



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
COMARCA de São Carlos  
FORO DE SÃO CARLOS  
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL  
RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **0009158-40.2017.8.26.0566**  
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigação de Fazer / Não Fazer**  
Requerente: **FABRICIA FRANCO DE MORAES FREDERICO**  
Requerido: **Multiplus S.A.**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Silvio Moura Sales

Vistos.

Dispensado o relatório, na forma do art. 38, *caput*, parte final, da Lei nº 9.099/95, e afigurando-se suficientes os elementos contidos nos autos à imediata prolação da sentença,

**D E C I D O.**

Trata-se de ação em que a autora alegou ser titular de um cartão de crédito ao qual está atrelado um plano de incentivo que lhe possibilita a aquisição de pontos junto à ré sempre que o utiliza.

Alegou ainda que no dia 07/07/2017 seu saldo perante a ré era de 121.020 pontos, mas no dia 02/08/2017, ao consultar o saldo, constatou que fora reduzido em 111.500 pontos em decorrência de transações que refutou ter levado a cabo.

Almeja à condenação da ré a restituir tais pontos.

Já a ré em contestação salientou a inexistência de falha na prestação de seus serviços, já que as operações questionadas pela autora somente poderiam ser implementadas com a utilização de sua senha, pessoal e intransferível, além de não descartar a possibilidade da autora no mínimo ter contribuído para isso.


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

Como se vê, a autora expressamente negou ter efetuado as transações que culminaram com a utilização de 111.500 pontos da conta que mantinha junto à ré, de sorte que seria de rigor que elementos concretos fossem amealhados para denotar que elas sucederam validamente.

Tocava à ré a demonstração pertinente, seja diante do que dispõe o art. 6º, inc. VIII, parte final, do Código de Defesa do Consumidor (destacado expressamente no despacho de fl. 83), seja na forma do art. 373, inc. II, do Código de Processo Civil (não sendo exigível que a autora fizesse prova de fato negativo).

O tipo de prova que se exige em tais situações – independentemente de sua natureza – precisará ser forte o bastante para conduzir a juízo de convicção seguro sobre a autoria dos atos impugnados.

A ré, porém, não demonstrou a ligação da autora quanto ao tema, nada amealhando de concreto que respaldasse suas alegações.

Nem mesmo as informações prestadas a fls. 39/40 modificam tal cenário, mas, ao contrário, indicam claramente a perspectiva de ocorrência de fraude.

É no mínimo insólito que no mesmo dia em que a senha da autora foi alterada se seguissem cinco resgates de idêntico patamar (22.300 pontos) em um único *site* (Netshoes Virtual), ao qual a autora não era cadastrada (fls. 92/93), em curto espaço de tempo (o primeiro às 12h:22min e o último às 12h:50min).

Inexiste, vale registrar, indicação de que a autora anteriormente já efetuara compras em situações semelhantes, o que poderia ter sido feito com facilidade porque a ré reúne condições técnicas para tanto.

Por outro lado, nada de concreto faz crer que a espécie atinou a culpa **exclusiva** da autora (somente ela poderia beneficiar a ré de acordo com o art. 14, § 3º, inc. II, do CDC) porque conquanto se reconhecesse o seu eventual concurso para a eclosão dos acontecimentos isso não elidiria a responsabilidade da ré em permitir a consumação de transações que fugiam da normalidade das encetadas pela autora.

Em consequência, como se admite que a ré não demonstrou satisfatoriamente que foi a autora quem promoveu o resgate no saldo de seus pontos, a sua restituição é de rigor.

O argumento de que os atos teriam origem em terceiro, por fim, não beneficia a ré.

É nesse sentido o magistério de **CARLOS ROBERTO GONÇALVES:**

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

*“Quando, no entanto, o ato de terceiro é a causa exclusiva do prejuízo, desaparece a relação de causalidade entre a omissão e a ação do agente e o dano. A exclusão da responsabilidade se dará porque o fato de terceiro se reveste de características semelhantes às do caso fortuito, sendo imprevisível e inevitável. Melhor dizendo, somente quando o fato de terceiro se revestir dessas características, e, portanto, equiparar-se ao caso fortuito ou à força maior, é que poderá ser excluída a responsabilidade do causador direto do dano.”* (“Responsabilidade Civil”, 6ª edição, 1995, p. 509).

Se as ações de falsários podem ser até inevitáveis, diante do “aprimoramento” das fraudes, de um lado, essas mesmas ações, na atualidade, não são imprevisíveis, de outro.

Como se não bastasse, a atividade desempenhada pela ré envolve risco e esse risco deve ser suportado por ela, já que reúne condições financeiras para tanto, conforme teoria do risco da atividade profissional, e não pelo consumidor.

Impunha-se à ré, pois, como fornecedora dos serviços, adotar mecanismos seguros e eficientes na sua prestação.

Como inexiste base sólida à ideia de que assim tenha obrado, não poderá deixar de proceder ao ressarcimento à autora.

O quadro delineado conduz ao acolhimento da postulação vestibular, com a ressalva de que a situação se esgotará na imposição da obrigação de fazer.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE** para condenar a ré a restituir para a conta da autora 111.500 pontos no prazo máximo de dez dias, sob pena de multa diária de R\$ 100,00 (cem reais), até o limite de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Ressalvo desde já que em caso de descumprimento da obrigação, e sendo o limite da multa atingido, esta se transformará em indenização por perdas e danos sofridos pela autora, prosseguindo o feito como execução por quantia certa.

Transitada em julgado, intime-se a ré pessoalmente para cumprimento (Súmula nº 410 do Superior Tribunal de Justiça).

Deixo de proceder à condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios, com fundamento no art. 55, *caput*, da Lei nº 9.099/95.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
COMARCA de São Carlos  
FORO DE SÃO CARLOS  
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL  
RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

Publique-se e intímem-se.

São Carlos, 15 de dezembro de 2017.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**