená-los ao pagamento de R\$ 5.057,50 por danos materiais e R\$ 5.000,00, à título de danos morais. Em suas razões, o primeiro recorrente sustenta a sua ilegitimidade passiva e a ausência de responsabilidade pelo evento danoso, ao argumento de que teria informado os clientes sobre a possibilidade de golpes com o nome do estabelecimento, e em razão da culpa exclusiva de terceiro. O segundo recorrente defende sua ilegitimidade passiva; culpa exclusiva da vítima e ausência de indícios de fraude que exigissem atuação diferenciada. Por sua vez, o terceiro recorrente aduz ausência de legitimidade passiva e incompetência do juizado especial, ante a necessidade de denunciar a lide os beneficiários da transação; alega que o processo de abertura da conta destinatária do pix foi regular e o dever de segurança foi observado; sustenta ausência de responsabilidade ante a culpa exclusiva da autora e de terceiro.

2. Recursos próprios, tempestivos e com preparos regulares (ID 77786099, 76830211 e 76830217). Em relação ao recolhimento do preparo pelo primeiro recorrente, a impossibilidade de cumprimento do prazo determinado art. 42, §1º, da Lei nº 9.099/95 decorreu de falha no sistema, conforme demonstrado na petição de ID 77786098 e documentos anexos, razão pela qual o pagamento posterior (ID 77786099) se encontra justificado. Foram apresentadas as contrarrazões (ID 76830225).



II. Questão em discussão

3. Discute-se, preliminarmente, a incompetência do juízo e a ilegitimidade passiva das recorrentes. Questiona-se, quanto ao mérito, o cabimento da reparação por danos morais e materiais.

III. Razões de decidir

4. Preliminarmente, a legitimidade passiva consiste na pertinência subjetiva da lide, aferida a partir da verificação de as partes autora e requerida serem, respectivamente, titulares ativo e passivo da obrigação de direito material deduzida em juízo. Nesse aspecto, o TJDFT adota a teoria da asserção, reconhecida pela jurisprudência do e. STJ, segundo a qual as condições da ação devem ser analisadas à luz das alegações do autor na petição inicial. Ademais, por versar o caso sobre relação de consumo, não há que se falar em teoria da aparência, mas sim em evidente solidariedade entre as todas as fornecedoras que participam da cadeia de fornecimento e, no caso, o consumidor pode ingressar em juízo contra todos os fornecedores ou contra qualquer deles, a seu critério. Sendo assim, rejeito a tese de ilegitimidade sustentada por todos os recorrentes.

5. Para a declaração de incompetência dos Juizados Especiais, em razão do da previsão do artigo 10 da Lei nº 9.099/95, impõe-se a demonstração de ausência de responsabilidade da parte, de modo a tornar imprescindível a denúncia da lide, o que não se verifica no caso. Preliminar de incompetência rejeitada.

6. A relação jurídica estabelecida entre as partes é regida pelo direito do consumidor, aplicando-se as regras do art. 14 do CDC.

7. Consta da inicial que no dia 13/08/2025, realizou tentativa de reserva na Pousada Vila Sal Boutique Noronha, por meio do site oficial do estabelecimento. Para isso, manteve contato, via WhatsApp, com número indicado na página como canal de atendimento ao cliente. Relata que, em diálogo com pessoa que se apresentou como funcionária da pousada, foi-lhe ofertado desconto de 15% no valor da hospedagem, caso o pagamento fosse efetuado por Pix. Após o pagamento, a autora recebeu um voucher de confirmação da reserva. Todavia, ao comparecer ao local, foi informada que inexistia reserva em seu nome, momento em que constatou ter sido vítima de golpe. Aduz que o site da pousada não continha aviso acerca da possibilidade de fraude ou canais falsos de atendimento. Refere que, além do prejuízo material, houve dano moral em razão do desgaste emocional decorrente das condutas dos réus, que deveriam ter investido na qualidade e segurança dos serviços.

8. No caso, a autora comprovou que o site e o número de telefone por meio do qual tentou efetuar a reserva da hospedagem aparentavam ser legítimos. A primeira recorrente ainda reconhece que o site foi clonado, de modo que o golpe perpetrado em seu nome decorre de falha na prestação do serviço, pois deixou de tomar as precauções necessárias para segurança e manutenção de canais e ambientes digitais colocados à disposição de seus clientes. A autora foi induzida em erro ao acreditar que estaria realizando o pagamento de sua reserva, quando na verdade, realizou transação bancária em benefício de terceiro que se utilizou do site hospedado pela recorrente para a prática de golpe.

9. Em relação à segunda recorrente, verifica-se que, embora participante da cadeia de consumo, não há elementos que evidenciem falha no sistema de segurança, pois a própria consumidora realizou o Pix. Assim, não houve erro de autenticação do usuário ou utilização indevida dos dados da autora por terceiros, demonstrado que a transação foi realmente solicitada pela autora. Embora a responsabilidade da instituição financeira seja objetiva, trata-se de hipótese de exclusão de seu dever de indenizar, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do CDC. Portanto, apenas em relação à segunda recorrente, verifica-se o rompimento do nexos causal, com o consequente afastamento de sua responsabilidade pelos prejuízos sofridos pela autora.

10. Por outro lado, a terceira recorrente - instituição financeira que permitiu a abertura de conta bancária com indícios de fraude - atuou em desconformidade com o dever de vigilância que lhe é imposto. Nos



termos do art. 2º da Resolução 4.753/2019 do Banco Central do Brasil, compete às instituições financeiras verificar a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente no momento da criação de conta bancária.

11. Portanto, caracterizada a falha no sistema de segurança da instituição financeira destinatária dos valores, que não adotou medidas aptas a impedir transações em benefício de conta utilizada para aplicação de golpes.

12. Diante da evidente falha na prestação do serviço pelas primeira e terceira recorrentes, o que gerou constrangimento e insegurança diante da possibilidade de não obter hospedagem na viagem planejada, é cabível reparação por dano moral. O valor fixado na origem a título de reparação extrapatrimonial é compatível com extensão do dano causado.

IV. Dispositivo e tese

13. RECURSOS CONHECIDOS. PRELIMINARES REJEITADAS. RECURSO DA SEGUNDA RECORRENTE PROVIDO. RECURSOS DA PRIMEIRA E TERCEIRA RECORRENTES NÃO PROVIDOS. Sentença parcialmente reformada apenas para excluir a condenação da segunda recorrente, mantendo-se íntegras as condenações impostas à primeira e à terceira recorrentes, de forma solidária. Condeno os recorrentes vencidos ao pagamento de custas e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% do valor da causa, nos termos do art. 55 da Lei n. 9.099/95.

14. A ementa servirá de acórdão, conforme art. 46 da Lei 9.099/95.

Dispositivo relevante citado: CDC, art. 14.

Jurisprudência relevante citada: n/a.

ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Juízes da Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, FLÁVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA - Relator, RITA DE CASSIA DE CERQUEIRA LIMA ROCHA - 1º Vogal e LUIS EDUARDO YATSUDA ARIMA - 2º Vogal, sob a Presidência da Senhora Juíza RITA DE CASSIA DE CERQUEIRA LIMA ROCHA, em proferir a seguinte decisão: CONHECIDOS. PRELIMINARES REJEITADAS. RECURSO DA SEGUNDA RECORRENTE (POUSADA) PROVIDO, RECURSOS DA PRIMEIRA (SICOOB) E TERCEIRA RECORRENTES (SANTANDER) NÃO PROVIDOS. UNÂNIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 26 de Novembro de 2025

Juiz FLÁVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA
Relator



RELATÓRIO

A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos arts. 2º e 46 da Lei n. 9.099/95.

VOTOS

O Senhor Juiz FLÁVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA - Relator

A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos arts. 2º e 46 da Lei n. 9.099/95.

A Senhora Juíza RITA DE CASSIA DE CERQUEIRA LIMA ROCHA - 1º Vogal

Com o relator

O Senhor Juiz LUIS EDUARDO YATSUDA ARIMA - 2º Vogal

Com o relator

DECISÃO

CONHECIDOS. PRELIMINARES REJEITADAS. RECURSO DA SEGUNDA RECORRENTE (POUSADA) PROVIDO. RECURSOS DA PRIMEIRA (SICOOB) E TERCEIRA RECORRENTES (SANTANDER) NÃO PROVIDOS. UNÂNIME.



A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos arts. 2º e 46 da Lei n. 9.099/95.



EMENTA. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. DIREITO PROCESSUAL CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. SITE CLONADO. RECURSOS CONHECIDOS. PRELIMINARES REJEITADAS. DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONFIGURADOS. RECURSOS DA PRIMEIRA E TERCEIRA RECORRENTES NÃO PROVIDOS. RECURSO DA SEGUNDA RECORRENTE PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Trata-se de recurso inominado interposto pelos réus, contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, para condená-los ao pagamento de R\$ 5.057,50 por danos materiais e R\$ 5.000,00, à título de danos morais. Em suas razões, o primeiro recorrente sustenta a sua ilegitimidade passiva e a ausência de responsabilidade pelo evento danoso, ao argumento de que teria informado os clientes sobre a possibilidade de golpes com o nome do estabelecimento, e em razão da culpa exclusiva de terceiro. O segundo recorrente defende sua ilegitimidade passiva; culpa exclusiva da vítima e ausência de indícios de fraude que exigissem atuação diferenciada. Por sua vez, o terceiro recorrente aduz ausência de legitimidade passiva e incompetência do juizado especial, ante a necessidade de denunciar a lide os beneficiários da transação; alega que o processo de abertura da conta destinatária do pix foi regular e o dever de segurança foi observado; sustenta ausência de responsabilidade ante a culpa exclusiva da autora e de terceiro.

2. Recursos próprios, tempestivos e com preparos regulares (ID 77786099, 76830211 e 76830217). Em relação ao recolhimento do preparo pelo primeiro recorrente, a impossibilidade de cumprimento do prazo determinado art. 42, §1º, da Lei nº 9.099/95 decorreu de falha no sistema, conforme demonstrado na petição de ID 77786098 e documentos anexos, razão pela qual o pagamento posterior (ID 77786099) se encontra justificado. Foram apresentadas as contrarrazões (ID 76830225).

II. Questão em discussão

3. Discute-se, preliminarmente, a incompetência do juízo e a ilegitimidade passiva das recorrentes. Questiona-se, quanto ao mérito, o cabimento da reparação por danos morais e materiais.

III. Razões de decidir

4. Preliminarmente, a legitimidade passiva consiste na pertinência subjetiva da lide, aferida a partir da verificação de as partes autora e requerida serem, respectivamente, titulares ativo e passivo da obrigação de direito material deduzida em juízo. Nesse aspecto, o TJDF adota a teoria da asserção, reconhecida pela jurisprudência do e. STJ, segundo a qual as condições da ação devem ser analisadas à luz das alegações do autor na petição inicial. Ademais, por versar o caso sobre relação de consumo, não há que se falar em teoria da aparência, mas sim em evidente solidariedade entre as todas as fornecedoras que participam da cadeia de fornecimento e, no caso, o consumidor pode ingressar em juízo contra todos os fornecedores ou contra qualquer deles, a seu critério. Sendo assim, rejeito a tese de ilegitimidade sustentada por todos os recorrentes.

5. Para a declaração de incompetência dos Juizados Especiais, em razão do da previsão do artigo 10 da Lei nº 9.099/95, impõe-se a demonstração de ausência de responsabilidade da parte, de modo a tornar imprescindível a denunciação da lide, o que não se verifica no caso. Preliminar de incompetência rejeitada.

6. A relação jurídica estabelecida entre as partes é regida pelo direito do consumidor, aplicando-se as regras do art. 14 do CDC.



7. Consta da inicial que no dia 13/08/2025, realizou tentativa de reserva na Pousada Vila Sal Boutique Noronha, por meio do site oficial do estabelecimento. Para isso, manteve contato, via WhatsApp, com número indicado na página como canal de atendimento ao cliente. Relata que, em diálogo com pessoa que se apresentou como funcionária da pousada, foi-lhe ofertado desconto de 15% no valor da hospedagem, caso o pagamento fosse efetuado por Pix. Após o pagamento, a autora recebeu um voucher de confirmação da reserva. Todavia, ao comparecer ao local, foi informada que inexistia reserva em seu nome, momento em que constatou ter sido vítima de golpe. Aduz que o site da pousada não continha aviso acerca da possibilidade de fraude ou canais falsos de atendimento. Refere que, além do prejuízo material, houve dano moral em razão do desgaste emocional decorrente das condutas dos réus, que deveriam ter investido na qualidade e segurança dos serviços.

8. No caso, a autora comprovou que o site e o número de telefone por meio do qual tentou efetuar a reserva da hospedagem aparentavam ser legítimos. A primeira recorrente ainda reconhece que o site foi clonado, de modo que o golpe perpetrado em seu nome decorre de falha na prestação do serviço, pois deixou de tomar as precauções necessárias para segurança e manutenção de canais e ambientes digitais colocados à disposição de seus clientes. A autora foi induzida em erro ao acreditar que estaria realizando o pagamento de sua reserva, quando na verdade, realizou transação bancária em benefício de terceiro que se utilizou do site hospedado pela recorrente para a prática de golpe.

9. Em relação à segunda recorrente, verifica-se que, embora participante da cadeia de consumo, não há elementos que evidenciem falha no sistema de segurança, pois a própria consumidora realizou o Pix. Assim, não houve erro de autenticação do usuário ou utilização indevida dos dados da autora por terceiros, demonstrado que a transação foi realmente solicitada pela autora. Embora a responsabilidade da instituição financeira seja objetiva, trata-se de hipótese de exclusão de seu dever de indenizar, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do CDC. Portanto, apenas em relação à segunda recorrente, verifica-se o rompimento donexo causal, com o consequente afastamento de sua responsabilidade pelos prejuízos sofridos pela autora.

10. Por outro lado, a terceira recorrente - instituição financeira que permitiu a abertura de conta bancária com indícios de fraude - atuou em desconformidade com o dever de vigilância que lhe é imposto. Nos termos do art. 2º da Resolução 4.753/2019 do Banco Central do Brasil, compete às instituições financeiras verificar a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente no momento da criação de conta bancária.

11. Portanto, caracterizada a falha no sistema de segurança da instituição financeira destinatária dos valores, que não adotou medidas aptas a impedir transações em benefício de conta utilizada para aplicação de golpes.

12. Diante da evidente falha na prestação do serviço pelas primeira e terceira recorrentes, o que gerou constrangimento e insegurança diante da possibilidade de não obter hospedagem na viagem planejada, é cabível reparação por dano moral. O valor fixado na origem a título de reparação extrapatrimonial é compatível com extensão do dano causado.

IV. Dispositivo e tese

13. RECURSOS CONHECIDOS. PRELIMINARES REJEITADAS. RECURSO DA SEGUNDA RECORRENTE PROVIDO. RECURSOS DA PRIMEIRA E TERCEIRA RECORRENTES NÃO PROVIDOS. Sentença parcialmente reformada apenas para excluir a condenação da segunda recorrente, mantendo-se íntegras as condenações impostas à primeira e à terceira recorrentes, de forma solidária. Condeno os recorrentes vencidos ao pagamento de custas e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% do valor da causa, nos termos do art. 55 da Lei n. 9.099/95.

14. A ementa servirá de acórdão, conforme art. 46 da Lei 9.099/95.



Dispositivo relevante citado: CDC, art. 14.

Jurisprudência relevante citada: n/a.



A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos arts. 2º e 46 da Lei n. 9.099/95.

