



Reclamação nº 0007756-84.2025.8.19.0000

Reclamante: Paulo Roberto Macedo Faria

Advogado: Nicole Faria

Reclamada: Quarta Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis do Estado do Rio de Janeiro

Interessado: Banco Santander Brasil S.A.

Advogado: João Thomaz Prazeres Gondim

Interessado: Spotify Brasil Serviços de Música Ltda.

Advogado: Anderson Bemfica da Silveira

Advogado: Maurício Brum Esteves

Relatora: Des^a. RENATA SILVARES FRANÇA

A C Ó R D ã O

Ementa: DIREITO PROCESSUAL CIVIL. RECLAMAÇÃO. JUIZADOS ESPECIAIS. ALEGAÇÃO DE AFRONTA ÀS SÚMULAS 479 DO STJ E 94 DESTE TJRJ. AUSÊNCIA DE PRECEDENTE QUALIFICADO OU HIPÓTESE LEGAL DO ART. 988 DO CPC. IMPROCEDÊNCIA QUE SE IMPÕE.

I. CASO EM EXAME

1. Reclamação ajuizada por consumidor em face de acórdão da 4ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis do Rio de Janeiro, em ação movida contra o Banco Santander Brasil S.A. e Spotify Brasil Serviços de Música Ltda., na qual se discutia fraude em cartão de crédito virtual e suposto vazamento de dados. O Reclamante sustentou que a decisão da Turma Recursal contrariou os Verbetes Sumulares de nº 479 do STJ e de nº 94 deste TJRJ, pleiteando repetição em dobro do indébito e compensação por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se é cabível a Reclamação, nos termos do art. 988 do CPC e da Resolução 3/2016 do STJ, para impugnar acórdão de Turma Recursal por suposta inobservância de Enunciados de Súmula ou precedentes sem efeito vinculante.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A reclamação é ação de natureza excepcional, cabível apenas nas hipóteses taxativamente previstas no art. 988 do CPC, não se prestando a servir como sucedâneo recursal.



4. As Súmulas nº 479 do STJ e nº 94 do TJRJ não possuem efeito vinculante, de modo que não configuram precedentes qualificados aptos a fundamentar Reclamação.
5. O Reclamante não demonstrou afronta a precedente vinculante do STJ ou do STF, tampouco a decisão impugnada deixou de aplicar tese firmada em julgamento de recurso repetitivo, IRDR ou IAC.
6. A utilização da Reclamação como meio de rediscutir o mérito da causa originária desvirtua o instituto, impondo sua improcedência.
7. Jurisprudência da Seção de Direito Privado do TJRJ afasta a Reclamação como via adequada quando fundada apenas em alegada divergência jurisprudencial ou súmulas não vinculantes.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Reclamação julgada improcedente.

Tese de julgamento: “1. A Reclamação só é cabível nas hipóteses expressamente previstas no art. 988 do CPC, não podendo ser utilizada como sucedâneo recursal. 2. Súmulas sem efeito vinculante não configuram precedente qualificado apto a embasar reclamação contra decisão de Turma Recursal. 3. A rediscussão do mérito da causa originária por meio de Reclamação desvirtua a finalidade do instituto e conduz à sua improcedência”.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 988 e 485, I; CDC, art. 42, parágrafo único; CPC, art. 489, §1º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 466 (Recursos Repetitivos); TJRJ, Reclamação nº 0036583-81.2020.8.19.0000, j. 13.05.2021; TJRJ, Reclamação nº 0025262-10.2024.8.19.0000, Rel. Des^a. Nádia Maria de Souza Freijanes, j. 08.08.2024; TJRJ, Reclamação nº 0036307-11.2024.8.19.0000, Rel. Des^a. Maria Celeste Pinto de Castro Jatahy, j. 08.08.2024; TJRJ, Reclamação nº 0016663-82.2024.8.19.0000, Rel. Des. Carlos Gustavo Vianna Direito, j. 19.03.2024.

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Reclamação nº **0007756-84.2025.8.19.0000**, em que é Reclamante **PAULO ROBERTO MACEDO FARIA**; é Reclamada a **QUARTA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**; e são Interessados **BANCO SANTANDER BRASIL S.A. e SPOTIFY BRASIL SERVIÇOS DE MÚSICA LTDA.**



A C O R D A M os Desembargadores que compõem a Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade, no sentido de **JULGAR IMPROCEDENTE A PRESENTE RECLAMAÇÃO**, nos termos do voto da Desembargadora Relatora.

Des^a. RENATA SILVARES FRANÇA
Relatora





RELATÓRIO

Trata-se de Reclamação ajuizada por PAULO ROBERTO MACEDO FARIA, autor de ação judicial proposta em face do BANCO SANTANDER BRASIL S.A. e de SPOTIFY BRASIL SERVIÇOS DE MÚSICA LTDA., originalmente distribuída ao 5º Juizado Especial Cível da Comarca da Capital (Copacabana), na qual afirmou, segundo Ofício de Informações de IE nº 25 (fls. 26/28), que “no dia 12.01.2024, habilitou seu cartão de crédito virtual junto ao banco réu, vinculado ao cartão físico final 5762, para compras internacionais, já que iria viajar para Itália no período de 14 a 30.01.2024. Contudo, logo após a habilitação, recebeu uma notificação de compra em seu celular, realizada na Tunisiana. Alega que entrou em contato com a administradora do cartão comunicando o ocorrido, porém, até o dia 30.01.2024, a compra não havia sido cancelada. Foi-lhe orientado a contratar seguro para evitar golpe, o que fez. Afirma o autor que certamente houve vazamento de dados pela segunda ré, vez que em 21.02.2024 recebeu e-mail de renovação de mensalidade do Spotify, no entanto, percebeu que se tratava de golpe”.

Aduz que “A sentença reconhece o estelionato, ‘evento danoso’. Portanto, a questão de fato foi satisfeita com a verificação da ocorrência do dano. Pelas súmulas 479 do STJ e súmula 94 do TJRJ, decorre daí o dever de indenizar o fornecedor. Contudo, para não conceder a reparação, o subterfúgio é recorrer a uma “não-fundamentação”. A expressão “não se mostra hábil a macular qualquer dos bens inerentes à personalidade da parte consumidora” simultaneamente: • pode fundamentar qualquer decisão • deixa de seguir enunciado da súmula, sem apontar a diferença do caso em julgamento ou superação do julgamento”.

Segue afirmando que “A decisão da Turma Recursal diverge frontalmente do entendimento pacificado do Superior Tribunal de Justiça, especialmente no tocante à repetição de indébito em dobro e à responsabilidade objetiva dos bancos por falhas na segurança das transações financeiras”.



Alega que (i) a sentença foi mantida em grau recursal; (ii) a decisão colegiada proferida pela 4ª Turma Recursal contraria o disposto nos Enunciados nº 479 da Súmula de jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e nº 94 desta Corte de Justiça; (iii) a situação por ele vivenciada configura caso de fortuito interno, em especial, pelo fato de a sentença supostamente ter reconhecido que o Reclamante teria sido vítima do crime de estelionato.

Requer, ao final, seja julgada procedente a Reclamação, para que seja cassada a Súmula de Julgamento da 4ª Turma Recursal reclamada, nos seguintes termos:

“a) O recebimento e processamento da presente Reclamação, determinando-se a citação da Turma Recursal reclamada;

b) No mérito, sejam reconhecidas as divergências apontadas, com vistas a evitar nova decisões contrárias ao entendimento superior, reformando ou cassando a decisão da Quarta Turma Recursal, com o reconhecimento do direito à repetição do indébito em dobro, nos termos do artigo 42 do CDC, e a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais in re ipsa, conforme os precedentes do STJ.”

Sustenta, neste contexto, ser cabível a propositura da presente Reclamação, na forma do artigo 988, inciso IV, do CPC, eis que desrespeitada a *“observância de jurisprudência vinculante do STJ”*.

Em despacho de IE nº 17, esta Relatoria requisitou informações à autoridade a quem foi imputada o ato impugnado, bem como determinou a citação da parte beneficiária da decisão impugnada. Ao fim, abriu vista ao Ministério Público para manifestação.

Ofício de Informações prestadas pela Reclamada no IE nº 25.

Contestação da Spotify Brasil Serviços de Música Ltda. no IE nº 33 (fls. 33/43) sustentando, em síntese: (i) omissão, pelo Reclamante, de fatos importantes para a resolução da controvérsia; (ii) ausência de comprovação do vazamento de dados pessoais pela Reclamada; (iii) que *“as comunicações oficiais da SPOTIFY*

encaminhadas aos usuários da plataforma, sobre quaisquer assuntos, são encaminhadas através de e-mails que possuem o domínio '@spotify.com', e não '@spotify.fy.com', sendo tal informação, inclusive, veiculada aos consumidores no site oficial da loja; (iv) ausência de vínculo na fundamentação do acórdão lavrado pela 4ª Turma Recursal, na forma do art. 26 da Resolução 14/2012 deste Tribunal; (v) a responsabilidade objetiva a que alude a sentença, com base no verbete sumular nº 479 do STJ, é atinente à instituição financeira corré, e não da Spotify; (vi) ausência de violação ao enunciado de Súmula nº 94 da jurisprudência deste Tribunal *“em razão de o RECLAMANTE ter deixado de comprovar que os eventos narrados teriam violado qualquer direito de personalidade, sem que isso tenha qualquer relação com a ocorrência ou não de fato de terceiro”*; e (vii) independentemente da improcedência do pedido em relação à Spotify, *“não há qualquer possibilidade de responsabilizar a SPOTIFY a indenizar o RECLAMANTE, à medida que [sic] sequer os pedidos são deduzidos contra ela, mas apenas em relação à instituição financeira INTERESSADA”*.

Ausência de contestação do Banco Santander S.A., apesar de sua regular citação (fl. 31 – IE nº 31).

Manifestação do Ministério Público, às fls. 66/70 (IE nº 66), no sentido da ausência de motivação para intervenção do *Parquet*.

É o Relatório.

VOTO

Alega o Reclamante, tal como relatado, que a Turma reclamada, ao manter a sentença (processo originário nº 0801335-05.2024.8.19.0251), deixou de aplicar o entendimento consolidado pelos Enunciados nº 479 da Súmula de jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e nº 94 deste Tribunal de Justiça, em cujos termos deve ser o interessado responsabilizado pela falha ocorrida no seu mecanismo de segurança, que permitiu a terceiros a realização de compras eletrônicas por meio fraudulento, eis que ausente sua anuência.

A Reclamação, constitucionalmente prevista, é uma ação de competência originária dos tribunais superiores, que visa à preservação da sua competência ou a garantia da autoridade de suas decisões. O CPC, em seu artigo 988, §1º, primeira parte, estendeu o cabimento desta, por simetria, contemplando seu ajuizamento perante qualquer tribunal.

Suas hipóteses de cabimento, de caráter **excepcional e taxativo**, encontram previsão no art. 988 do CPC, abaixo transcrito:

Art. 988. Caberá reclamação da parte interessada ou do Ministério Público para:

I - preservar a competência do tribunal;

II - garantir a autoridade das decisões do tribunal;

III – garantir a observância de enunciado de súmula vinculante e de decisão do Supremo Tribunal Federal em controle concentrado de constitucionalidade;

IV – garantir a observância de acórdão proferido em julgamento de incidente de resolução de demandas repetitivas ou de incidente de assunção de competência;

(...).

No caso do microssistema dos Juizados Especiais, é sabido que a Resolução 3/2016 do STJ, que dispõe sobre a competência para processar e julgar as Reclamações destinadas a dirimir divergência entre acórdão prolatado por Turma Recursal Estadual e a jurisprudência do STJ, mencionada pelo Reclamante em sua inicial, estabelece que:



“Art. 1º Caberá às Câmaras Reunidas ou à Seção Especializada dos Tribunais de Justiça a competência para processar e julgar as Reclamações destinadas a dirimir divergência entre acórdão prolatado por Turma Recursal Estadual e do Distrito Federal e a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, consolidada em incidente de assunção de competência e de resolução de demandas repetitivas, em julgamento de recurso especial repetitivo e em enunciados das Súmulas do STJ, bem como para garantir a observância de precedentes”.

Conforme leciona Alexandre Freitas Câmara, os **“Tribunais de Justiça, porém, têm dado à Resolução nº 3/2016 interpretação que a harmoniza com os casos de cabimento da reclamação previstos no CPC.** Assim, por exemplo, o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, ao julgar a reclamação nº 0036583-81.2020.8.19.0000, decidida em 13/05/2021, entendeu por **não admitir a reclamação ajuizada para impugnar decisão proferida por Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis ao fundamento de não ter a reclamante alegado qualquer afronta a tese consolidada do STJ ou do próprio TJRJ, firmada com força vinculante, de modo que seus argumentos não se enquadravam em qualquer das hipóteses do art. 988 do CPC/2015 a permitir sua admissibilidade.**” (grifos nossos)

Portanto, a admissão, por esta Seção de Direito Privado, de Reclamação manejada para dirimir controvérsia em acórdão prolatado por Turma Recursal Estadual deve observar as hipóteses de cabimento previstas no rol taxativo do art. 988 do CPC, uma vez que a Resolução 3/2016 do STJ ultrapassa os limites previstos no Diploma Adjetivo.

No caso dos autos, o Reclamante não demonstra qualquer das hipóteses elencadas no art. 988 do CPC. Sequer aponta enunciado de Súmula ou precedente **vinculante** – quer deste TJRJ, quer de Tribunal Superior – não observado pela Quarta Turma Recursal, senão vejamos.

O Reclamante alega que a sentença reconheceu sua condição de vítima de estelionato, o que configura falha na prestação de serviço da instituição financeira



interessada, pelo que a improcedência dos pedidos de repetição em dobro do indébito e compensação por danos morais se revelaria teratológica.

Nesse sentido, o Reclamante sustenta ofensa aos artigos 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor e 489, § 1º do CPC, os quais asseguram à parte, respectivamente, a repetição do indébito, na forma dobrada, da quantia paga em excesso e o direito à fundamentação das decisões judiciais.

No ponto, insta esclarecer que o acórdão que se pretende reformar não negou o direito do Reclamante à restituição do valor pago indevidamente, tanto é que reconheceu a responsabilidade objetiva do Banco Santander pela fraude por este tolerada e determinou a devolução da quantia indevidamente paga, considerando a ocorrência de fortuito interno, nos termos da tese fixada no Tema 466 do Superior Tribunal de Justiça, sob o rito dos Recursos Repetitivos.

Ocorre que o Reclamante defende o cabimento desta Reclamação – e, por conseguinte, o direito à tutela jurisdicional almejada – com base em suposta inobservância dos Verbetes Sumulares nº 479 do Superior Tribunal de Justiça e nº 94 deste Tribunal, que assim dispõem:

Súmula nº 94 TJRJ: "Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar."

Súmula 479 do 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".

Como é cediço, tais Enunciados de Súmula, além de não ostentarem natureza vinculante – e, portanto, não consubstanciarem precedentes qualificados para fins de conhecimento da Reclamação –, não tratam especificamente do direito perseguido por meio desta ação, qual seja, repetição em dobro do indébito e compensação por danos morais.

Ao que parece, o Reclamante se utiliza da via restrita da Reclamação para

rediscutir a lide originária, como inapropriado sucedâneo recursal.

Como a presente Reclamação, em última análise, tem por escopo o reexame da matéria, o que desvirtua o próprio instituto, sua improcedência é a medida que se impõe.

Nesse sentido é a jurisprudência desta Corte de Justiça (grifos nossos):

*“RECLAMAÇÃO COM RESPALDO NO ARTIGO 988 DO CPC. ACORDÃO DE TURMA RECURSAL QUE DEU PROVIMENTO AO RECURSO DA PARTE RÉ, REFORMANDO A SENTENÇA PARA REDUZIR O QUANTUM COMPENSATÓRIO PARA R\$ 3.000,00 (TRÊS MIL REAIS) EM RAZÃO DE A SENTENÇA TER FIXADO VALOR INDENIZATÓRIO ALÉM DAQUELE PLEITEADO NA EXORDIAL. RECLAMAÇÃO AJUIZADA AO ARGUMENTO DE VIOLAÇÃO A PRECEDENTES DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA NO SENTIDO DE QUE O MAGISTRADO NÃO ESTÁ ADSTRITO AO PEDIDO INICIAL QUANDO DA FIXAÇÃO DA REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. IRRESIGNAÇÃO QUE NÃO MERECE ACOLHIDA. AUSÊNCIA DE INDICAÇÃO DE PRECEDENTE QUALIFICADO DO STJ. PRESIDÊNCIA DO STJ QUE REAFIRMOU ENTENDIMENTO ANTERIOR NO SENTIDO DE QUE A RECLAMAÇÃO NÃO SE PRESTA PARA DETERMINAR QUE OS JULGADORES DE INSTÂNCIA ORDINÁRIA OBSERVEM A JURISPRUDÊNCIA DO STJ, MESMO QUE FIRMADA EM SEDE DE RECURSO REPETITIVO. A MERA ALEGAÇÃO DE JURISPRUDÊNCIA DO STJ, SEM ESPECIFICAR O PRECEDENTE, IMPEDE O ACOLHIMENTO DA PRESENTE RECLAMAÇÃO. **EVIDENTE PRETENSÃO DE REAPRECIACÃO DE MÉRITO RECURSAL. DESCABIMENTO DE RECLAMAÇÃO COMO SUCEDÂNEO DE RECURSO.** RECLAMAÇÃO MANIFESTAMENTE INADMISSÍVEL.*

(0025262-10.2024.8.19.0000 - RECLAMACAO. Des(a). NADIA MARIA DE SOUZA FREIJANES - Julgamento: 08/08/2024 - SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO).

“RECLAMAÇÃO. Acórdão prolatado pela Quinta Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis do Estado do Rio de Janeiro. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Responsabilidade civil. Publicação de fotos pessoais em perfil falso criado por terceiros na plataforma da ré. Reclamação inadmitida. 1. Reclamação que tem como objetivo reformar a decisão proferida pela Quinta Turma Recursal que manteve em todos os seus termos a sentença prolatada nos autos do processo nº 0800801-92.2023.8.19.0252, que tramita no 6º Juizado Especial Cível da Comarca da Capital - Lagoa, no sentido de determinar que a empresa ré proceda à exclusão/bloqueio do perfil falso e de condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$20.000,00.2. Reclamante fundamenta a sua reclamação no suposto vício de fundamentação da sentença, mantida em grau recursal, com violação ao art. 489, §1º, Inciso IV, do CPC e

arts. 19 e 21 do Marco Civil da Internet, bem como contrariando os precedentes do STJ sobre o regime de responsabilidade dos provedores de aplicações da internet. 3. Reclamação que não invoca precedente qualificado do Superior Tribunal de Justiça, em tese firmada em IAC, IRDR, recurso especial repetitivo ou enunciado de súmula vinculante da citada Corte. 4. Cabimento da reclamação que requer a existência de precedentes qualificados, não devendo ser admitida quando fundada em alegada violação a precedentes jurisprudenciais e enunciados de súmula que sejam desprovidos do efeito vinculante. 5. Reclamação inadmitida. Indeferimento da inicial que se impõe. Extinção do feito, sem resolução do mérito, na forma do art. 330 e do art. 485, I, ambos do CPC”.

(0036307-11.2024.8.19.0000 - RECLAMACAO. Des(a). MARIA CELESTE PINTO DE CASTRO JATAHY - Julgamento: 08/08/2024 - SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO)”.

“RECLAMAÇÃO. DIREITO PROCESSUAL CIVIL. PRETENSÃO DE REAPRECIÇÃO DE DEMANDA JULGADA EM SEDE DE JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. PROPOSITURA DA RECLAMAÇÃO QUE SE DEU EM FACE DE ACÓRDÃO PROLATADO PELA QUINTA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. ALEGAÇÃO DE OMISSÕES TANTO NO JULGADO DE PRIMEIRO GRAU, QUANTO NO ACÓRDÃO ATACADO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA QUE FOI MANTIDA EM SEDE RECURSAL. CABIMENTO DA RECLAMAÇÃO QUE SE DÁ EM OBSERVÂNCIA AO DISPOSTO NO ARTIGO 43, INCISO VI, DO REGIMENTO INTERNO DESTA EGRÉGIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA; BEM COMO AO ARTIGO 988 DO CPC; E AO ARTIGO 1º DA RESOLUÇÃO STJ/GP Nº 03/2016. HIPÓTESE EM COMENTO QUE É DE MERO INCONFORMISMO COM O JULGADO PROLATADO NO JEC, E MANTIDO PELA TURMA RECURSAL. REDISCUSSÃO DA MATÉRIA MEDIANTE O PRESENTE INSTRUMENTO QUE É VEDADA, CONSIDERANDO NÃO POSSUIR ESCOPO DE SUCEDÂNEO RECURSAL. EVENTUAL DECRETAÇÃO DE REVELIA QUE NÃO IMPORTA NA PROCEDÊNCIA AUTOMÁTICA DOS PEDIDOS FORMULADOS NA AÇÃO. PRECEDENTES DO STJ. INADMISSÃO DA PRESENTE RECLAMAÇÃO QUE SE IMPÕE. INDEFERIMENTO DA INICIAL, NA FORMA DO ARTIGO 485, INCISO I, DO CPC”.

(0016663-82.2024.8.19.0000 - RECLAMACAO. Des(a). CARLOS GUSTAVO VIANNA DIREITO - Julgamento: 19/03/2024 - SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO).

Diante do exposto, **VOTO PELA IMPROCEDÊNCIA DA PRESENTE RECLAMAÇÃO**, nos termos supra delineados.

Condeno o Reclamante ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor



Poder Judiciário
Estado do Rio de Janeiro
Seção de Direito Privado



atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º do CPC.

Rio de Janeiro, na data da sessão.

Des^a. RENATA SILVARES FRANÇA
Relatora

P

