



**Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sexta Câmara de Direito Privado**

APELAÇÃO CÍVEL nº 0801339-49.2022.8.19.0045

APTE: ITAU UNIBANCO S A

APDO: CAIO ROCHA DE SIQUEIRA

RELATOR: DES. ANTÔNIO ILOÍZIO BARROS BASTOS

**APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. FRAUDE.
QUEBRA DO NEXO. AUSÊNCIA DE PROVA
MÍNIMA E DE SERVIÇO DEFEITUOSO.**

1. Trata-se de apelação cível contra a sentença que julgou procedentes os pedidos do autor que afirmou ter sido vítima de fraude, qual o Instagram de um amigo teria sido “hackeado” e o estelionatário fez pedido de depósito de três mil que o autor transferiu por meio de Pix. Por isso, e sem a solução pelo Banco, pugnou a devolução desse valor, bem como reparação por dano moral, o que foi acolhido.
2. A ilegitimidade passiva se confunde com o mérito e a denunciação da lide não é cabível em se tratando de relação de consumo. Também não há que se falar em cerceamento de defesa já que o julgador, sendo por excelência o destinatário da prova, entendeu desinfluyente a ocorrência da fraude. Mas no mérito tem razão o Banco-apelante.
3. Configurada a quebra do nexo causal por fato exclusivo de terceiro (art. 14, §3º, II do CDC). Vale frisar, para que ocorra fortuito interno é preciso que a fraude só possa ser realizada em razão de uma falha interna do fornecedor de serviço, o que não ocorreu na espécie em exame.
4. O autor não fez prova mínima da alegada fraude, o que ficou somente no âmbito da narrativa.
5. A transferência pelo arranjo de pagamentos Pix se



**Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sexta Câmara de Direito Privado**

dá em tempo real, instantaneamente, sobretudo dentro do limite permitido para o horário, o que foi o caso; e é possível a devolução pelo Mecanismo Especial de Devolução. No entanto, é preciso que haja fundada suspeita do uso do arranjo de pagamentos Pix para a prática de fraude, o que, repita-se, ficou nos limites de uma mera narrativa do autor.

6. Não se vislumbra um serviço defeituoso, o Banco ao receber a reclamação do autor requereu o bloqueio à instituição de destino como previsto no MED, o que é um comportamento que se espera de quem age com boa-fé objetiva.

7. Também não há que se falar em dano moral que está umbilicalmente atrelado à consequência de uma fraude não devidamente provada.

8. **DADO PROVIMENTO AO RECURSO.**

VISTOS, relatados e discutidos estes autos de apelação cível nº. 0801339-49.2022.8.19.0045, em que figuram como apelante ITAU UNIBANCO S A e apelado CAIO ROCHA DE SIQUEIRA,

ACORDAM os integrantes desta DÉCIMA SEXTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO, em sessão realizada nesta data e **unanimidade** de votos, *em dar provimento ao recurso para reforma a sentença e julgar improcedentes os pedidos autorais*, nos termos do voto do Sr. Relator.

Segue o conteúdo da sentença de improcedência¹:

¹ ID 44112310.





**Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sexta Câmara de Direito Privado**

“Trata-se de ação de restituição c/c indenização por danos materiais e morais movida por CAIO ROCHA DE SIQUEIRA em face de BANCO ITAÚ UNIBANCO S.A.

Afirma o autor que um amigo teve seu instagram hackeado e acreditando estar em contato com o seu amigo realizou a transferência no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) para um estelionatário. Informa que, percebendo ter caído em um golpe entrou em contato com o réu, o qual solicitou imediatamente ao Mercado Pago a realização do cancelamento da transferência ou bloqueio dos valores repassados para conta do fraudador, o que não foi realizado. Assim, diante da inércia do réu, requer a condenação ao ressarcimento no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) além de danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

(...)

Contestação ID. 21544778 na qual alega preliminarmente sua ilegitimidade passiva, no mérito alega a ausência de falha na prestação do serviço já que o autor apenas fez contato com o réu já que o autor realizou a transferência com a autorização de seu banco sem qualquer participação do mercado pego, alega ainda que o autor sequer anexa as conversas da suposta transação fraudulenta narrada na inicial, não fazendo prova do alegado. Requer a total improcedência dos pedidos.

(...)

É A SÍNTESE DO NECESSÁRIO. PASSO A DECIDIR.

Inicialmente reconheço a conexão entre as ações 0801340-34.2022.8.19.0045 e 0801339-49.2022.8.19.0045 eis que comum a causa de pedir e o pedido, motivo pelo qual procedo o julgamento em conjunto das demandas.

Afasto a ilegitimidade passiva arguida, uma vez que sobre o tema vige a Teoria da Asserção, segundo a qual a verificação da presença das "condições da ação" se dá à luz das afirmações feitas pelo demandante em sua petição inicial, devendo-se considerar a relação



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro Décima Sexta Câmara de Direito Privado

jurídica deduzida em juízo *in statu assertionis*, isto é, à vista do que se afirmou. No caso em apreço, a parte autora afirma possuir relação jurídica com o réu e imputa-lhe o dano que alega ter sofrido. Sendo esta alegação o que basta para conferir legitimidade às partes. Qualquer outra consideração a respeito desses fatos constitui matéria de mérito, devendo ser analisada mais à frente.

A relação entre as partes é de consumo, porquanto presentes os requisitos subjetivos (consumidor em sentido estrito e fornecedor, na forma dos artigos 2º, caput, e 3º, caput, respectivamente, da Lei nº 8.078/90) e objetivo, na forma do artigo 3º, § 2º, da Lei nº 8.078/90. Submete-se, portanto, ao regime jurídico do Código de Defesa do Consumidor - Lei nº 8.078/90.

Registra-se a Solidariedade de todos os fornecedores da cadeia de consumo para responder pela falha na prestação do serviço (CDC, art. 7º, parágrafo único, art. 25, § 1º e art. 34).

Destaca-se que a lei 8078/90, impõe ao fornecedor deveres anexos de cautela, cuidado e lealdade, deveres estes decorrentes do princípio da boa-fé (art. 4º, III, CDC), de forma a proteger o consumidor, a parte mais frágil da relação de consumo (princípio da vulnerabilidade, art. 4º, I, CDC), consoante o inciso IV do art. 6º CDC.

Pois bem.

Restou incontroverso nos autos a ciência do banco ITAU de que a transação realizada pelo autor se tratava de uma fraude. Há comprovação de que o Banco Itaú contatou o Mercado Pago informando quanto a suspeita de fraude e solicitando o bloqueio do valor transferido, tudo conforme documentos anexados à inicial e replicados em prova nos IDs: 28753161 e 28753163.

Neste ponto, nota-se que a transação de transferência realizada pelo autor ocorreu dia 26/12/2022 às 19:11:57 (ID 18408702) e que no mesmo dia 26/12/2022 às 19:58:12 (ID 18408549) o banco Itaú contatou o Mercado Pago solicitando o bloqueio da transferência, a



**Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sexta Câmara de Direito Privado**

qual foi efetivada no dia 27/12/2022 (ID18408701).

É evidente a falha na prestação de serviço das rés que deixaram de observar o seu dever de cuidado e cautela a fim de proceder ao bloqueio do valor transferido em razão da fraude noticiada.

Registra-se que o art. 25, § 1.º, da Lei n.º 8.078/1990 prevê que, havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos respondem solidariamente pela reparação.

Portanto, quanto aos danos materiais pleiteados, é certo que estes deverão ser ressarcidos pelos réus, solidariamente, visto que não foram capazes de elidir as afirmações do autor.

Em relação ao dano moral, em regra no nosso ordenamento só é cabível quando violado direitos da personalidade, porém a condenação por danos morais deve assumir uma feição diferenciada, em razão do seu caráter nitidamente punitivo-pedagógico, com a finalidade de coibir futuras práticas abusivas que os consumidores eventualmente estejam sujeitos.

Desta forma, no intuito de punir e educar as partes rés, para que repense o trato com seus clientes e a sua atividade como um todo, há que se atribuir à indenização ora postulada o caráter punitivo-pedagógico que, usualmente, a ela não está atrelado. Os danos morais serão arbitrados com base nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, para não gerar um enriquecimento sem causa em prol da autora e no intuito de atender o caráter punitivo-pedagógico com relação ao réu.

Posto isso, JULGO PROCEDENTES OS PEDIDOS formulados pela parte autora, JULGANDO EXTINTO O PROCESSO com base no artigo 487, I do CPC para:

- a) Condenar os réus, Banco Itaú e Mercado Pago, solidariamente, a ressarcir ao autor o valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), a título de danos materiais, com correção monetária a contar do desembolso e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação.
- b) Condenar os réus, Banco Itaú e Mercado Pago, solidariamente, ao



**Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sexta Câmara de Direito Privado**

pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), à título de indenização por danos morais, acrescidos de juros de 1% a partir da citação e atualização monetária na forma da súmula 97 do E.TJRJ e súmula 362 do STJ.

Outrossim, condeno os réus ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação.”

O réu apelou² reiterando sua ilegitimidade passiva na medida em que atuou apenas atendendo ao comando solicitado para a transferência do valor. Suscita litisconsórcio passivo necessário com o destinatário da transferência de modo que possa “demonstrar a ausência de sua responsabilidade”. Sustenta que houve cerceamento de defesa visto que não houve AIJ, embora requerida para a apresentação de provas e depoimento pessoal do autor.

No mérito, nega a falha na prestação do serviço; afirma que não houve o bloqueio que solicitou ao Mercado Pago e a transferência via PIX de fato ocorreu, pelo que não tem responsabilidade e “nem consegue mais deter o valor transferido”; sustenta que o caso retrata “a ocorrência de um fato externo, fora das vistas do banco, em que foi motivado pela prática de ato ilícito de terceiros em colaboração com a ação da própria Apelada, inexistindo qualquer tipo de nexo de causalidade entre a prestação de serviço do presente réu e o dano sofrido pela parte Apelada”. Em seguida, discorre sobre o não cabimento da inversão do ônus da prova; sobre a descaracterização do fortuito interno; sobre a ação exclusiva de terceiro; sobre a inexistência de dano material uma vez que a transferência foi legítima; sobre a inexistência de dano moral e o excessivo valor fixado.

Recurso tempestivo e custas recolhidas³.

Contrarrazões do autor⁴.

² ID 50360893.

³ ID 53994505.



**Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sexta Câmara de Direito Privado**

É o Relatório. Passo ao VOTO.

Presentes os requisitos de admissibilidade.

1. Preliminares.

A questão da *ilegitimidade passiva* se confunde com o mérito, é o que se verá mais adiante.

A *denúnciação da lide* não é possível em ações do tipo:

“2. "O entendimento desta Corte Superior é de que, em se tratando de relação de consumo, descabe a denúnciação da lide, nos termos do art. 88 do Código de Defesa do Consumidor " (AgInt no AREsp 2.026.035/RN, Relator Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 30/5/2022, DJe de 2/6/2022).”

(STJ – QUARTA TURMA – AgInt no AREsp 2199836 /SP – Min. RAUL ARAÚJO – DJ 13/-2/2023)

Sendo o juiz por excelência o destinatário da prova, e observado que a AIJ desejada pela instituição financeira objetivada o depoimento do autor na perspectiva de que fora contestada a própria ocorrência da fraude noticiada na inicial, não se vislumbra cerceamento de defesa, pois como se infere da sentença ao julgador bastou a ciência do Banco quanto à suspeita de fraude; portanto, ao julgador pareceu desinfluyente a inexistência de fraude como quis provar o Banco.

2. Mérito.

⁴ ID 55053439.



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sexta Câmara de Direito Privado

Assiste razão à instituição financeira.

Cabe destacar que de fato se vislumbra na origem a *quebra do nexo de causalidade* operada por *fato exclusivo de terceiro* na forma do art. 14, §3º, II do Código de Defesa do Consumidor.

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. § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Vale frisar que nem toda fraude operada por terceiro reflete um fortuito interno, para que isso ocorra é preciso que a fraude só possa ser realizada em razão de uma falha interna do fornecedor de serviço, como ocorre, p.ex., nos casos do “golpe do motoboy” em que se vislumbra vazamento de dados, além de interceptação do canal de atendimento do Banco.

Na espécie a fraude realizada por terceiro envolveu uma conta do Instagram de um amigo do autor, que recebeu mensagem e logo realizou um Pix de três mil reais. Nesses limites, afigura-se claro que a instituição financeira nada teve com o evento ensejador dos danos.

A propósito, vide precedente muito similar:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSFERÊNCIA VOLUNTÁRIA POR MEIO DE ACESSO VÁLIDO À CONTA BANCÁRIA PELA PRÓPRIA TITULAR.



**Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sexta Câmara de Direito Privado**

ALEGAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA DE VALOR EM FAVOR DE TERCEIRO E CIÊNCIA TARDIA QUANTO À CLONAGEM DE TELEFONE. GOLPE DO WHATSAPP. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA AUTORA. REFORMA DA SENTENÇA. REJEIÇÃO DA PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA. TODOS OS PARTICIPANTES DA RELAÇÃO DE CONSUMO RESPONDERÃO SOLIDARIAMENTE PELA REPARAÇÃO DOS DANOS PREVISTOS NA NORMA CONSUMERISTA (ART. 7º, PARÁGRAFO ÚNICO DO CDC). RESPONSABILIDADE A SER APURADA NO MÉRITO. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO COM RELAÇÃO AO RÉU ITAÚ UNIBANCO S.A. AUSÊNCIA DE PROVA MÍNIMA DE QUE ESTE TENHA CONTRIBUÍDO PARA A AÇÃO DE ESTELIONATÁRIOS. NEXO CAUSAL NÃO CONFIGURADO. RESPONSABILIDADE DO FACEBOOK BRASIL CONFIGURADA. CLONAGEM DO APLICATIVO WHATSAPP. DEFEITO DE SEGURANÇA NA UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO. FORTUITO INTERNO. RISCOS INERENTES À ATIVIDADE ECONÔMICA LUCRATIVA. IDEM, QUANTO À TELEFÔNICA BRASIL S.A., EIS QUE O GOLPE FOI PRATICADO POR MEIO DE NÚMERO DE TELEFONE CELULAR, CUJO CHIP CLONADO É OPERADO PELA RÉ. DANO MATERIAL COMPROVADO, CABENDO O RESSARCIMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR FIXADO EM R\$ 7.000,00 (SETE MIL REAIS), EM CONSONÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE.



**Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sexta Câmara de Direito Privado**

PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO, PARA JULGAR PROCEDENTE O PEDIDO AUTURAL EM FACE DOS RÉUS FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. E TELEFÔNICA BRASIL S.A., RESPONSÁVEIS SOLIDÁRIOS, MANTENDO-SE A IMPROCEDÊNCIA EM RELAÇÃO AO ITAÚ UNIBANCO S.A.”

(0008605-78.2020.8.19.0211 - APELAÇÃO. Des(a). CLÁUDIO DE MELLO TAVARES - Julgamento: 21/03/2023 - DÉCIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL)

Vale destacar o seguinte trecho desse precedente:

“Dito isto, verifica-se que a apelante realizou as transferências de forma voluntária, por meio de acesso válido à conta de sua titularidade, tendo o banco se limitado a executar a operação assumida contratualmente, em observância às normas do Banco Central, não se podendo reconhecer tal fato como fortuito interno passível de ensejar a responsabilidade da instituição financeira, o Itaú Unibanco S.A., havendo na hipótese conduta de terceiro estelionatário alheio aos seus serviços, tratando-se o caso, portanto, de fortuito externo.

Cabe frisar, outrossim, que a responsabilidade objetiva dos réus se limita aos danos decorrentes de ações ou omissões a que deram causa, razão pela qual não há como se reconhecer o ocorrido como decorrência de falha de seus serviços no que diz respeito ao apelado Itaú Unibanco S.A., face à ausência de prova a demonstrar que este tenha facilitado ou induzido a ocorrência do evento lesivo, estando ausente o nexo de



**Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sexta Câmara de Direito Privado**

causalidade, nos termos do artigo 14, §3º, II, do CDC.”

Também releva notar que de fato o autor não fez prova mínima da alegada fraude, não junta registro de ocorrência, não junta *print* da tela com a conversa com o suposto estelionatário, não dá mais informações sobre o alegado amigo a confirmar que de fato sua conta teria sido “hackeada”, enfim, a única coisa que consta nos autos, sobre a alegada fraude, é uma *mera narrativa*:

Súmula TJRJ 330 –

Os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito.

Quanto ao comportamento da instituição financeira, vejamos.

Sabe-se que a transferência pelo arranjo de pagamentos Pix é em tempo real, instantâneo por assim dizer, notadamente dentro do limite permitido para o horário, o que é o caso do autor⁵:

Resolução BCB nº 1, de 2020 –

Art. 3º - Para os efeitos deste Regulamento, as expressões e os termos relacionados são assim definidos: XI - pagamento instantâneo: transferência eletrônica de fundos, na qual a transmissão da ordem de pagamento e a disponibilidade de fundos para o usuário recebedor ocorrem em tempo real e cujo serviço está disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e em todos os dias no ano;

Sabe-se também que mesmo havendo a transferência automática

⁵ ID 18408702 e ID 21544784.



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sexta Câmara de Direito Privado

é possível ter o valor de volta, mas é preciso observar um procedimento que não é garantia de sucesso, trata-se do *Mecanismo Especial de Devolução* previsto no art. 41-B ao art. 41-I da referida Resolução BCB nº 1, de 2020.

O Banco-réu instado pelo autor entrou em contato com o PSP recebedor, Mercado Pago, solicitando o bloqueio do valor, do que se observa sua boa-fé objetiva, era o comportamento que dele se esperava.

Aliás, sobre o procedimento, afigura-se oportuno trazer à baila as informações constantes no Manual Operacional do DICT⁶:

“No fluxo de notificação de infração para abertura de solicitação de devolução, o PSP do pagador deve abrir a notificação de infração no DICT imediatamente após a reclamação do usuário pagador (desde que a transação tenha sido realizada nos últimos oitenta dias corridos). Após abrir a notificação, o PSP do pagador deve fazer análise de consistência da reclamação do usuário pagador, para ter a certeza de que o caso está dentro do escopo do Mecanismo Especial de Devolução de que trata a seção II do capítulo XI do Regulamento do Pix. A análise do mérito da reclamação do usuário pagador também deve ser feita concomitantemente ao período de sete dias disponibilizado para a análise do PSP do recebedor. Caso, durante o período de análise, o PSP do pagador identifique que o pedido não deveria ter sido aberto, por qualquer motivo, ele deve cancelar a notificação de infração. O cancelamento deve ser feito mesmo que a notificação já tenha sido analisada e

6

https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento_Pix/X_ManualOperacionaldoDICT.pdf





**Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sexta Câmara de Direito Privado**

fechada pelo PSP do recebedor.

Após o PSP do recebedor ter analisado e concluído a notificação de infração, o PSP do pagador tem até 72 horas para iniciar a solicitação de devolução, caso o PSP do recebedor tenha aceitado a notificação. Durante esse período, o PSP do pagador pode continuar fazendo a análise do mérito da abertura da notificação. Caso o PSP do pagador identifique que o pedido não deveria ter sido aberto, por qualquer motivo, ele deve cancelar a notificação de infração e não iniciar a solicitação de devolução, mesmo que o PSP do recebedor tenha aceitado a notificação.

Sempre que uma notificação de infração for cancelada pelo PSP do pagador, o PSP do recebedor deve desbloquear imediatamente os recursos bloqueados na conta do usuário recebedor e informá-lo.”

Novamente a Resolução BCB nº 1, de 2020:

Art. 41-C. As devoluções no âmbito do Mecanismo Especial de Devolução serão iniciadas pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor: II - por solicitação do participante prestador de serviço de pagamento do usuário pagador, por meio do DICT, caso ele próprio identifique a conduta supostamente fraudulenta ou receba uma reclamação do usuário pagador, ou a falha operacional tenha ocorrido no âmbito dos sistemas desse participante.

Art. 41-E. O rito para a realização das devoluções de que trata o inciso II do art. 41-C, inclusive os prazos máximos para a manutenção do bloqueio de recursos na conta transacional do usuário recebedor e para a



**Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sexta Câmara de Direito Privado**

concretização da devolução, está detalhado no Manual Operacional do DICT.

Ora, é possível perceber que o procedimento não é garantia de sucesso, mesmo porque existe a “**análise de consistência da reclamação do usuário pagador, para ter a certeza de que o caso está dentro do escopo do MED**”. E aqui vale reprimir que o autor, a rigor, está munido meramente de uma narrativa, sem prova mínima da efetiva fraude.

Ora, se “**O Mecanismo Especial de Devolução é o conjunto de regras e de procedimentos operacionais destinado a viabilizar a devolução de um Pix nos casos em que exista fundada suspeita do uso do arranjo para a prática de fraude**” (art. 41-B da Resolução BCB nº 1, de 2020), então é preciso que exista fundada suspeita da prática de fraude, o que não existe na espécie.

O fato é que, a rigor, não se vislumbra por parte do Banco-réu o necessário “*serviço defeituoso*”, que é aquele que não fornece a segurança que dele se espera; e o serviço, na espécie, está inserido num contexto que guarda em si um mecanismo de proteção para a restituição de valores realizados por Pix.

O autor, repita-se, não fez *prova mínima* da fraude alegada; não é possível só com base na narrativa da fraude inferir a falha ou defeito do serviço prestado pelo Banco-réu que, nesse contexto, não tem o dever de devolver o que foi transferido pelo autor.

O *dano moral* está umbilicalmente atrelado a esse contexto, ou seja, sem prova mínima da “**fundada suspeita do uso do arranjo para a prática de fraude**” não há como se inferir um comportamento do Banco capaz de sujeitar o autor a uma situação que viole a esfera de sua personalidade.

É verdade que o autor faz menção sobre a demora na solução do seu problema, mas não se vislumbra na espécie *circunstâncias específicas* que





**Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sexta Câmara de Direito Privado**

configurem ou rendam ensejo à lesão extrapatrimonial; muito ao contrário, o que se vislumbra é um *mero aborrecimento*, sobretudo considerando que as provas nos autos revelam que após o evento *somente cerca de quatro meses depois* o autor foi buscar respostas através da central de atendimento⁷.

POR ESSAS RAZÕES, voto no sentido de dar provimento ao recurso para reformar a sentença, julgar improcedentes os pedidos autorais e inverter os ônus da sucumbência, observada a gratuidade de justiça.

Rio de Janeiro, 06 de dezembro de 2023.

Antônio Iloízio Barros Bastos
DESEMBARGADOR
Relator

⁷ ID 21544782.