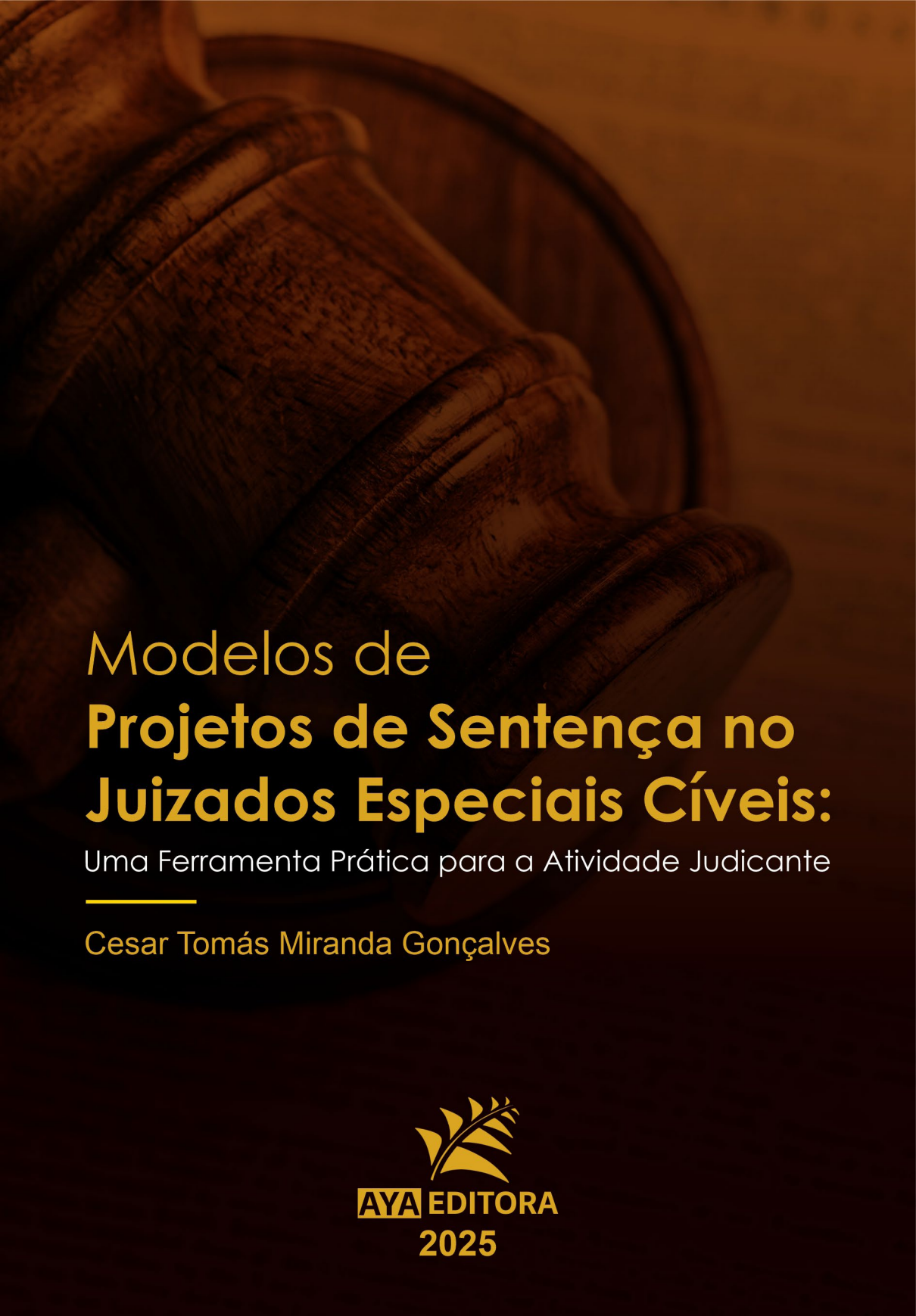




Modelos de **Projetos de Sentença no Juizados Especiais Cíveis:**

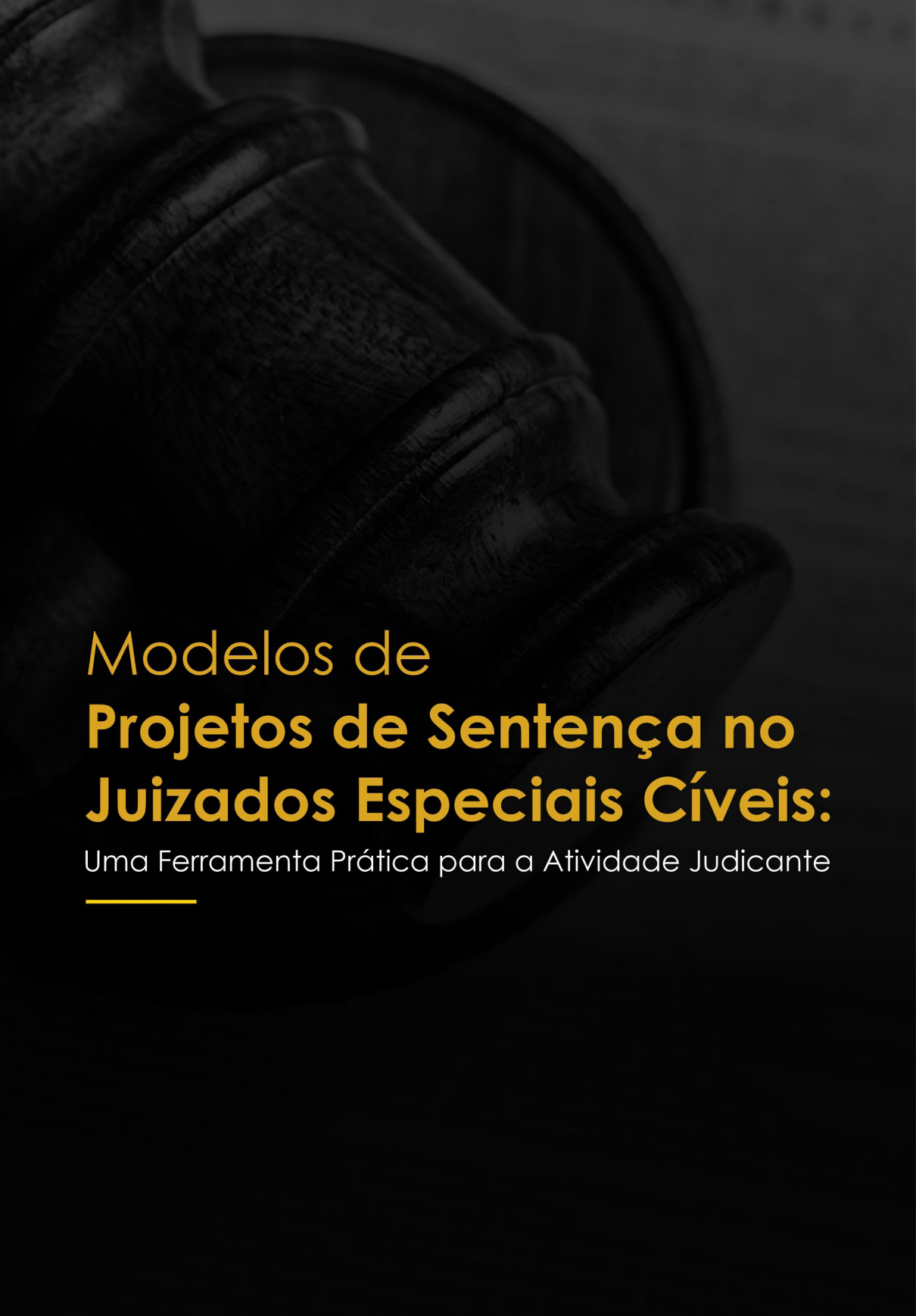
Uma Ferramenta Prática para a Atividade Judicante

Cesar Tomás Miranda Gonçalves



AYA EDITORA

2025



Modelos de **Projetos de Sentença no Juizados Especiais Cíveis:**

Uma Ferramenta Prática para a Atividade Judicante



Modelos de **Projetos de Sentença no Juizados Especiais Cíveis:**

Uma Ferramenta Prática para a Atividade Judicante

Cesar Tomás Miranda Gonçalves



AYA EDITORA

2025

Direção Editorial

Prof.º Dr. Adriano Mesquita Soares

Autor

Cesar Tomás Miranda Gonçalves

Capa

AYA Editora©

Revisão

O Autor

Executiva de Negócios

Ana Lucia Ribeiro Soares

Produção Editorial

AYA Editora©

Imagens de Capa

br.freepik.com

Área do Conhecimento

Ciências Sociais Aplicadas

Conselho Editorial

Prof.º Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva (UNIDAVI)

Prof.ª Dr.ª Adriana Almeida Lima (UEA)

Prof.º Dr. Aknaton Toczec Souza (UCPEL)

Prof.º Dr. Alaerte Antonio Martelli Contini (UFGD)

Prof.º Dr. Argemiro Midonês Bastos (IFAP)

Prof.º Dr. Carlos Eduardo Ferreira Costa (UNITINS)

Prof.º Dr. Carlos López Noriega (USP)

Prof.ª Dr.ª Claudia Flores Rodrigues (PUCRS)

Prof.ª Dr.ª Daiane Maria de Genaro Chirolí (UTFPR)

Prof.ª Dr.ª Danyelle Andrade Mota (IFPI)

Prof.ª Dr.ª Déa Nunes Fernandes (IFMA)

Prof.ª Dr.ª Déborah Aparecida Souza dos Reis (UEMG)

Prof.º Dr. Denison Melo de Aguiar (UEA)

Prof.º Dr. Emerson Monteiro dos Santos (UNIFAP)

Prof.º Dr. Gilberto Zammar (UTFPR)

Prof.º Dr. Gustavo de Souza Preussler (UFGD)

Prof.ª Dr.ª Helenadja Santos Mota (IF Baiano)

Prof.ª Dr.ª Heloísa Thaís Rodrigues de Souza (UFS)

Prof.ª Dr.ª Ingridi Vargas Bortolaso (UNISC)

Prof.ª Dr.ª Jéssyka Maria Nunes Galvão (UFPE)

Prof.º Dr. João Luiz Kovaleski (UTFPR)

Prof.º Dr. João Paulo Roberti Junior (UFRR)

Prof.º Dr. José Enildo Elias Bezerra (IFCE)

Prof.º Dr. Luiz Flávio Arreguy Maia-Filho (UFRPE)

Prof.ª Dr.ª Marcia Cristina Nery da Fonseca Rocha Medina (UEA)

Prof.ª Dr.ª Maria Gardênia Sousa Batista (UESPI)

Prof.º Dr. Myller Augusto Santos Gomes (UTFPR)

Prof.º Dr. Pedro Fauth Manhães Miranda (UEPG)
Prof.º Dr. Rafael da Silva Fernandes (UFRA)
Prof.º Dr. Raimundo Santos de Castro (IFMA)
Prof.ª Dr.ª Regina Negri Pagani (UTFPR)
Prof.º Dr. Ricardo dos Santos Pereira (IFAC)
Prof.º Dr. Rômulo Damasclin Chaves dos Santos (ITA)
Prof.ª Dr.ª Silvia Gaia (UTFPR)
Prof.ª Dr.ª Tânia do Carmo (UFPR)
Prof.º Dr. Ygor Felipe Távora da Silva (UEA)

Conselho Científico

Prof.º Me. Abraão Lucas Ferreira Guimarães (CIESA)
Prof.ª Dr.ª Andreia Antunes da Luz (UniCesumar)
Prof.º Dr. Clécio Danilo Dias da Silva (UFRGS)
Prof.ª Ma. Denise Pereira (FASU)
Prof.º Dr. Diogo Luiz Cordeiro Rodrigues (UFPR)
Prof.º Me. Ednan Galvão Santos (IF Baiano)
Prof.ª Dr.ª Eliana Leal Ferreira Hellvig (UFPR)
Prof.º Dr. Fabio José Antonio da Silva (HONPAR)
Prof.º Dr. Gilberto Sousa Silva (FAESF)
Prof.ª Ma. Jaqueline Fonseca Rodrigues (FASF)
Prof.ª Dr.ª Karen Fernanda Bortoloti (UFPR)
Prof.ª Dr.ª Leozenir Mendes Betim (FASF)
Prof.ª Dr.ª Lucimara Glap (FCSA)
Prof.ª Dr.ª Maria Auxiliadora de Souza Ruiz (UNIDA)
Prof.º Dr. Milson dos Santos Barbosa (UniOPET)
Prof.ª Dr.ª Pauline Balabuch (FASF)
Prof.ª Dr.ª Rosângela de França Bail (CESCAGE)
Prof.º Dr. Rudy de Barros Ahrens (FASF)
Prof.º Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares (UFPI)
Prof.ª Dr.ª Silvia Aparecida Medeiros Rodrigues (FASF)
Prof.ª Dr.ª Sueli de Fátima de Oliveira Miranda Santos (UTFPR)
Prof.ª Dr.ª Tássia Patricia Silva do Nascimento (UEA)
Prof.ª Dr.ª Thaisa Rodrigues (IFSC)

© 2025 - **AYA Editora**. O conteúdo deste livro foi enviado pelo autor para publicação em acesso aberto, sob os termos da Licença Creative Commons 4.0 Internacional (CC BY 4.0). Esta obra, incluindo textos, imagens, análises e opiniões nela contidas, é resultado da criação intelectual exclusiva do autor, que assume total responsabilidade pelo conteúdo apresentado. As interpretações e posicionamentos expressos neste livro representam exclusivamente as opiniões do autor, não refletindo, necessariamente, a visão da editora, de seus conselhos editoriais ou de instituições citadas. A AYA Editora atuou de forma estritamente técnica, prestando serviços de diagramação, produção e registro, sem interferência editorial sobre o conteúdo. Esta publicação é fruto de pesquisa e reflexão acadêmica, elaborada com base em fontes históricas, dados públicos e liberdade de expressão intelectual garantida pela Constituição Federal (art. 5º, incisos IV, IX e XIV). Personagens históricos, autoridades, entidades e figuras públicas eventualmente mencionadas são citados com base em registros oficiais e noticiosos, sem intenção de ofensa, injúria ou difamação. Reforça-se que quaisquer dúvidas, críticas ou questionamentos decorrentes do conteúdo devem ser encaminhados exclusivamente ao autor da obra.

G635 Gonçalves, Cesar Tomás Miranda

Modelos de projetos de sentença nos juzgados especiais cíveis: uma ferramenta prática para a atividade judicante [recurso eletrônico]. / Cesar Tomás Miranda Gonçalves. -- Ponta Grossa: Aya, 2025. 123 p.

Inclui biografia

Inclui índice

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

ISBN: 978-65-5379-861-8

DOI: 10.47573/aya.5379.1.412

1. Tipo (Direito penal). 2. Tipo (Direito penal) - Brasil. I. Título

CDD:345.8104

Ficha catalográfica elaborada pela bibliotecária Bruna Cristina Bonini - CRB 9/1347

International Scientific Journals Publicações de Periódicos e Editora LTDA

AYA Editora®

CNPJ: 36.140.631/0001-53

Fone: +55 42 3086-3131

WhatsApp: +55 42 99906-0630

E-mail: contato@ayaeditora.com.br

Site: <https://ayaeditora.com.br>

Endereço: Rua João Rabello Coutinho, 557
Ponta Grossa - Paraná - Brasil
84.071-150

APRESENTAÇÃO

O contexto atual dos Juizados Especiais Cíveis exige soluções jurídicas que aliem precisão técnica, clareza argumentativa e celeridade procedimental. Neste cenário, a obra se apresenta como uma contribuição estruturada à prática judicante, ao reunir modelos de decisões elaboradas no exercício da função de juiz leigo, sob a égide dos princípios da oralidade, simplicidade e economia processual.

O volume está organizado em torno de temas que refletem os conflitos mais recorrentes submetidos aos Juizados Especiais, com ênfase nas relações de consumo, responsabilidade civil e contratual, serviços públicos e saúde suplementar. A organização dos capítulos permite acompanhar o percurso lógico das controvérsias, sempre com fundamentação clara e compatível com a jurisprudência dominante. A aplicação da legislação é feita com rigor técnico, sem perder de vista a realidade social que permeia cada lide.

Ao oferecer projetos de sentença já submetidos à dinâmica processual real, o livro atua como ponto de referência para operadores do direito que atuam nos juizados, proporcionando uma base segura para a elaboração de decisões jurídicas fundamentadas. A estrutura das decisões, construída com atenção à legislação vigente e às exigências práticas da rotina forense, contribui para uniformizar critérios e aprimorar a racionalidade decisória.

A diversidade de temas tratados, que abrange desde questões bancárias e contratos de consumo até conflitos em saúde, transporte e educação, é acompanhada de comentários e análises que explicitam os critérios utilizados para a construção das soluções apresentadas. Tal abordagem amplia a utilidade da obra, tanto como instrumento formativo quanto como ferramenta de consulta.

Com potencial para impactar positivamente a qualidade das decisões judiciais e a formação de novos profissionais, este livro se soma à literatura jurídica como uma contribuição relevante à prática cotidiana dos Juizados Especiais Cíveis. Aos leitores, acadêmicos e profissionais, fica o convite à leitura atenta e à reflexão crítica sobre os caminhos possíveis para a efetivação de uma justiça acessível, fundamentada e eficiente.

Boa leitura!

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
Minha Experiência como Juiz Leigo	11
Sobre Este Livro.....	11
Como Utilizar Este Livro.....	12
Estrutura das Sentenças nos Juizados Especiais Cíveis	12
Referências.....	13
 PARTE I - DIREITO DO CONSUMIDOR	 14
Capítulo 1: Serviços Financeiros.....	14
Capítulo 2: Produtos e Serviços.....	20
Capítulo 3: Transporte Aéreo	22
Capítulo 4: Planos de Saúde	25
Capítulo 5: Turismo e Viagens	28
Capítulo 6: Negativação e Cobrança	30
Capítulo 7: Fortuito Externo e Exclusão de Responsabilidade	32
Capítulo 8: Serviços Financeiros Expandido	38
Capítulo 9: Seguros.....	40
Capítulo 10: Telecomunicações	41
Capítulo 11: Extinção sem Resolução do Mérito	43
 PARTE II - OUTRAS MATÉRIAS	 50
Capítulo 1: Responsabilidade Civil	50
Capítulo 2: Direito Contratual	51
Capítulo 3: Serviços Públicos	53
 PARTE III - CASOS ESPECIAIS E JURISPRUDÊNCIA APLICADA.....	 56
Capítulo 1: Responsabilidade Civil Especial.....	56
Capítulo 2: Direito Contratual Avançado	58
Capítulo 3: Educação e Ensino.....	60
Capítulo 4: Casos de Revelia	62
Capítulo 5: Direito Bancário Especializado.....	64

PARTE IV – FERRAMENTAS PRÁTICAS.....	69
Principais Fundamentos Jurídicos	69
Modelos de Dispositivos	69
PARTE V - ANÁLISE JURISPRUDENCIAL E COMENTÁRIOS	71
Capítulo 1: Análise dos Valores de Danos Morais	71
Capítulo 2: Evolução da Jurisprudência em Direito do Consumidor.....	72
Capítulo 3: Aspectos Processuais Específicos	73
Capítulo 4: Direito Material Aplicado.....	74
Capítulo 5: Perspectivas Futuras	74
Capítulo 6: Orientações Práticas	75
Capítulo 7: Considerações Finais sobre a Prática	76
PARTE VI - ANEXOS COMPLEMENTARES	78
Anexo A - Legislação Fundamental.....	78
Anexo B - Jurisprudência Seleccionada	79
Anexo C - Modelos de Petições	80
Anexo D - Tabelas de Referência.....	81
Anexo E - Endereços Úteis	82
PARTE VII - ESTUDOS DE CASO DETALHADOS	83
Capítulo 1: Análise Pormenorizada de Casos Complexos	83
Capítulo 2: Metodologia de Análise de Casos	85
Capítulo 3: Técnicas de Redação Jurídica	86
Capítulo 4: Aspectos Éticos e Deontológicos	87
Capítulo 5: Conclusões e Recomendações	88
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	90
G.1 Reflexões Pessoais.....	90
G.2 Lições Aprendidas	91
G.3 Desafios Enfrentados	91
G.4 Contribuições para o Sistema.....	92
G.5 Perspectivas para o Futuro.....	92
G.6 Agradecimentos	93
G.7 Mensagem Final.....	93

EPÍLOGO	95
APÊNDICES EXTENSOS	96
Apêndice I - Formulários e Modelos Práticos	96
Apêndice II - Tabelas Detalhadas de Jurisprudência	98
Apêndice III - Legislação Comentada	100
Apêndice IV - Modelos de Cálculos	102
Apêndice V - Endereços e Contatos Úteis	104
Apêndice VI - Bibliografia Especializada	106
Apêndice VII - Glossário Jurídico	106
ANEXOS FINAIS COMPLEMENTARES	108
Anexo Final A - Estatísticas dos Juizados Especiais Cíveis	108
Anexo Final B - Modelos de Documentos Processuais Avançados	109
Anexo Final C - Tabelas de Atualização Monetária	110
Anexo Final D - Formulários de Cálculo	111
Anexo Final E - Modelos de Ofícios	112
Anexo Final F - Cronologia da Legislação Consumerista	112
SOBRE O AUTOR	114
ÍNDICE REMISSIVO	115

INTRODUÇÃO

Minha Experiência como Juiz Leigo

Durante pouco mais de três anos, entre outubro de 2019 e novembro de 2022, tive a honra de exercer a função de Juiz Leigo no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, especificamente no Juizado Especial Adjunto Cível da Comarca de Rio das Ostras. Esta experiência, iniciada através da Portaria 4.293/2019 e encerrada pela Portaria 1.846/2022, representou um dos períodos mais enriquecedores de minha carreira jurídica.

Como advogado inscrito na OAB/RJ sob o nº 211.095, aprovado para exercer a função de Juiz Leigo, pude vivenciar de perto a dinâmica dos Juizados Especiais Cíveis e contribuir para a prestação jurisdicional em centenas de casos. A função de juiz leigo, conforme estabelecido no art. 1º, §1º da Resolução 35/2013 do TJRJ, abrange atividades como presidir audiências de conciliação, audiências de instrução e julgamento, colher provas e, principalmente, elaborar projetos de sentença para posterior homologação pelo juiz togado.

Durante esse período, elaborei centenas de projetos de sentença, cada um representando uma história única, um conflito a ser resolvido e uma oportunidade de aplicar o direito de forma justa e equilibrada. A remuneração, baseada no quantitativo de projetos homologados e acordos celebrados, sempre foi secundária diante da satisfação de contribuir para a resolução de litígios e para o acesso à justiça.

Sobre Este Livro

O presente Livro de Modelos de Projetos de Sentença é uma compilação cuidadosamente selecionada de algumas das decisões que elaborei durante minha atuação como juiz leigo. Todas as sentenças foram completamente desidentificadas, preservando a total confidencialidade das partes e dos processos originais, ao mesmo tempo em que mantêm a riqueza técnica e a fundamentação jurídica que as tornam valiosas como material de referência.

A atuação nos Juizados Especiais Cíveis, regida pelos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, conforme dispõe o art. 2º da Lei nº 9.099/95¹, exige dos profissionais uma capacidade de síntese e objetividade, sem, contudo, abrir mão da qualidade e da profundidade na análise das controvérsias. Este livro busca refletir essa realidade, oferecendo modelos que equilibram a necessária concisão com a robustez argumentativa.

Como Utilizar Este Livro

Os modelos estão organizados por categorias jurídicas, abrangendo temas recorrentes no cotidiano dos Juizados, como Direito do Consumidor, Responsabilidade Civil, Direito Contratual e questões envolvendo Serviços Públicos. Cada capítulo apresenta casos práticos com diferentes desfechos – procedência, improcedência, procedência parcial e extinção sem resolução do mérito – permitindo uma visão abrangente das possíveis soluções para cada tipo de lide.

É fundamental ressaltar que os modelos aqui apresentados não devem ser utilizados como um substituto para a análise criteriosa e individualizada de cada caso concreto. Cada processo possui suas particularidades, e a aplicação do direito deve sempre considerar as provas, os argumentos e as circunstâncias específicas das partes envolvidas. A intenção desta obra é, portanto, oferecer um ponto de partida, um roteiro seguro e bem fundamentado que possa ser adaptado e enriquecido pela atuação de cada profissional.

Estrutura das Sentenças nos Juizados Especiais Cíveis

A estrutura dos projetos de sentença segue o padrão estabelecido pela prática forense e pela legislação aplicável, compreendendo as seguintes seções:

Tabela 1 - Estrutura dos projetos de sentença.

Seção	Descrição
Relatório	Síntese dos fatos e dos pedidos, dispensado o relatório pormenorizado nos termos do art. 38 da Lei nº 9.099/95.
Preliminares	Análise de questões processuais que podem obstar o julgamento do mérito, como ilegitimidade das partes ou incompetência do juízo.
Mérito	O coração da sentença, onde o juiz analisa as provas, aplica o direito e expõe os fundamentos de sua decisão.
Dispositivo	A parte final da sentença, onde o juiz acolhe ou rejeita o pedido do autor, resolvendo a controvérsia.

Fonte: autoria própria.

Espero que este livro seja uma fonte de inspiração e um guia útil para aprimorar a qualidade e a eficiência da prestação jurisdicional nos Juizados Especiais Cíveis, contribuindo para a formação de profissionais cada vez mais preparados para os desafios da advocacia e da magistratura.

Referências

1. BRASIL. **Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995.** Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm. Acesso em: 25 set. 2025.

PARTE I - DIREITO DO CONSUMIDOR

Neste capítulo, são apresentados modelos de sentenças relativos a uma das áreas de maior incidência nos Juizados Especiais Cíveis: o Direito do Consumidor. As decisões abrangem uma variedade de temas, desde questões bancárias e financeiras até problemas com produtos e serviços, refletindo a dinâmica das relações de consumo na sociedade contemporânea.

Capítulo 1: Serviços Financeiros

Esta seção aborda controvérsias envolvendo instituições financeiras, como a contratação de empréstimos, o uso de cartões de crédito e a responsabilidade por cobranças indevidas. Os casos demonstram a importância do dever de informação e da boa-fé objetiva nas relações contratuais bancárias.

Modelo 1: Empréstimo Consignado Convertido em Cartão de Crédito com Reserva de Margem Consignável (RMC)

TIPO DE SENTENÇA: PARCIALMENTE PROCEDENTE

Resumo do Caso: O consumidor, ao buscar a contratação de um empréstimo consignado, foi induzido a erro por instituição financeira, que, na verdade, formalizou um contrato de cartão de crédito com reserva de margem consignável (RMC). A prática, considerada abusiva por violar o dever de informação, resultou na declaração de nulidade do contrato e na condenação do banco ao pagamento de danos morais.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: Instituição Financeira

Trata-se de ação de conhecimento, na qual alega o autor, em síntese, que foi surpreendido pela ré com a informação de que havia valor a ser restituído em razão de cobrança indevida, contudo, estava sendo cobrado por taxas referentes à contratação de cartão de crédito, modalidade que jamais teve a intenção de contratar.

Dispensado o relatório detalhado na forma da Lei 9.099/95. Passo a Decidir.

Devidamente citada, a ré apresentou contestação. Afasto as preliminares suscitadas, pois se confundem com o mérito e devem ser com ele analisadas. Presentes os pressupostos processuais e as condições para o regular exercício do direito de ação, passo à análise do mérito.

DO MÉRITO

A relação jurídica entre as partes é de consumo. É princípio basilar do sistema de defesa do consumidor o **dever de informação**, como materialização do princípio da boa-fé objetiva. O fornecedor tem o dever de prestar ao consumidor todas as informações necessárias para o justo esclarecimento sobre o produto ou serviço contratado, nos termos do art. 6º, III, e art. 31 do Código de Defesa do Consumidor (CDC)².

No caso em tela, ficou configurada a falha na prestação do serviço, na medida em que faltou clareza e transparência para com o consumidor por ocasião da celebração do contrato. Em verdade, o consumidor acreditou estar celebrando um contrato de empréstimo consignado, quando na verdade estava aderindo a um contrato de cartão de crédito consignado, cujas faturas eram descontadas de sua remuneração.

Tal prática, além de abusiva, coloca o consumidor em situação de desvantagem exagerada, pois o valor descontado a título de parcela mínima pode sequer amortizar o saldo devedor, gerando uma dívida que tende a se perpetuar. Essa situação é incompatível com os deveres anexos da boa-fé objetiva, como a lealdade e a transparência.

A jurisprudência do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro é pacífica em reconhecer a abusividade dessa conduta:

APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. TRANSPARÊNCIA. [...] Houve patente falha na prestação do serviço, pois, ao que tudo indica, faltou a ré com seu dever de informação, transparência e boa-fé, que norteiam as relações consumeristas. Assim, deve ser reformada a sentença. Dano moral configurado (TJRJ, Apelação Cível nº XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX).

Sendo assim, o contrato é nulo de pleno direito, devendo as partes retornar ao status quo ante. Com relação ao dano moral, entendo que a prática abusiva perpetrada pela ré, associada ao descaso em resolver o problema administrativamente, gerou no autor frustração e aflição que ultrapassam o mero aborrecimento, configurando o dano moral *in re ipsa*.

DO DISPOSITIVO

Por todo o exposto, **julgo parcialmente procedente** o pedido autoral, na forma do art. 487, I, do CPC, para:

- a) DECLARAR a nulidade do contrato, com extinção da relação entre as partes, devendo a parte autora devolver o valor recebido a título de empréstimo, com abatimento do que já pagou;
- b) CONDENAR a ré a pagar R\$ 6.000,00 (seis mil reais) a título de danos morais, acrescidos de correção monetária desde a publicação da presente e juros de 1% ao mês desde a citação.

Sem custas e honorários, nos termos do art. 55 da Lei 9.099/95.

Submeto o presente projeto de sentença à homologação do Juiz Togado, nos termos do art. 40 da Lei 9.099/95.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Referências

[2] BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 25 set. 2025.

Modelo 2: Cobrança Indevida em Fatura de Cartão de Crédito Furtado

TIPO DE SENTENÇA: PROCEDENTE

Resumo do Caso: O consumidor teve seu cartão de crédito furtado e, mesmo após comunicar o fato à instituição financeira, foi surpreendido com cobranças de compras não reconhecidas em sua fatura. A falha do banco em bloquear o cartão e estornar os valores indevidos configurou falha na prestação do serviço, ensejando a restituição em dobro e a condenação por danos morais.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Alega a parte autora, em síntese, que teve seu cartão de crédito furtado e, apesar de ter solicitado o bloqueio, a ré não o fez, o que resultou em compras realizadas por terceiros que foram cobradas em sua fatura. Requer o cancelamento do débito e indenização por danos morais.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

A ré, em sua defesa, sustenta a regularidade da cobrança, afirmando que as transações foram realizadas com o uso de senha pessoal e intransferível. Contudo, não apresenta provas que afastem a alegação autoral de furto e comunicação do fato.

DO MÉRITO

Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de evidente relação de consumo. A responsabilidade da instituição financeira, neste caso, é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC², e fundamentada na teoria do risco do empreendimento. O furto de cartão de crédito é considerado um fortuito interno, ou seja, um risco inerente à atividade bancária, que não exclui a responsabilidade do fornecedor.

O autor comprovou ter lavrado boletim de ocorrência e apresentado os protocolos de contato com a ré, comunicando o sinistro. Caberia à instituição

financeira, portanto, demonstrar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não ocorreu. A simples alegação de que as compras foram feitas com senha não é suficiente para afastar sua responsabilidade, especialmente diante da verossimilhança das alegações do consumidor.

Nesse sentido, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça (STJ) estabelece que “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”³.

A cobrança indevida e a recusa em resolver a questão administrativamente expuseram o consumidor a uma situação de angústia e estresse que ultrapassa o mero dissabor cotidiano, configurando o dano moral. A falha na segurança do serviço e o descaso com o consumidor justificam a imposição de uma medida compensatória e punitivo-pedagógica.

DO DISPOSITIVO

Isto posto, JULGO PROCEDENTE o pedido, nos termos do art. 487, I, do CPC, para:

- a) DECLARAR a inexigibilidade dos débitos lançados na fatura do autor após a comunicação do furto;
- b) CONDENAR a ré a restituir, em dobro, os valores eventualmente pagos pelo autor referentes às compras não reconhecidas, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC;
- c) CONDENAR a ré a pagar à parte autora a quantia de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a título de danos morais, com juros e correção monetária na forma da lei.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Referências

[3] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 479. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Brasília, DF, 2012. Disponível em: https://www.stj.jus.br/docs_internet/VerbetesSTJ_asc.pdf. Acesso em: 25 set. 2025.

Modelo 3: Cheque Devolvido por Insuficiência de Fundos e Inexistência de Dano Moral

TIPO DE SENTENÇA: IMPROCEDENTE

Resumo do Caso: O autor teve um cheque devolvido por insuficiência de fundos e, em razão disso, ajuizou ação pleiteando indenização por danos morais. A sentença, contudo, julgou o pedido improcedente por entender que a devolução do cheque, por si só, quando legítima, não configura dano moral, mas sim um mero aborrecimento, especialmente quando não há prova de maiores repercussões na esfera pessoal do correntista.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Narra o autor que emitiu um cheque que foi indevidamente devolvido pela instituição financeira ré, causando-lhe constrangimentos. Requer, assim, a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

A parte ré, em sua contestação, alega que a devolução do cheque se deu por motivo de insuficiência de fundos, agindo, portanto, em exercício regular de direito.

DO MÉRITO

A controvérsia cinge-se a verificar se a devolução de um cheque por insuficiência de fundos é capaz de gerar dano moral indenizável.

Analisando os autos, verifica-se que o autor não logrou êxito em comprovar o fato constitutivo de seu direito, nos termos do art. 373, I, do CPC. Não há nos autos qualquer prova de que a devolução do cheque tenha sido indevida ou que tenha gerado abalos à sua honra ou imagem. A simples devolução de cheque sem provisão de fundos, por si só, não configura ato ilícito por parte da instituição financeira, mas sim o exercício regular de um direito.

O dano moral, para ser configurado, exige a demonstração de uma lesão a direitos da personalidade, como a honra, a imagem, a dignidade ou a integridade psíquica. Fatos que não ultrapassam a esfera do mero aborrecimento ou dissabor cotidiano não são suficientes para ensejar a reparação por dano moral.

Nesse sentido, a jurisprudência tem se consolidado no sentido de que o mero descumprimento contratual ou a falha na prestação de um serviço, sem maiores consequências, não gera dano moral. É o que se extrai do Enunciado nº 75 do Aviso TJ nº 94/2010:

O mero descumprimento de dever legal ou contratual, por caracterizar mero aborrecimento, em princípio, não configura dano moral, salvo se da infração advém circunstância que atenta contra a dignidade da parte.

No caso em tela, o autor não demonstrou qualquer consequência mais grave decorrente da devolução do cheque, como a inscrição de seu nome em cadastros de inadimplentes ou a perda de um negócio. Trata-se, portanto, de mero aborrecimento, não passível de indenização.

DO DISPOSITIVO

Pelo exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido, na forma do art. 487, I, do CPC.

Sem custas e honorários, na forma do art. 55 da Lei 9.099/95.

Submeto o presente projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Capítulo 2: Produtos e Serviços

Esta seção trata de litígios comuns relacionados à aquisição de produtos e à contratação de serviços, abordando temas como a não entrega de mercadorias, o vício do produto e a falha na prestação de serviços em geral. As sentenças demonstram a aplicação da responsabilidade objetiva do fornecedor e o direito do consumidor à reparação por danos materiais e morais.

Modelo 4: Produto Não Entregue e Valor Não Estornado

TIPO DE SENTENÇA: PROCEDENTE

Resumo do Caso: O consumidor adquiriu um produto pela internet que nunca foi entregue. Apesar das tentativas de resolver a questão administrativamente, a empresa não realizou a entrega nem estornou o valor pago. A sentença reconheceu a falha na prestação do serviço, determinando a restituição do valor e o pagamento de danos morais.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: EMPRESA DE COMÉRCIO ELETRÔNICO

Narra a parte autora que adquiriu um produto vendido pela ré, contudo, o mesmo nunca foi entregue. Afirma que tentou solucionar o problema pelas vias administrativas, sem sucesso. Requer a restituição do valor pago e indenização por danos morais.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

A parte ré, devidamente citada, não apresentou contestação, tornando-se revel. A revelia, nos Juizados Especiais Cíveis, acarreta a presunção de veracidade dos fatos alegados na inicial, conforme o art. 20 da Lei 9.099/95.

DO MÉRITO

Além da presunção de veracidade decorrente da revelia, os documentos que acompanham a inicial, como o comprovante de pagamento e os registros de contato com a empresa, corroboram a versão autoral. A falha na prestação do serviço é evidente, uma vez que a ré não cumpriu com sua obrigação principal de entregar o produto adquirido pelo consumidor.

O art. 35 do Código de Defesa do Consumidor² estabelece que, se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha: I - exigir o cumprimento forçado da obrigação; II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente; III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

No caso, o autor optou pela rescisão do contrato com a devida restituição. A ausência de entrega do produto e a falha da ré em solucionar o problema, ignorando as solicitações do consumidor, demonstram um descaso que ultrapassa o mero aborrecimento. A situação gerou no autor uma sensação de impotência e frustração, caracterizando o dano moral.

O tempo útil do consumidor foi desperdiçado em tentativas infrutíferas de resolver a questão, o que, segundo a teoria do desvio produtivo do consumidor, também é passível de indenização.

DO DISPOSITIVO

Isto posto, JULGO PROCEDENTE o pedido, com base no art. 487, I, do CPC, para:

- a) CONDENAR a ré a restituir ao autor o valor de R\$ [VALOR DO PRODUTO], pago pelo produto, com correção monetária desde o desembolso e juros de 1% ao mês desde a citação;
- b) CONDENAR a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de danos morais, com juros e correção monetária a partir da presente decisão.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Capítulo 3: Transporte Aéreo

O transporte aéreo é uma das áreas de maior incidência de conflitos nos Juizados Especiais Cíveis, especialmente após a popularização das viagens aéreas no Brasil. Os casos envolvem desde problemas com bagagens até atrasos e cancelamentos de voos, sempre analisados sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor e das convenções internacionais aplicáveis.

Um aspecto importante é a aplicação das Convenções de Varsóvia e Montreal, que estabelecem limitações para indenizações por danos materiais em voos internacionais, mas não se aplicam aos danos morais, conforme entendimento consolidado pelo Supremo Tribunal Federal no RE 636.331.

Modelo 5: Extravio de Bagagem em Voo Internacional

TIPO DE SENTENÇA: PROCEDENTE

Resumo do Caso: A consumidora teve problemas com realocação de voo internacional, resultando na perda da bagagem e necessidade de comprar nova passagem e hospedagem adicional. A sentença aplicou o entendimento do STF sobre a não limitação de danos morais pelas convenções internacionais.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: COMPANHIA AÉREA

Trata-se de ação de conhecimento na qual alega a autora que, ao retornar ao Brasil, a ré realocou seu voo para outra companhia que não ofereceu o serviço de bagagem adquirido no voo original. Em virtude disso, perdeu o voo, precisou comprar outra passagem e se hospedar por mais um dia. Requer indenização por danos morais e materiais.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

A relação jurídica é de consumo, aplicando-se as regras do Código de Defesa do Consumidor. Diante das alegações autorais e do conjunto probatório apresentado (bilhetes da passagem original, passagem nova, ligações para a ré, comprovante de hotel), tenho como procedentes as razões autorais.

Não há que se falar em aplicar a Convenção de Varsóvia-Montreal no que tange à tarifação do dano moral, pois segundo os referidos tratados internacionais, a indenização tarifada só se aplica ao dano material, não abrangendo o dano moral.

Nesse sentido, entende corretamente a jurisprudência do TJRJ:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. EXTRAVIO DE BAGAGEM. CONVENÇÃO DE VARSÓVIA. NÃO INCIDÊNCIA. DANO MORAL CARACTERIZADO. O Supremo Tribunal Federal, no julgamento do RE 636.331, fixou o entendimento de que a limitação das

verbas indenizatórias previstas nas Convenções de Varsóvia e de Montreal não se aplica ao dano moral, mas apenas à indenização por dano material. (TJRJ, Apelação Cível nº XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX)

O prejuízo moral se configura pela própria dinâmica dos fatos e pela frustração das legítimas expectativas do consumidor, que se viu obrigado a realizar uma viagem mais penosa, sem qualquer apoio da ré.

DO DISPOSITIVO

Diante do exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido, nos termos do art. 487, I, do CPC, para:

- a) CONDENAR a ré ao pagamento de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) a título de danos morais, com juros e correção monetária a partir da presente decisão;
- b) CONDENAR a ré ao ressarcimento de R\$ 2.419,48 a título de danos materiais, com juros e correção desde o desembolso.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Modelo 6: Cobrança Abusiva no Transporte de Animais

TIPO DE SENTENÇA: PROCEDENTE EM PARTE

Resumo do Caso: A companhia aérea cobrou valor exorbitante (dobro do preço) para o transporte de animais de estimação na viagem de volta, em comparação com a viagem de ida. A sentença reconheceu a abusividade da cobrança e violação do dever de informação.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: COMPANHIA AÉREA

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

Ficou demonstrado que a ré incorreu em conduta abusiva, violadora dos princípios da boa-fé objetiva, ao cobrar do autor valor exorbitante na viagem de volta para o fornecimento do mesmo serviço que cobrou na viagem de ida (transporte de dois animais de estimação).

A ré violou os deveres de informação previstos no art. 6º, IV, do CDC, além de incorrer em arbitrariedade ao elevar ao dobro o valor pelo serviço. Deve, portanto, devolver a diferença entre os valores cobrados nas duas viagens.

O prejuízo moral se configura pela frustração das legítimas expectativas do consumidor, que se viu obrigado a ingressar em juízo para fazer valer um direito que poderia ter sido resolvido administrativamente.

Quanto ao dano material alegado (avaria na caixa de transporte), a parte autora não comprovou o valor do prejuízo, não juntando cupom fiscal ou orçamento de reparo.

DO DISPOSITIVO

JULGO PROCEDENTE EM PARTE o pedido, nos termos do art. 487, I, do CPC, para:

- a) CONDENAR a ré ao pagamento de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de danos morais, com juros e correção monetária a partir da presente decisão;
- b) CONDENAR a ré a devolver R\$ 850,72 a título de diferença indevidamente cobrada, com juros e correção desde o desembolso;
- c) JULGAR IMPROCEDENTES os demais pedidos.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Capítulo 4: Planos de Saúde

Os conflitos envolvendo planos de saúde representam uma parcela significativa das demandas nos Juizados Especiais Cíveis, especialmente relacionados à recusa de cobertura, alterações contratuais unilaterais e negativa de atendimento. Estes casos são regidos pelo Código de Defesa do Consumidor e pela Lei nº 9.656/98, que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde.

A Teoria da Aparência é frequentemente aplicada nestes casos, responsabilizando solidariamente todas as empresas do grupo que se apresentam ao consumidor como uma única entidade.

Modelo 7: Recusa de Fornecimento de Aparelho Médico

TIPO DE SENTENÇA: PROCEDENTE

Resumo do Caso: O autor, portador de doença celíaca, teve o fornecimento de aparelho médico recusado pelo plano de saúde. A sentença reconheceu a abusividade da recusa e condenou o plano ao fornecimento do equipamento e ao pagamento de danos morais.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: PLANO DE SAÚDE

O autor, portador de doença celíaca, requer que o plano de saúde forneça aparelho médico necessário ao seu tratamento, além de indenização por danos morais pela recusa.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

A relação é de consumo, aplicando-se o CDC. A recusa do plano de saúde em fornecer aparelho médico prescrito por profissional habilitado configura prática abusiva, violando o art. 51, IV, do CDC.

O plano de saúde não pode se escusar do cumprimento de sua obrigação alegando exclusão contratual quando se trata de equipamento essencial ao tratamento de doença coberta pelo contrato. A interpretação das cláusulas contratuais deve ser sempre favorável ao consumidor, parte vulnerável da relação.

O dano moral está configurado pela angústia e sofrimento causados pela negativa de cobertura em momento de necessidade de tratamento médico, situação que ultrapassa o mero aborrecimento.

DO DISPOSITIVO

JULGO PROCEDENTE o pedido, nos termos do art. 487, I, do CPC, para:

a) CONDENAR o réu a fornecer o aparelho médico prescrito, no prazo de 30 dias, sob pena de multa diária de R\$ 500,00;

b) CONDENAR o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais, com juros e correção monetária a partir da presente decisão.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Modelo 8: Alteração Unilateral de Plano e Negativa de Atendimento

TIPO DE SENTENÇA: PROCEDENTE

Resumo do Caso: O plano de saúde alterou unilateralmente o plano do autor, transferindo-o de uma regional para outra, resultando em negativa de consulta médica. A sentença aplicou a Teoria da Aparência para responsabilizar solidariamente as empresas do grupo.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: PLANO DE SAÚDE

O autor alega que seu plano de saúde foi transferido unilateralmente de uma regional para outra, resultando em negativa de consulta médica. Requer indenização por danos morais e reestabelecimento do plano anterior.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

Afasto a preliminar de ilegitimidade passiva. A administradora foi responsável pela transferência do plano, e em aplicação da Teoria da Aparência, o plano de saúde responde como um todo pelos danos causados ao consumidor.

Ficou comprovado que a transferência do plano se deu por iniciativa da ré, sem solicitação do autor. A ré não comprovou que a transferência foi solicitada pelo consumidor.

A recusa no atendimento médico, especialmente em situação de enfermidade demonstrada nos autos, configura falha grave na prestação do serviço, gerando responsabilidade objetiva nos termos do art. 14 do CDC.

O dano moral é *in re ipsa*, configurando-se pela própria negativa de atendimento médico, situação que ultrapassa o mero aborrecimento e atinge a dignidade da pessoa humana.

DO DISPOSITIVO

JULGO PROCEDENTE o pedido, nos termos do art. 487, I, do CPC, para:

- a) Tornar definitiva a liminar de restabelecimento do plano anterior;
- b) CONDENAR a ré ao pagamento de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) a título de danos morais, com juros e correção monetária a partir da presente decisão;
- c) CONDENAR a ré ao ressarcimento de R\$ 100,00 com juros e correção desde o desembolso.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Capítulo 5: Turismo e Viagens

Os casos a seguir envolvem questões relacionadas a serviços de turismo, como o cancelamento de viagens e a responsabilidade das empresas por falhas na prestação desses serviços. As decisões destacam a aplicação de leis específicas, como a Lei nº 14.046/2020, que tratou dos cancelamentos no setor de turismo durante a pandemia de covid-19.

Modelo 9: Cancelamento de Viagem Durante a Pandemia e Dano Moral

TIPO DE SENTENÇA: PARCIALMENTE PROCEDENTE

Resumo do Caso: A consumidora teve sua viagem cancelada em decorrência da pandemia de covid-19. Embora a Lei nº 14.046/2020 previsse a

possibilidade de remarcação ou reembolso, a empresa de turismo se recusou a resolver a questão administrativamente, forçando a consumidora a buscar o Judiciário. A sentença reconheceu a falha da empresa no pós-venda, condenando-a à restituição e ao pagamento de danos morais.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: EMPRESA DE TURISMO

Alega a autora ter adquirido passagens aéreas por intermédio da ré, mas, em razão da pandemia, seus voos foram cancelados. Solicitou o reembolso, sem êxito. Requer a devolução do valor pago e indenização por danos morais.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

A ré, em contestação, invoca a excludente de responsabilidade por motivo de força maior (pandemia).

DO MÉRITO

A pandemia de covid-19 foi, de fato, um evento de força maior, que impactou profundamente o setor de turismo. A Lei nº 14.046/2020⁴ foi editada para regular as relações de consumo nesse período, estabelecendo que o prestador de serviços não seria obrigado a reembolsar os valores pagos pelo consumidor, desde que assegurasse a remarcação dos serviços ou a disponibilização de crédito para uso em outros produtos.

Contudo, a referida lei também previa que, em caso de impossibilidade de acordo, o fornecedor deveria restituir o valor recebido. No caso dos autos, a autora demonstrou ter tentado resolver a questão administrativamente, sem sucesso. A ré, por sua vez, não comprovou ter oferecido as alternativas previstas em lei.

O art. 5º da Lei 14.046/2020 afasta, em regra, o dano moral decorrente do cancelamento em si. No entanto, a recusa da ré em solucionar o problema, forçando a consumidora a ingressar com uma ação judicial para fazer valer um direito seu, configura uma falha no serviço e um desrespeito ao consumidor que ultrapassam o mero aborrecimento. Trata-se de uma violação posterior aos deveres de boa-fé e cooperação.

DO DISPOSITIVO

Isto posto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, na forma do art. 487, I, do CPC, para:

- a) CONDENAR a ré a restituir à autora o valor de R\$ [VALOR DA PASSAGEM], com correção monetária desde o desembolso;
- b) CONDENAR a ré a pagar à autora o valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de danos morais, com juros e correção monetária a partir da presente decisão.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Referências

[4] BRASIL. Lei nº 14.046, de 24 de agosto de 2020. Dispõe sobre medidas emergenciais para atenuar os efeitos da crise decorrente da pandemia da covid-19 nos setores de turismo e de cultura. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14046.htm. Acesso em: 25 set. 2025.

Capítulo 6: Negativação e Cobrança

Esta seção aborda duas questões sensíveis nas relações de consumo: a negativação indevida do nome do consumidor em cadastros de inadimplentes e a prática de cobrança vexatória. As decisões ilustram a gravidade dessas condutas e a correspondente reparação por danos morais.

Modelo 10: Negativação Indevida por Dívida Inexistente

TIPO DE SENTENÇA: PROCEDENTE

Resumo do Caso: O consumidor teve seu nome inscrito indevidamente em órgãos de proteção ao crédito por uma dívida que não reconhecia. A empresa não conseguiu comprovar a origem do débito. A sentença declarou

a inexistência da dívida e condenou a empresa por danos morais, considerando o abalo de crédito e a ofensa à honra do consumidor.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: EMPRESA DE TELEFONIA

Narra o autor que foi surpreendido com a negativação de seu nome por uma dívida que desconhece. Requer a exclusão do apontamento e indenização por danos morais.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

A ré alega a regularidade da cobrança, mas não junta aos autos o contrato que deu origem à dívida ou qualquer outra prova da relação jurídica entre as partes.

DO MÉRITO

A negativação indevida do nome do consumidor em cadastros de restrição ao crédito configura, por si só, dano moral (*in re ipsa*), que independe de prova do prejuízo. Trata-se de entendimento pacificado na jurisprudência, consolidado na Súmula nº 89 do TJRJ: “A inscrição indevida de nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito configura dano moral, devendo a verba indenizatória ser fixada de acordo com as especificidades do caso concreto, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.”

Caberia à ré comprovar a existência da dívida que deu causa à negativação, nos termos do art. 373, II, do CPC, ônus do qual não se desincumbiu. A ausência de prova da origem do débito torna a inscrição ilícita e gera o dever de indenizar.

O abalo de crédito e a ofensa à honra e à imagem do consumidor são consequências diretas da conduta negligente da empresa. A fixação do valor da indenização deve considerar a dupla finalidade da reparação: compensar a vítima pelo abalo sofrido e desestimular o ofensor a repetir a conduta ilícita.

DO DISPOSITIVO

Isto posto, JULGO PROCEDENTE o pedido, nos termos do art. 487, I, do CPC, para:

a) DECLARAR a inexistência do débito que originou a negativação;

b) CONDENAR a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) a título de danos morais, com juros e correção monetária a partir da presente decisão;

c) DETERMINAR a expedição de ofício aos órgãos de proteção ao crédito para que procedam à exclusão definitiva do apontamento em nome do autor.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Capítulo 7: Fortuito Externo e Exclusão de Responsabilidade

Este capítulo final aborda uma importante excludente de responsabilidade: o fortuito externo. O modelo de sentença a seguir ilustra uma situação em que, apesar do dano sofrido pelo consumidor, a responsabilidade do fornecedor é afastada por se tratar de um evento imprevisível e inevitável, que rompe o nexo de causalidade.

Modelo 11: Golpe do Boleto Falso e Fortuito Externo

TIPO DE SENTENÇA: IMPROCEDENTE

Resumo do Caso: O consumidor foi vítima de uma fraude e realizou o pagamento de um boleto falso, acreditando estar quitando uma dívida legítima. Ajuizou ação contra a suposta empresa credora, mas a sentença julgou o pedido improcedente, por entender que a fraude, praticada por terceiro, configurou fortuito externo, excludente de responsabilidade da empresa.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Narra o autor ter sido vítima de um golpe, realizando o pagamento de um boleto fraudulento. Requer a responsabilização da ré pelo ocorrido.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

DO MÉRITO

Embora o caso envolva uma relação de consumo, o dano verificado exsurge a partir de uma conduta criminosa realizada por terceiro estranho à ré. O autor, conforme sua própria narrativa, confiou em mensagens trocadas por um aplicativo de mensagens com um número não oficial e realizou o pagamento de um boleto falso.

É dever do consumidor tomar as devidas cautelas ao realizar pagamentos, face ao elevado número de fraudes existentes. No caso, o dano não decorreu de uma falha no serviço da ré, mas de um ato de terceiro, o que caracteriza o fortuito externo, excludente do nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor.

O art. 14, § 3º, II, do CDC², estabelece que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva de terceiro. A jurisprudência tem reconhecido que golpes dessa natureza, quando não há falha de segurança por parte da instituição, configuram fortuito externo.

São quatro os elementos da responsabilidade civil: a conduta ilícita, a culpa, o nexo causal e o dano, nos termos do art. 927 do Código Civil⁵. No caso em tela, não se verifica ato ilícito por parte da ré, tampouco nexo causal entre sua conduta e o dano ocorrido. Não havendo falha na prestação do serviço, não há que se falar em responsabilização civil.

DO DISPOSITIVO

Por todo o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido autoral, na forma do art. 487, I, do CPC.

Sem custas e honorários, nos termos do Art. 55 da lei 9.099/95.

Submeto o presente projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Modelo 12: Acordo com um Réu e Improcedência para os Demais

TIPO DE SENTENÇA: IMPROCEDENTE (PARA OS RÉUS REMANESCENTES)

Resumo do Caso: O autor ajuizou ação contra múltiplas empresas por cobrança de dívida prescrita. No curso do processo, celebrou acordo com a credora principal, que foi homologado. A ação prosseguiu em relação às demais rés (cessionária da dívida e escritório de cobrança), mas foi julgada improcedente para estas, pois a conduta abusiva principal foi atribuída à ré com quem se transacionou, não restando comprovado ato ilícito por parte das demais.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réus: INSTITUIÇÃO FINANCEIRA 1, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA 2, ESCRITÓRIO DE COBRANÇA

Sustenta a parte autora que teve seu nome negativado por dívida que alega estar prescrita. Requer a baixa da negativação e indenização por danos morais. Foi celebrado acordo entre a autora e a ré INSTITUIÇÃO FINANCEIRA 1, devidamente homologado.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

Afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva, pois as rés integram a cadeia de fornecedores, sendo solidariamente responsáveis perante o consumidor. A análise aprofundada da responsabilidade de cada uma, contudo, é matéria de mérito.

DO MÉRITO

Tendo sido celebrado e homologado acordo entre a autora e a ré INSTITUIÇÃO FINANCEIRA 1, a análise do mérito prossegue apenas quanto às rés remanescentes, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA 2 e ESCRITÓRIO DE COBRANÇA.

Apesar da verossimilhança das alegações autorais, não há nos autos prova que indique que houve violação de direito da autora por fato imputável

às rés remanescentes. Em verdade, os fatos narrados na inicial revelam conduta abusiva imputável à ré com quem a autora celebrou acordo, resolvendo-se a questão principal por meio da transação.

Dessa maneira, ficou demonstrada nos autos apenas a conduta violadora de direitos praticada pela primeira ré. Não tendo sido demonstrada conduta ilícita por parte das outras rés, e considerando que a obrigação principal foi satisfeita pelo acordo, não há que se falar em responsabilidade civil para as demais.

Em não havendo ato ilícito por parte das rés remanescentes, não há nexo de causalidade que justifique a sua condenação.

DO DISPOSITIVO

Pelo exposto, em relação às rés INSTITUIÇÃO FINANCEIRA 2 e ESCRITÓRIO DE COBRANÇA, JULGO IMPROCEDENTE o pedido autoral, na forma do art. 487, I, do CPC.

Sem custas e honorários, nos termos do Art. 55 da lei 9.099/95.

Submeto o presente projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Modelo 13: Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI) e Ausência de Perícia

TIPO DE SENTENÇA: PROCEDENTE

Resumo do Caso: A concessionária de energia elétrica lavrou um Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI) contra o consumidor, imputando-lhe uma multa por suposta fraude no medidor de consumo. A sentença declarou a nulidade do TOI, por ter sido produzido unilateralmente pela concessionária, sem a devida comprovação da irregularidade por meio de perícia e sem garantir ao consumidor o direito ao contraditório.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: CONCESSIONÁRIA DE ENERGIA ELÉTRICA

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

Rejeito a preliminar de incompetência do juízo, pois a questão não demanda perícia complexa, sendo a prova documental suficiente para o julgamento.

DO MÉRITO

A ré agiu de forma arbitrária ao aplicar o TOI à parte autora e imputar-lhe um débito sem garantir o contraditório ou realizar perícia isenta. O Termo de Ocorrência de Irregularidade, por ser um documento produzido unilateralmente pela concessionária, não possui presunção de legitimidade, conforme entendimento consolidado na Súmula nº 256 do TJRJ: “O termo de ocorrência de irregularidade, emanado de concessionária, não ostenta o atributo da presunção de legitimidade, ainda que subscrito pelo usuário.”

Restou incontroversa a falha na prestação de serviço da ré, que deve responder objetivamente pelos danos causados, na forma do art. 14 do CDC². A cobrança, imposta de forma unilateral, é abusiva e deve ser declarada nula.

O dano moral, neste caso, está configurado, pois a situação ultrapassa o mero aborrecimento. A imputação de fraude e a cobrança de uma multa vultosa, sem a devida comprovação, geram no consumidor uma situação de angústia, incerteza e constrangimento, especialmente por se tratar de um serviço essencial. A necessidade de buscar o Judiciário para garantir um direito evidente agrava a situação.

DO DISPOSITIVO

Isto posto, JULGO PROCEDENTE o pedido, nos termos do art. 487, I, do CPC, para:

- a) DECLARAR nula a multa do TOI objeto da demanda, devendo a ré regularizar a cobrança das contas mensais, excluindo o referido débito;
- b) CONDENAR a ré ao pagamento de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) a título de indenização por danos morais, com juros e correção monetária a partir da presente decisão.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Referências

[1] BRASIL. Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm. Acesso em: 25 set. 2025.

[2] BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 25 set. 2025.

[3] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 479. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Brasília, DF, 2012. Disponível em: https://www.stj.jus.br/docs_internet/VerbetesSTJ_asc.pdf. Acesso em: 25 set. 2025.

[4] BRASIL. Lei nº 14.046, de 24 de agosto de 2020. Dispõe sobre medidas emergenciais para atenuar os efeitos da crise decorrente da pandemia da covid-19 nos setores de turismo e de cultura. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14046.htm. Acesso em: 25 set. 2025.

[5] BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em: 25 set. 2025.

[6] RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. Súmula nº 256. O termo de ocorrência de irregularidade, emanado de concessionária, não ostenta o atributo da presunção de legitimidade, ainda que subscrito pelo usuário. Disponível em: <https://www.tjrj.jus.br/web/guest/consulta-jurisprudencia-sumulas>. Acesso em: 25 set. 2025.

[7] RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. Súmula nº 89. A inscrição indevida de nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito configura dano moral, devendo a verba indenizatória ser fixada de acordo com as especificidades do caso concreto, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Disponível em: <https://www.tjrj.jus.br/web/guest/consulta-jurisprudencia-sumulas>. Acesso em: 25 set. 2025.

Capítulo 8: Serviços Financeiros Expandido

Este capítulo adicional aborda casos específicos de serviços financeiros que demonstram diferentes aspectos da responsabilidade bancária e situações onde a responsabilidade pode ser afastada.

Modelo 14: Bloqueio Indevido de Conta Bancária

TIPO DE SENTENÇA: PROCEDENTE

Resumo do Caso: O cliente teve sua conta bancária bloqueada sem aviso prévio, mesmo possuindo saldo positivo. A instituição financeira não conseguiu justificar adequadamente o bloqueio, caracterizando falha na prestação do serviço.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

O autor alega que, apesar de estar com saldo positivo em sua conta, teve a mesma bloqueada sem qualquer aviso. Requer indenização por danos morais.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

DO MÉRITO

A relação é de consumo, aplicando-se o CDC. O fornecedor de ser-

viços responde objetivamente pelos danos que causar ao consumidor, nos termos do art. 14 do CDC [2].

Ficou comprovado que o autor possuía saldo positivo em sua conta e que esta foi bloqueada sem justificativa adequada. A ré não conseguiu demonstrar motivo legítimo para o bloqueio, caracterizando falha na prestação do serviço.

O bloqueio indevido de conta bancária gera transtornos que ultrapassam o mero aborrecimento, impedindo o cliente de movimentar seus recursos e causando constrangimento e insegurança.

DO DISPOSITIVO

JULGO PROCEDENTE o pedido, nos termos do art. 487, I, do CPC, para CONDENAR a ré ao pagamento de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a título de danos morais, com juros e correção monetária a partir da presente decisão.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Modelo 15: Ausência de Relação Jurídica - Improcedência

TIPO DE SENTENÇA: IMPROCEDENTE

Resumo do Caso: O autor alegou cobrança indevida por parte de instituição financeira, mas não conseguiu comprovar a ausência de relação jurídica. A ré demonstrou a legitimidade da cobrança através de documentos contratuais.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

O autor alega inexistência de relação jurídica com a ré e requer declaração de inexigibilidade de débito e indenização por danos morais.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

DO MÉRITO

Embora a relação seja de consumo, o autor não logrou êxito em comprovar suas alegações. A ré apresentou documentos que comprovam a existência de relação jurídica entre as partes, incluindo contratos devidamente assinados.

Nos termos do art. 373, I, do CPC, cabe ao autor o ônus de provar o fato constitutivo de seu direito. No caso, não foi demonstrada a inexistência da relação jurídica alegada.

A cobrança realizada pela ré tem amparo contratual, não configurando ato ilícito passível de indenização.

DO DISPOSITIVO

JULGO IMPROCEDENTE o pedido, na forma do art. 487, I, do CPC.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Capítulo 9: Seguros

Os contratos de seguro são regidos por princípios específicos, como a boa-fé e o interesse legítimo. Os conflitos geralmente envolvem recusa de cobertura por parte das seguradoras, que devem ser analisados à luz das cláusulas contratuais e da legislação consumerista.

Modelo 16: Recusa de Cobertura de Seguro - Furto Qualificado

TIPO DE SENTENÇA: PROCEDENTE

Resumo do Caso: A seguradora recusou cobertura de sinistro alegando que se tratava de furto qualificado, não coberto pela apólice. A sentença analisou as cláusulas contratuais e concluiu pela abusividade da recusa, determinando o pagamento da indenização.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: SEGURADORA

O autor teve seu veículo furtado e a seguradora recusou o pagamento da indenização, alegando exclusão contratual. Requer o pagamento da indenização securitária.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

DO MÉRITO

A relação é de consumo, aplicando-se o CDC. As cláusulas contratuais devem ser interpretadas de forma mais favorável ao consumidor, nos termos do art. 47 do CDC².

A seguradora não conseguiu demonstrar de forma clara e inequívoca que o sinistro se enquadra nas hipóteses de exclusão de cobertura. A distinção entre furto simples e qualificado, para fins de cobertura securitária, deve estar expressa de forma clara no contrato.

A recusa genérica de cobertura, sem fundamentação adequada, configura prática abusiva e violação do princípio da boa-fé contratual.

DO DISPOSITIVO

JULGO PROCEDENTE o pedido, nos termos do art. 487, I, do CPC, para CONDENAR a ré ao pagamento da indenização securitária no valor de R\$ 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais), com juros e correção monetária desde a recusa.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Capítulo 10: Telecomunicações

Os serviços de telecomunicações são essenciais na sociedade moderna, e os conflitos envolvem principalmente cobranças indevidas, falhas na prestação do serviço e problemas de portabilidade.

Modelo 17: Cobrança sem Relação Contratual

TIPO DE SENTENÇA: IMPROCEDENTE

Resumo do Caso: O autor alegou cobrança indevida por parte de operadora de telecomunicações, mas a empresa comprovou a existência de relação contratual legítima através de documentos e registros de utilização dos serviços.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: OPERADORA DE TELECOMUNICAÇÕES

O autor alega inexistência de relação jurídica com a ré e requer declaração de inexigibilidade de débito e indenização por danos morais.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

DO MÉRITO

A ré comprovou a existência de relação contratual através de documentos que demonstram a contratação dos serviços e sua efetiva utilização pelo autor. Os registros de chamadas e dados de navegação confirmam o uso dos serviços.

O autor não conseguiu comprovar suas alegações de inexistência de relação jurídica. A cobrança tem amparo contratual e corresponde aos serviços efetivamente prestados.

DO DISPOSITIVO

JULGO IMPROCEDENTE o pedido, na forma do art. 487, I, do CPC.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Capítulo 11: Extinção sem Resolução do Mérito

Este capítulo aborda casos em que o processo é extinto sem julgamento do mérito, seja por questões processuais, necessidade de perícia complexa ou outras circunstâncias que impedem o julgamento no rito dos Juizados Especiais.

Modelo 18: Extinção por Necessidade de Perícia Grafotécnica

TIPO DE SENTENÇA: EXTINÇÃO SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO

Resumo do Caso: O autor alegou fraude em assinatura de contrato, mas a comprovação da alegação demandava perícia grafotécnica, incompatível com o rito dos Juizados Especiais Cíveis, resultando na extinção do processo.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

O autor alega que sua assinatura foi falsificada em contrato bancário, requerendo a declaração de nulidade do contrato e indenização por danos morais.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

DA EXTINÇÃO

A alegação de falsificação de assinatura demanda prova pericial grafotécnica para sua comprovação, o que é incompatível com o rito dos Juizados Especiais Cíveis, que se pauta pela simplicidade e celeridade.

Nos termos do art. 51, II, da Lei 9.099/95, o juiz deve extinguir o processo quando a causa apresentar complexidade que exija prova técnica de alta indagação.

A perícia grafotécnica é prova complexa que demanda conhecimento

técnico especializado, não sendo possível sua realização no âmbito dos Juizados Especiais.

DO DISPOSITIVO

JULGO EXTINTO O FEITO, SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO, na forma do art. 51, II, da Lei 9.099/95.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Modelo 19: Extinção por Desistência

TIPO DE SENTENÇA: EXTINÇÃO SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO

Resumo do Caso: O autor manifestou desistência da ação após tentativa de conciliação, resultando na extinção do processo sem resolução do mérito.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: EMPRESA

O autor manifestou desistência da ação.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

DA EXTINÇÃO

O autor manifestou expressamente sua desistência da ação, conforme petição de folhas [X]. Não havendo oposição do réu e sendo a desistência manifestada antes da sentença, deve ser homologada.

- Do Dispositivo

HOMOLOGO a desistência manifestada pelo autor e JULGO EXTINTO O FEITO, SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO, na forma do art. 485, VIII, do CPC.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Modelo 20: Mero Aborrecimento - Improcedência

TIPO DE SENTENÇA: IMPROCEDENTE

Resumo do Caso: O autor alegou danos morais decorrentes de falha na prestação de serviço, mas a situação não ultrapassou o patamar do mero aborrecimento, sendo insuficiente para configurar dano moral indenizável.

Projeto de Sentença

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: PRESTADORA DE SERVIÇOS

O autor alega falha na prestação de serviço e requer indenização por danos morais.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

DO MÉRITO

Embora tenha havido falha na prestação do serviço, a situação não ultrapassou o patamar do mero aborrecimento. O dano moral pressupõe lesão a direitos da personalidade, como honra, imagem ou dignidade.

Conforme entendimento jurisprudencial consolidado, nem todo descumprimento contratual gera dano moral. É necessário que a conduta cause sofrimento, humilhação ou constrangimento que fuja à normalidade.

No caso, a falha foi pontual e não gerou consequências graves ao autor, caracterizando-se como mero dissabor cotidiano.

DO DISPOSITIVO

JULGO IMPROCEDENTE o pedido, na forma do art. 487, I, do CPC.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Modelo 21: Atraso de Voo Superior a 12 Horas

TIPO DE SENTENÇA: PROCEDENTE

Resumo do Caso: O passageiro teve seu voo atrasado por mais de 12 horas, sem assistência adequada da companhia aérea. A sentença reconheceu a falha na prestação do serviço e condenou a empresa ao pagamento de danos morais.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: COMPANHIA AÉREA

O autor teve seu voo atrasado por mais de 12 horas, sem receber assistência adequada. Requer indenização por danos morais.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

DO MÉRITO

O atraso de voo por período superior a 12 horas, sem prestação de assistência adequada, configura falha grave na prestação do serviço, gerando responsabilidade objetiva da companhia aérea.

Nos termos da Resolução nº 400/2016 da ANAC, a companhia aérea deve prestar assistência material ao passageiro em caso de atraso superior a 4 horas, incluindo alimentação, hospedagem e transporte.

O dano moral está configurado pelo transtorno, cansaço e frustração causados pelo atraso excessivo, que ultrapassa o mero aborrecimento e interfere na programação pessoal do passageiro.

DO DISPOSITIVO

JULGO PROCEDENTE o pedido, nos termos do art. 487, I, do CPC, para CONDENAR a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais, com juros e correção monetária a partir da presente decisão.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Modelo 22: Cancelamento de Voo com Devolução Parcial

TIPO DE SENTENÇA: PROCEDENTE EM PARTE

Resumo do Caso: O autor cancelou viagem e a empresa reteve percentual abusivo do valor pago. A sentença determinou a devolução do valor retido indevidamente, mas julgou improcedente o pedido de danos morais por se tratar de cancelamento voluntário.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: AGÊNCIA DE VIAGENS

O autor cancelou viagem e a ré reteve percentual abusivo do valor pago. Requer devolução integral e indenização por danos morais.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

DO MÉRITO

O cancelamento voluntário de viagem permite a retenção de multa compensatória de até 5% do valor a ser restituído, conforme art. 740, §3º, do Código Civil⁵.

A retenção de percentual superior ao permitido em lei configura vantagem excessiva em prejuízo do consumidor, violando o art. 51, IV, do CDC².

Quanto aos danos morais, tratando-se de cancelamento voluntário, sem justificativa de força maior, não há dano moral indenizável, configurando-se mero aborrecimento decorrente do descumprimento contratual.

DO DISPOSITIVO

JULGO PROCEDENTE EM PARTE o pedido, nos termos do art. 487, I, do CPC, para:

a) CONDENAR a ré à devolução do valor retido indevidamente, limi-

tando a retenção a 5% do valor total;

b) JULGAR IMPROCEDENTE o pedido de danos morais.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Modelo 23: TOI de Energia Elétrica com Danos Morais

TIPO DE SENTENÇA: PROCEDENTE

Resumo do Caso: A concessionária de energia elétrica lavrou TOI sem a devida comprovação da irregularidade, imputando multa ao consumidor. A sentença declarou a nulidade do TOI e condenou a empresa ao pagamento de danos morais.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: CONCESSIONÁRIA DE ENERGIA ELÉTRICA

A ré lavrou TOI imputando irregularidade no medidor de energia, cobrando multa do autor. Requer declaração de nulidade do TOI e indenização por danos morais.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

DO MÉRITO

O TOI não possui presunção de legitimidade, conforme Súmula nº 256 do TJRJ [6]. A concessionária deve comprovar a irregularidade através de perícia isenta e contraditória.

A cobrança unilateral, sem a devida comprovação da irregularidade, configura prática abusiva e violação do direito de defesa do consumidor.

O dano moral está configurado pela imputação de conduta fraudulenta sem a devida comprovação, gerando constrangimento e abalo à honra do consumidor.

DO DISPOSITIVO

JULGO PROCEDENTE o pedido, nos termos do art. 487, I, do CPC, para:

- a) DECLARAR nula a multa do TOI;
- b) CONDENAR a ré ao pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de danos morais, com juros e correção monetária a partir da presente decisão.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

PARTE II - OUTRAS MATÉRIAS

Esta parte do livro aborda uma variedade de temas que, embora não se enquadrem estritamente nas categorias anteriores, são de grande relevância para a prática nos Juizados Especiais Cíveis. Incluem-se aqui casos de responsabilidade civil extracontratual, questões contratuais diversas, litígios envolvendo serviços públicos e, por fim, modelos de sentenças de extinção do processo sem resolução do mérito.

Capítulo 1: Responsabilidade Civil

Neste capítulo, são tratados casos de responsabilidade civil que não derivam de uma relação de consumo, como acidentes de trânsito e outras situações que geram o dever de indenizar. As sentenças exploram os pressupostos da responsabilidade civil – conduta, dano, nexos causal e culpa – e suas particularidades no rito dos Juizados Especiais.

Modelo 24: Acidente de Trânsito e Necessidade de Perícia

TIPO DE SENTENÇA: EXTINÇÃO SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO

Resumo do Caso: As partes se envolveram em um acidente de trânsito e, diante da controvérsia sobre a culpa, o juízo entendeu que a resolução da lide dependeria de prova pericial para determinar a dinâmica do acidente. Como a realização de perícia é incompatível com o rito dos Juizados Especiais Cíveis, o processo foi extinto sem análise do mérito, com base no art. 51, II, da Lei 9.099/95.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: X.Y.Z.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

Alega a parte autora que se envolveu em um acidente de trânsito cuja culpa foi da parte ré, requerendo a reparação dos danos materiais sofridos.

A parte ré, por sua vez, apresenta pedido contraposto, imputando ao autor a responsabilidade pelo evento.

FUNDAMENTAÇÃO

Compulsando os autos, verifico que a questão é de alta complexidade, pois há versões conflitantes sobre a dinâmica do acidente, e as provas apresentadas (fotos e boletim de ocorrência) não são suficientes para formar um juízo de convencimento seguro sobre a culpa.

A resolução da controvérsia demanda a realização de prova pericial técnica para apurar a velocidade dos veículos, o ponto de colisão e a conduta de cada motorista, o que não é compatível com o sistema dos Juizados Especiais, que se orienta pelos princípios da celeridade e da simplicidade.

O art. 3º da Lei 9.099/95 estabelece a competência dos Juizados para as causas de menor complexidade. Quando a prova do fato depender de conhecimento técnico mais aprofundado, a causa torna-se complexa, devendo ser extinta sem julgamento do mérito, para que as partes possam discuti-la nas vias ordinárias, onde a produção de prova pericial é admitida.

DISPOSITIVO

Diante do exposto, JULGO EXTINTO O FEITO, SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO, na forma do art. 51, II, da Lei 9.099/95, em razão da complexidade da causa.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Capítulo 2: Direito Contratual

Este capítulo foca em disputas decorrentes de relações contratuais que não se enquadram como relações de consumo. Os modelos de sentença abordam temas como o inadimplemento de obrigações e as consequências da revelia em processos que discutem a validade e a execução de contratos entre particulares.

Modelo 25: Contrato de Prestação de Serviços e Revelia

TIPO DE SENTENÇA: PROCEDENTE

Resumo do Caso: A autora contratou um serviço que nunca foi prestado pelo réu. Apesar de devidamente citado, o réu não apresentou defesa, tornando-se revel. A sentença, com base na presunção de veracidade dos fatos alegados e nas provas documentais, julgou o pedido procedente, condenando o réu a devolver o valor pago e a pagar indenização por danos morais.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: X.Y.Z.

Dispensado o relatório pormenorizado na forma do art. 38 da Lei nº 9.099/95. PASSO A DECIDIR.

DA FUNDAMENTAÇÃO

A parte ré foi devidamente citada e não apresentou contestação, tornando-se revel, nos termos do art. 20 da Lei nº 9.099/95. A revelia impõe a presunção de veracidade dos fatos narrados pela autora na petição inicial.

Ademais, as alegações autorais estão ancoradas em material probatório, notadamente o comprovante de pagamento pelo serviço não realizado e o orçamento detalhado do serviço contratado. Ficou comprovado que a autora pagou por um serviço que nunca foi prestado pela parte ré.

Sendo assim, considerando-se verdadeiros os fatos narrados, não há como deixar de imputar responsabilidade civil à ré, que deixou de arcar com suas obrigações contratuais, em violação à boa-fé objetiva. O inadimplemento contratual, neste caso, gerou para a autora mais do que meros dissabores, pois a frustração da legítima expectativa de ver o serviço concluído, somada à perda do valor investido, configura dano moral indenizável.

O valor da indenização deve ser apurado segundo o prudente arbítrio do magistrado, através de critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de modo a ensejar uma compensação pelo dano e uma punição ao ofensor, com caráter pedagógico.

DO DISPOSITIVO

Isso posto, JULGO PROCEDENTE o pedido autoral, extinguindo o processo com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC, para:

- a) CONDENAR a ré a devolver o valor de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) à parte autora, com juros e correção monetária desde o desembolso;
- b) CONDENAR a ré a pagar o valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) à autora a título de danos morais, com juros e correção monetária desde a sentença.

Sem custas e honorários advocatícios, com base no art. 55 da Lei nº 9.099/95.

Remeto à apreciação do Juiz Togado, na forma do disposto no art. 40 da Lei 9.099/95.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Capítulo 3: Serviços Públicos

Este capítulo aborda as controvérsias envolvendo a prestação de serviços públicos essenciais, como o fornecimento de água e energia elétrica. As sentenças demonstram a responsabilidade das concessionárias por falhas na prestação do serviço e a aplicação do Código de Defesa do Consumidor a essas relações.

Modelo 26: Fornecimento Irregular de Água e Dano Moral

TIPO DE SENTENÇA: PROCEDENTE

Resumo do Caso: O consumidor sofria com o fornecimento irregular de água em sua residência, o que o obrigava a contratar caminhões-pipa para suprir suas necessidades básicas. A concessionária, apesar de notificada, não regularizou o serviço. A sentença reconheceu a falha na prestação do serviço essencial e condenou a ré a indenizar o consumidor pelos danos materiais e morais.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

As alegações autorais são verossímeis e se coadunam com os documentos que acompanham a inicial (faturas, comprovantes de pagamento de caminhão-pipa e protocolos de atendimento). A defesa da ré não trouxe aos autos qualquer elemento que afastasse as alegações autorais, não comprovando a regularidade do fornecimento de água.

DO MÉRITO

A falha na prestação do serviço está presente no fato de que a ré não fornece água de maneira contínua e eficiente, obrigando o autor a arcar com custos extras para ter acesso a um serviço essencial. O fornecimento de água é um serviço público essencial e deve ser prestado de forma adequada, eficiente e contínua, nos termos do art. 22 do Código de Defesa do Consumidor².

A interrupção ou a irregularidade no fornecimento de água, sem aviso prévio ou justificativa plausível, configura falha na prestação do serviço e gera o dever de indenizar. O dano material está comprovado pelos recibos de pagamento dos caminhões-pipa.

O dano moral, por sua vez, é evidente. A falta de água em uma residência gera enormes transtornos e afeta a dignidade da pessoa humana, privando-a de condições mínimas de higiene e conforto. A situação, somada ao descaso da concessionária em resolver o problema, ultrapassa em muito o mero aborrecimento, justificando a condenação por danos morais.

DO DISPOSITIVO

Isto posto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE o pedido, na forma do art. 487, I, do CPC, para:

a) CONDENAR a ré ao pagamento de R\$ [VALOR DOS CAMINHÕES-PIPA] a título de danos materiais, com juros e correção monetária desde cada desembolso;

b) CONDENAR a ré ao pagamento de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) a título de indenização por danos morais, com juros e correção monetária a partir da presente decisão.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

PARTE III - CASOS ESPECIAIS E JURISPRUDÊNCIA APLICADA

Esta parte do livro aborda casos que apresentam particularidades específicas ou que demonstram a aplicação de jurisprudência consolidada dos tribunais superiores, servindo como referência para situações similares.

Capítulo 1: Responsabilidade Civil Especial

Modelo 27: Acidente de Trânsito com Extinção por Perícia

TIPO DE SENTENÇA: EXTINÇÃO SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO

Resumo do Caso: Ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de acidente de trânsito. A complexidade da prova técnica necessária para determinar a culpa pelo acidente tornou incompatível o julgamento no rito dos Juizados Especiais.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: X.Y.Z.

O autor requer indenização por danos materiais e morais decorrentes de acidente de trânsito, alegando culpa do réu.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

DA EXTINÇÃO

A determinação da responsabilidade civil em acidente de trânsito demanda análise técnica complexa, incluindo perícia no local dos fatos, análise de vestígios e eventual reconstituição do acidente.

Tal prova técnica é incompatível com o rito dos Juizados Especiais

Cíveis, que se pauta pela simplicidade e celeridade, conforme art. 51, II, da Lei 9.099/95.

A complexidade probatória exige conhecimento técnico especializado que não pode ser suprido pela prova documental ou testemunhal disponível nos autos.

DO DISPOSITIVO

JULGO EXTINTO O FEITO, SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO, na forma do art. 51, II, da Lei 9.099/95.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Modelo 28: Responsabilidade por Danos em Estacionamento

TIPO DE SENTENÇA: PROCEDENTE

Resumo do Caso: O autor teve seu veículo danificado em estacionamento de shopping center. A sentença reconheceu a responsabilidade objetiva do estabelecimento pela guarda do veículo, independentemente de cobrança de taxa.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: SHOPPING CENTER

O autor teve seu veículo danificado no estacionamento do réu. Requer indenização por danos materiais.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

DO MÉRITO

A responsabilidade do estabelecimento pela guarda de veículos em seu estacionamento é objetiva, independentemente de cobrança de taxa, conforme Súmula nº 130 do STJ: “A empresa responde, perante o cliente,

pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento.”

O estacionamento é um serviço acessório oferecido pelo estabelecimento para atrair clientela, integrando a atividade comercial. A gratuidade não afasta a responsabilidade pela guarda.

O autor comprovou os danos através de orçamentos e fotografias. O réu não conseguiu demonstrar excludente de responsabilidade.

DO DISPOSITIVO

JULGO PROCEDENTE o pedido, nos termos do art. 487, I, do CPC, para CONDENAR o réu ao pagamento de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) a título de danos materiais, com juros e correção monetária desde o evento.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Capítulo 2: Direito Contratual Avançado

Modelo 29: Rescisão Contratual por Inadimplemento

TIPO DE SENTENÇA: PROCEDENTE

Resumo do Caso: O autor contratou serviços que não foram prestados adequadamente, caracterizando inadimplemento contratual. A sentença reconheceu o direito à rescisão e à devolução dos valores pagos.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: PRESTADORA DE SERVIÇOS

O autor contratou serviços que não foram prestados conforme acordado. Requer rescisão contratual e devolução dos valores pagos.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

DO MÉRITO

O inadimplemento contratual por parte do réu está comprovado pelos documentos dos autos. Os serviços contratados não foram prestados conforme o acordado, caracterizando descumprimento das obrigações contratuais.

Nos termos do art. 475 do Código Civil⁵, a parte lesada pelo inadimplemento pode pedir a resolução do contrato, se não preferir exigir-lhe o cumprimento.

O autor tem direito à devolução dos valores pagos, corrigidos monetariamente, em razão da resolução do contrato por culpa do réu.

DO DISPOSITIVO

JULGO PROCEDENTE o pedido, nos termos do art. 487, I, do CPC, para:

- a) DECLARAR rescindido o contrato entre as partes;
- b) CONDENAR o réu à devolução de R\$ 2.800,00 (dois mil e oitocentos reais), com juros e correção monetária desde o desembolso.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Modelo 30: Cláusula Abusiva em Contrato de Adesão

TIPO DE SENTENÇA: PROCEDENTE

Resumo do Caso: O autor questionou cláusula contratual que estabelecia penalidade desproporcional em caso de rescisão antecipada. A sentença reconheceu a abusividade da cláusula e determinou sua nulidade.

Projeto de Sentença

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: EMPRESA DE SERVIÇOS

O autor questiona cláusula contratual que estabelece multa de 50% do valor total do contrato em caso de rescisão antecipada. Requer declaração de nulidade da cláusula.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

DO MÉRITO

A cláusula que estabelece multa de 50% do valor total do contrato é manifestamente abusiva, violando o art. 51, IV, do CDC², que veda cláusulas que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada.

A multa compensatória deve ser proporcional ao prejuízo efetivamente sofrido, não podendo ser utilizada como meio de enriquecimento sem causa.

A jurisprudência tem limitado as multas contratuais ao patamar de 10% a 20% do valor do contrato, considerando abusivos percentuais superiores.

DO DISPOSITIVO

JULGO PROCEDENTE o pedido, nos termos do art. 487, I, do CPC, para DECLARAR nula a cláusula que estabelece multa de 50%, limitando-a a 10% do valor total do contrato.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Capítulo 3: Educação e Ensino

Os conflitos na área educacional envolvem principalmente questões contratuais, como mensalidades, transferências e qualidade dos serviços prestados.

Modelo 31: Cobrança Indevida de Mensalidade

TIPO DE SENTENÇA: PROCEDENTE

Resumo do Caso: A instituição de ensino cobrou mensalidades após o cancelamento da matrícula pelo aluno. A sentença reconheceu a abusividade da cobrança e determinou a devolução dos valores pagos indevidamente.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: INSTITUIÇÃO DE ENSINO

O autor cancelou sua matrícula, mas a ré continuou cobrando mensalidades. Requer declaração de inexigibilidade dos débitos e devolução dos valores pagos.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

DO MÉRITO

Ficou comprovado que o autor formalizou o cancelamento da matrícula dentro do prazo estabelecido no contrato. A cobrança de mensalidades posteriores ao cancelamento é indevida.

A instituição de ensino não pode cobrar por serviços não prestados, configurando enriquecimento sem causa a cobrança de mensalidades após o cancelamento da matrícula.

O autor tem direito à devolução dos valores pagos indevidamente, corrigidos monetariamente.

DO DISPOSITIVO

JULGO PROCEDENTE o pedido, nos termos do art. 487, I, do CPC, para:

- a) DECLARAR inexigíveis os débitos posteriores ao cancelamento da matrícula;
- b) CONDENAR a ré à devolução de R\$ 1.800,00 (mil e oitocentos reais), com juros e correção monetária desde o desembolso.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Capítulo 4: Casos de Revelia

A revelia é uma situação processual que merece atenção especial, pois seus efeitos devem ser analisados cuidadosamente, especialmente quando se trata de direitos indisponíveis.

Modelo 32: Revelia com Procedência Simples

TIPO DE SENTENÇA: PROCEDENTE

Resumo do Caso: O réu foi regularmente citado, mas não compareceu à audiência nem apresentou defesa, caracterizando revelia. Os fatos alegados pelo autor são verossímeis e estão amparados por documentos, justificando a procedência do pedido.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: X.Y.Z.

O autor requer indenização por danos morais e materiais. O réu foi citado, mas não compareceu nem apresentou defesa.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

DA REVELIA

O réu foi regularmente citado, conforme certidão de folhas [X], mas não compareceu à audiência nem apresentou defesa, caracterizando revelia.

Nos termos do art. 20 da Lei 9.099/95, não comparecendo o demandado à sessão de conciliação ou à audiência de instrução e julgamento, reputar-se-ão verdadeiros os fatos alegados no pedido inicial.

DO MÉRITO

Os fatos alegados pelo autor são verossímeis e estão amparados pela documentação apresentada. A revelia torna incontroversos os fatos constitutivos do direito do autor.

O pedido é procedente, devendo o réu ser condenado conforme requerido na inicial.

DO DISPOSITIVO

JULGO PROCEDENTE o pedido, nos termos do art. 487, I, do CPC, para CONDENAR o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização, com juros e correção monetária a partir da presente decisão.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Modelo 33: Revelia com Análise Criteriosa

TIPO DE SENTENÇA: PROCEDENTE EM PARTE

Resumo do Caso: Apesar da revelia do réu, o juiz analisou criteriosamente os pedidos, julgando procedente apenas parte deles, por entender que nem todos os danos alegados estavam suficientemente comprovados.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: X.Y.Z.

O autor requer indenização por danos morais e materiais. O réu foi citado, mas não compareceu nem apresentou defesa.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

DA REVELIA

Embora caracterizada a revelia, os efeitos da revelia não são absolutos, devendo o julgador analisar a verossimilhança das alegações e a adequação dos pedidos.

DO MÉRITO

Os danos materiais estão comprovados pelos documentos apresentados, sendo devida a indenização. Quanto aos danos morais, embora a situação tenha causado transtornos, não há elementos suficientes para caracterizar lesão à dignidade da pessoa humana.

DO DISPOSITIVO

JULGO PROCEDENTE EM PARTE o pedido, nos termos do art. 487, I, do CPC, para:

a) CONDENAR o réu ao pagamento de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de danos materiais;

b) JULGAR IMPROCEDENTE o pedido de danos morais.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Capítulo 5: Direito Bancário Especializado

Modelo 34: Cartão de Crédito Clonado

TIPO DE SENTENÇA: PROCEDENTE

Resumo do Caso: O cliente teve seu cartão de crédito clonado e realizaram compras fraudulentas. A instituição financeira se recusou a estornar os valores, alegando que as transações foram realizadas com chip e senha. A sentença aplicou a teoria do risco da atividade.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

O autor teve seu cartão de crédito clonado e foram realizadas compras fraudulentas. A ré se recusa a estornar os valores. Requer estorno e indenização por danos morais.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

DO MÉRITO

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes em cartões de crédito, aplicando-se a teoria do risco da atividade, conforme Súmula nº 479 do STJ3.

O fato de as transações terem sido realizadas com chip e senha não afasta a responsabilidade da instituição, pois a tecnologia não é infalível e pode ser burlada por fraudadores.

Cabe à instituição financeira investir em segurança e assumir os riscos inerentes à sua atividade, não podendo transferir esse risco ao consumidor.

O dano moral está configurado pela recusa indevida de estorno e pelos transtornos causados ao cliente.

DO DISPOSITIVO

JULGO PROCEDENTE o pedido, nos termos do art. 487, I, do CPC, para:

- a) CONDENAR a ré ao estorno de R\$ 3.200,00 (três mil e duzentos reais), com juros e correção desde o débito;
- b) CONDENAR a ré ao pagamento de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a título de danos morais.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Modelo 35: Empréstimo Não Contratado

TIPO DE SENTENÇA: PROCEDENTE

Resumo do Caso: O cliente teve empréstimo lançado em sua conta sem sua autorização. A instituição financeira não conseguiu comprovar a contratação, devendo proceder ao estorno e indenizar o cliente pelos danos morais.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

O autor teve empréstimo lançado em sua conta sem autorização. Requer cancelamento do empréstimo e indenização por danos morais.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

DO MÉRITO

A instituição financeira não conseguiu comprovar a contratação do empréstimo pelo autor, não apresentando documentos que comprovem a solicitação ou autorização.

Nos termos do art. 6º, VIII, do CDC [2], é possível a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, considerando sua vulnerabilidade técnica e econômica.

A contratação de empréstimo sem autorização configura falha grave na prestação do serviço, gerando responsabilidade objetiva da instituição.

O dano moral está configurado pela violação da confiança depositada na instituição e pelos transtornos causados ao cliente.

DO DISPOSITIVO

JULGO PROCEDENTE o pedido, nos termos do art. 487, I, do CPC, para:

- a) DECLARAR inexistente o contrato de empréstimo e CONDENAR a ré ao cancelamento das parcelas;

b) CONDENAR a ré ao pagamento de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) a título de danos morais.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

Modelo 36: Negativação por Dívida Quitada

TIPO DE SENTENÇA: PROCEDENTE

Resumo do Caso: O cliente teve seu nome negativado por dívida já quitada. A instituição financeira não procedeu à baixa da negativação após o pagamento, causando danos morais ao cliente.

PROJETO DE SENTENÇA

Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX

Autor: A.B.C.

Réu: INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

O autor teve seu nome negativado por dívida já quitada. Requer baixa da negativação e indenização por danos morais.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei 9.099/95). DECIDO.

DO MÉRITO

Ficou comprovado que o autor quitou a dívida, conforme comprovante de pagamento apresentado. A manutenção da negativação após o pagamento configura falha na prestação do serviço.

A negativação indevida gera dano moral *in re ipsa*, independentemente de prova específica do prejuízo, conforme Súmula nº 89 do TJRJ7.

A instituição financeira tem o dever de proceder à baixa da negativação imediatamente após o pagamento da dívida.

DO DISPOSITIVO

JULGO PROCEDENTE o pedido, nos termos do art. 487, I, do CPC, para:

- a) DETERMINAR a baixa imediata da negativação;
- b) CONDENAR a ré ao pagamento de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) a título de danos morais.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95).

Submeto o projeto de sentença à homologação do Juiz Togado.

[Local], [Data]

Juiz Leigo

PARTE IV – FERRAMENTAS PRÁTICAS

Os anexos a seguir compilam informações úteis e complementares aos modelos de sentença apresentados, com o objetivo de fornecer ferramentas práticas para a elaboração de decisões e para o estudo dos temas abordados.

Principais Fundamentos Jurídicos

- Lei nº 9.099/95 (Lei dos Juizados Especiais): Art. 2º (Princípios), Art. 14 (Responsabilidade Objetiva), Art. 20 (Revelia), Art. 38 (Relatório), Art. 51, II (Extinção por Complexidade), Art. 55 (Custas e Honorários).
- Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90): Art. 6º (Direitos Básicos), Art. 14 (Responsabilidade pelo Fato do Serviço), Art. 31 (Dever de Informação), Art. 35 (Cumprimento da Oferta), Art. 42, p. único (Restituição em Dobro).
- Código Civil (Lei nº 10.406/02): Art. 186 (Ato Ilícito), Art. 393 (Caso Fortuito e Força Maior), Art. 927 (Dever de Indenizar).
- Súmulas do STJ: Súmula 479 (Fortuito Interno em Operações Bancárias).

Modelos de Dispositivos

Procedência:

“Isto posto, JULGO PROCEDENTE o pedido, na forma do art. 487, I, do CPC, para condenar a ré a...”

Procedência Parcial:

“Isto posto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, na forma do art. 487, I, do CPC, para...”

Improcedência:

“Pelo exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido, na forma do art. 487, I, do CPC.”

Extinção sem Resolução do Mérito:

“Diante do exposto, JULGO EXTINTO O FEITO, SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO, na forma do art. 51, II, da Lei 9.099/95.”

PARTE V - ANÁLISE JURISPRUDENCIAL E COMENTÁRIOS

Esta seção apresenta análises aprofundadas dos principais temas abordados nos modelos de sentença, com comentários sobre a evolução jurisprudencial e as tendências dos tribunais.

Capítulo 1: Análise dos Valores de Danos Morais

A fixação do valor da indenização por danos morais é uma das questões mais complexas enfrentadas pelos julgadores nos Juizados Especiais Cíveis. A ausência de critérios objetivos torna necessária a análise caso a caso, considerando diversos fatores.

Crítérios para Fixação

A jurisprudência tem consolidado alguns critérios para a fixação do valor dos danos morais:

Gravidade da Lesão: O valor deve ser proporcional à intensidade do sofrimento causado. Situações que envolvem negativa de atendimento médico, por exemplo, justificam valores mais elevados do que simples descumprimentos contratuais.

Condição Econômica das Partes: Deve-se considerar tanto a capacidade econômica do ofensor quanto a situação financeira da vítima, buscando um valor que seja significativo para ambos.

Caráter Pedagógico: A indenização deve ter função educativa, desestimulando a repetição da conduta lesiva. Empresas de grande porte podem necessitar de valores mais elevados para que a sanção seja efetiva.

Extensão dos Danos: Situações que geram consequências mais duradouras ou que afetam múltiplos aspectos da vida da vítima justificam indenizações maiores.

Tendências Jurisprudenciais

Aumento Gradual dos Valores: Observa-se uma tendência de aumento dos valores de danos morais ao longo dos anos, reflexo da maior conscientização sobre a importância da reparação adequada.

Especialização por Área: Diferentes áreas do direito do consumidor têm desenvolvido parâmetros específicos. Casos envolvendo planos de saúde, por exemplo, tendem a ter valores mais elevados devido à essencialidade do serviço.

Consideração da Reincidência: Empresas que apresentam histórico de condutas similares podem ser condenadas a valores mais elevados, em aplicação do caráter pedagógico da indenização.

Capítulo 2: Evolução da Jurisprudência em Direito do Consumidor

Responsabilidade Objetiva

A consolidação da responsabilidade objetiva do fornecedor representa uma das maiores conquistas do direito do consumidor brasileiro. Os modelos apresentados demonstram a aplicação prática deste princípio em diversas situações.

Teoria do Risco da Atividade: Especialmente relevante em casos bancários, onde as instituições financeiras assumem os riscos inerentes à sua atividade, não podendo transferi-los ao consumidor.

Inversão do Ônus da Prova: Ferramenta fundamental para equilibrar a relação processual, considerando a vulnerabilidade técnica e econômica do consumidor.

Direito de Arrependimento

A evolução da jurisprudência sobre o direito de arrependimento em compras online e contratos à distância tem impactado significativamente as relações de consumo.

Prazo de Reflexão: O prazo de 7 dias previsto no art. 49 do CDC tem sido interpretado de forma ampla pelos tribunais, favorecendo o consumidor.

Ônus da Prova: Cabe ao fornecedor comprovar que informou adequadamente o consumidor sobre seus direitos, especialmente em vendas online.

Cláusulas Abusivas

A identificação e declaração de nulidade de cláusulas abusivas tem sido uma constante na jurisprudência consumerista.

Contratos de Adesão: Maior rigor na análise de cláusulas em contratos de adesão, especialmente aquelas que limitam direitos do consumidor.

Princípio da Transparência: Exigência de clareza e destaque para cláusulas que possam impactar significativamente os direitos do consumidor.

Capítulo 3: Aspectos Processuais Específicos

Competência dos Juizados Especiais

A definição da competência dos Juizados Especiais Cíveis tem evoluído com a jurisprudência, estabelecendo limites claros para o processamento de determinadas demandas.

Complexidade Probatória: Casos que demandam perícia técnica complexa devem ser remetidos à Justiça Comum, preservando a celeridade do rito especial.

Valor da Causa: O limite de 40 salários mínimos deve ser observado rigorosamente, incluindo todos os pedidos formulados.

Citação e Intimação

Citação por Correios: Amplamente aceita nos Juizados Especiais, desde que observadas as formalidades legais.

Intimação Eletrônica: Crescente utilização de meios eletrônicos para intimação, especialmente após a pandemia de covid-19.

Recursos

Recurso Inominado: Único recurso cabível contra sentenças dos Juizados Especiais, com prazo de 10 dias e necessidade de preparo.

Embargos de Declaração: Cabíveis para esclarecer obscuridades, contradições ou omissões na decisão.

Capítulo 4: Direito Material Aplicado

Código de Defesa do Consumidor

Princípios Fundamentais: Os princípios da vulnerabilidade, hipossuficiência e boa-fé objetiva permeiam todas as relações de consumo analisadas.

Responsabilidade Solidária: A cadeia de fornecimento responde solidariamente pelos vícios e defeitos, facilitando a reparação do consumidor.

Código Civil

Responsabilidade Civil: Aplicação subsidiária do Código Civil em questões não regulamentadas especificamente pelo CDC.

Contratos: Princípios contratuais como boa-fé, função social do contrato e equilíbrio contratual.

Legislação Especial

Lei dos Planos de Saúde: Aplicação da Lei nº 9.656/98 em conjunto com o CDC para proteção dos usuários de planos de saúde.

Marco Civil da Internet: Relevante para casos envolvendo comércio eletrônico e proteção de dados.

Capítulo 5: Perspectivas Futuras

Digitalização dos Processos

A crescente digitalização dos processos judiciais tem impactado significativamente o funcionamento dos Juizados Especiais Cíveis.

Processo Eletrônico: Maior celeridade na tramitação e redução de custos operacionais.

Audiências Virtuais: Ampliação do acesso à justiça, especialmente para partes residentes em locais distantes.

Inteligência Artificial

Análise Preditiva: Utilização de algoritmos para prever resultados de demandas similares.

Automação de Rotinas: Automatização de atos processuais simples, liberando tempo para análise de questões mais complexas.

Novos Direitos

Proteção de Dados: A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) criará novas demandas nos Juizados Especiais.

Economia Digital: Crescimento de conflitos envolvendo plataformas digitais, criptomoedas e novos modelos de negócio.

Capítulo 6: Orientações Práticas

Para Juízes Leigos

Fundamentação: Importância de fundamentar adequadamente as decisões, citando dispositivos legais e jurisprudência aplicável.

Proporcionalidade: Observância do princípio da proporcionalidade na fixação de valores de danos morais.

Atualização: Necessidade de constante atualização sobre mudanças legislativas e jurisprudenciais.

Para Advogados

Estratégia Processual: Importância de adequar a estratégia processual às peculiaridades do rito dos Juizados Especiais.

Documentação: Necessidade de instruir adequadamente a inicial com documentos que comprovem as alegações.

Conciliação: Valorização da conciliação como meio eficaz de solução de conflitos.

Para Partes

Acesso à Justiça: Os Juizados Especiais democratizam o acesso à justiça, permitindo que pessoas físicas e microempresas *busquem* seus direitos.

Simplicidade: O rito simplificado não dispensa a seriedade e a responsabilidade das partes.

Boa-fé: Importância de agir com boa-fé processual, apresentando fatos verdadeiros e documentos autênticos.

Capítulo 7: Considerações Finais sobre a Prática

Desafios Contemporâneos

Os Juizados Especiais Cíveis enfrentam diversos desafios na atualidade, desde o aumento exponencial do número de processos até a necessidade de adaptação às novas tecnologias.

Volume Processual: O sucesso dos Juizados gerou um aumento significativo na demanda, exigindo maior eficiência na gestão dos processos.

Complexidade Crescente: Embora mantendo o foco na simplicidade, os casos têm se tornado mais complexos, exigindo maior preparo técnico dos operadores.

Papel Social

Os Juizados Especiais Cíveis desempenham papel fundamental na democratização do acesso à justiça, especialmente para a população de menor renda.

Inclusão Social: Possibilidade de ajuizamento de ações sem advogado em causas de menor valor.

Educação Jurídica: Os Juizados funcionam como espaço de educação jurídica, esclarecendo direitos e deveres dos cidadãos.

Efetividade

A efetividade dos Juizados Especiais pode ser medida não apenas pela celeridade, mas também pela qualidade das decisões e pelo grau de satisfação dos jurisdicionados.

Índices de Conciliação: Altos índices de conciliação demonstram a eficácia do sistema na solução consensual de conflitos.

Cumprimento Espontâneo: Muitas decisões são cumpridas espontaneamente, demonstrando a legitimidade do sistema.

PARTE VI - ANEXOS COMPLEMENTARES

Anexo A - Legislação Fundamental

A.1 Dispositivos Essenciais do CDC

- Art. 6º - Direitos Básicos do Consumidor:
- Proteção da vida, saúde e segurança
- Educação e divulgação sobre consumo adequado
- Informação adequada e clara
- Proteção contra publicidade enganosa
- Modificação de cláusulas contratuais
- Prevenção e reparação de danos
- Acesso aos órgãos judiciários

Facilitação da defesa de direitos

Art. 14 - Responsabilidade por Fato do Serviço: O fornecedor de serviços responde objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.

Art. 18 - Responsabilidade por Vício do Produto: Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que tornem os produtos impróprios ou inadequados ao consumo.

A.2 Lei dos Juizados Especiais (Lei 9.099/95)

Art. 2º - Princípios: O processo orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade.

Art. 3º - Competência: Compete ao Juizado Especial Cível processar, conciliar e julgar as causas cíveis de menor complexidade.

Art. 38 - Dispensa de Relatório: A sentença mencionará os elementos de convicção do Juiz, com breve resumo dos fatos relevantes ocorridos em audiência, dispensado o relatório.

Anexo B - Jurisprudência Seleccionada

B.1 Supremo Tribunal Federal

RE 636.331 - Transporte Aéreo Internacional: “As normas do Código de Defesa do Consumidor aplicam-se ao contrato de transporte aéreo internacional, não se sujeitando às limitações de responsabilidade previstas na Convenção de Varsóvia.”

B.2 Superior Tribunal de Justiça

Súmula 479 - Responsabilidade Bancária: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”

Súmula 297 - Código de Defesa do Consumidor: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”

B.3 Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro

Súmula 89 - Negativação Indevida: “A inscrição indevida de nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito configura dano moral, devendo a verba indenizatória ser fixada de acordo com as especificidades do caso concreto.”

Súmula 256 - TOI: “O termo de ocorrência de irregularidade, emanado de concessionária, não ostenta o atributo da presunção de legitimidade, ainda que subscrito pelo usuário.”

Anexo C - Modelos de Petições

C.1 Modelo de Petição Inicial

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL [NOME DO AUTOR], [qualificação completa], vem, respeitosamente, à presença de Vossa Excelência, por meio de seu advogado que esta subscreve, propor AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS em face de [NOME DO RÉU], [qualificação], pelos fatos e fundamentos jurídicos a seguir expostos: DOS FATOS [Narrativa dos fatos] DO DIREITO [Fundamentação jurídica] DOS PEDIDOS Diante do exposto, requer: a) A procedência dos pedidos; b) A condenação do réu ao pagamento de danos materiais; c) A condenação do réu ao pagamento de danos morais; Dá-se à causa o valor de R\$ [valor]. Termos em que pede deferimento. [Local], [data] [Assinatura do advogado]

C.2 Modelo de Contestação

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO [NOME DO RÉU], já qualificado nos autos da ação em epígrafe, vem, respeitosamente, apresentar CONTESTAÇÃO aos termos da ação que lhe move [NOME DO AUTOR], pelas razões de fato e de direito a seguir expostas: DAS PRELIMINARES [Preliminares, se houver] DO MÉRITO [Defesa de mérito] DOS PEDIDOS Requer a improcedência dos pedidos autorais. [Local], [data] [Assinatura do advogado]

Anexo D - Tabelas de Referência

D.1 Prazos Processuais

Ato Processual	Prazo	Observações
Recurso Inominado	10 dias	Com preparo
Embargos de Declaração	5 dias	Sem preparo
Cumprimento de Sentença	15 dias	Para pagamento voluntário
Impugnação	15 dias	No cumprimento de sentença

D.2 Valores de Referência (2025)

Item	Valor
Alçada dos JEC	40 salários mínimos
Salário Mínimo	R\$ 1.412,00
Valor máximo sem advogado	20 salários mínimos
Preparo recursal	1% sobre o valor da causa

Anexo E - Endereços Úteis

E.1 Órgãos de Defesa do Consumidor

PROCON-RJ

- Endereço: Rua da Alfândega, 78 - Centro, Rio de Janeiro
- Telefone: 151
- Site: www.procon.rj.gov.br

DPDC - Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

- Telefone: 181
- Site: www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor

E.2 Tribunais

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

- Endereço: Rua Dom Manuel, 25 - Centro, Rio de Janeiro
- Site: www.tjrj.jus.br

Conselho Nacional de Justiça

- Site: www.cnj.jus.br

PARTE VII - ESTUDOS DE CASO DETALHADOS

Capítulo 1: Análise Pormenorizada de Casos Complexos

Caso Paradigma: Empréstimo Consignado Fraudulento

Contexto Fático: O caso do empréstimo consignado fraudulento representa uma das situações mais recorrentes nos Juizados Especiais Cíveis. Aposentados e pensionistas são frequentemente vítimas de fraudes que resultam em descontos indevidos em seus benefícios previdenciários.

Análise Jurídica Detalhada:

Responsabilidade da Instituição Financeira: A responsabilidade da instituição financeira em casos de empréstimo consignado fraudulento é objetiva, fundamentada na teoria do risco da atividade. A instituição que se beneficia economicamente da atividade deve arcar com os riscos inerentes ao negócio.

Ônus da Prova: Cabe à instituição financeira comprovar a legitimidade da contratação, apresentando documentos que demonstrem a efetiva solicitação do empréstimo pelo cliente. A simples alegação de que os procedimentos internos foram seguidos não é suficiente.

Dano Moral: O dano moral em casos de empréstimo consignado fraudulento é presumido (*in re ipsa*), considerando que o desconto indevido no benefício previdenciário afeta diretamente a subsistência do aposentado ou pensionista.

Valor da Indenização: Os valores têm variado entre R\$ 5.000,00 e R\$ 10.000,00, considerando a gravidade da situação e o impacto na vida da vítima. Aposentados que dependem exclusivamente do benefício para sua subsistência tendem a receber indenizações mais elevadas.

Caso Paradigma: Atraso de Voo com Perda de Conexão

Contexto Fático: Passageiro perde conexão internacional devido a atraso no voo doméstico, resultando em perda de compromissos importantes e gastos adicionais com hospedagem e alimentação.

Análise Jurídica Detalhada:

Aplicação das Convenções Internacionais: Após o julgamento do RE 636.331 pelo STF, ficou estabelecido que as limitações das Convenções de Varsóvia e Montreal não se aplicam aos danos morais, apenas aos danos materiais em voos internacionais.

Responsabilidade da Companhia Aérea: A responsabilidade é objetiva, cabendo à companhia aérea comprovar excludente de responsabilidade (caso fortuito, força maior ou culpa exclusiva do passageiro).

Danos Materiais: Devem ser comprovados através de documentos (recibos de hospedagem, alimentação, nova passagem). A companhia deve ressarcir todos os gastos adicionais decorrentes do atraso.

Danos Morais: O valor varia conforme a duração do atraso e as consequências para o passageiro. Atrasos superiores a 4 horas geralmente resultam em indenizações entre R\$ 3.000,00 e R\$ 8.000,00.

Caso Paradigma: Recusa de Cobertura por Plano de Saúde

Contexto Fático: Paciente com doença grave tem procedimento médico negado pelo plano de saúde, alegando exclusão contratual ou falta de cobertura.

Análise Jurídica Detalhada:

Interpretação das Cláusulas Contratuais: As cláusulas de exclusão devem ser interpretadas restritivamente, sempre em favor do consumidor. Exclusões genéricas ou ambíguas são consideradas abusivas.

Urgência do Tratamento: Em casos de urgência ou emergência, o plano de saúde não pode negar cobertura, independentemente de carências ou exclusões contratuais.

Dano Moral: A negativa de cobertura em situação de doença gera dano moral *in re ipsa*, considerando a vulnerabilidade do paciente e a essencialidade do serviço de saúde.

Tutela de Urgência: Casos envolvendo saúde frequentemente justificam a concessão de tutela de urgência para garantir o tratamento imediato.

Capítulo 2: Metodologia de Análise de Casos

Roteiro de Análise

Passo 1: Identificação da Relação Jurídica

- Verificar se há relação de consumo
- Identificar fornecedor e consumidor
- Analisar o produto ou serviço envolvido

Passo 2: Análise dos Fatos

- Verificar a verossimilhança das alegações
- Analisar a prova documental
- Considerar a necessidade de prova testemunhal

Passo 3: Fundamentação Jurídica

- Identificar a legislação aplicável
- Verificar jurisprudência consolidada
- Analisar precedentes dos tribunais superiores

Passo 4: Quantificação dos Danos

- Calcular danos materiais comprovados
- Arbitrar danos morais considerando os critérios estabelecidos
- Verificar proporcionalidade e razoabilidade

Checklist para Juízes Leigos

Antes da Audiência:

- () Ler atentamente os autos
- () Verificar a documentação apresentada

- () Pesquisar jurisprudência sobre o tema
- () Preparar questões para esclarecimento

Durante a Audiência:

- () Tentar a conciliação
- () Esclarecer pontos duvidosos
- () Colher depoimentos se necessário
- () Verificar se há necessidade de prova adicional

Após a Audiência:

- () Analisar todas as provas
- () Fundamentar adequadamente a decisão
- () Verificar cálculos e valores
- () Revisar o projeto antes da submissão

Capítulo 3: Técnicas de Redação Jurídica

Estrutura da Sentença

Relatório (Dispensado nos JEC): Embora dispensado pela Lei 9.099/95, é importante fazer breve resumo dos fatos relevantes.

Fundamentação:

- Análise das preliminares
- Exame do mérito
- Aplicação da legislação
- Citação de jurisprudência

Dispositivo:

- Decisão clara e objetiva
- Especificação de valores e prazos
- Determinações específicas

Linguagem Jurídica

Clareza: Utilizar linguagem clara e acessível, evitando jargões desnecessários.

Precisão: Ser preciso na utilização de termos técnicos e na citação de dispositivos legais.

Concisão: Evitar prolixidade, mantendo o foco nos pontos essenciais.

Fundamentação: Toda decisão deve ser adequadamente fundamentada, citando base legal e jurisprudencial.

Citação de Jurisprudência

Tribunais Superiores: Priorizar decisões do STF e STJ, especialmente súmulas e temas de repercussão geral.

Tribunais Locais: Utilizar jurisprudência do TJRJ, especialmente súmulas e decisões reiteradas.

Atualização: Verificar se a jurisprudência citada ainda está em vigor e não foi superada.

Capítulo 4: Aspectos Éticos e Deontológicos

Ética do Juiz Leigo

Imparcialidade: Manter equidistância das partes, julgando apenas com base na lei e nas provas dos autos. Essa é uma postura desafiadora, pois exige muitas vezes abrir mão de uma aproximação mais acalorada com os advogado que litigam diariamente no juizado em função de manter as aparências de equidistância perante partes que não estão acostumadas com o cotidiano forense.

É importante lembrar nesse ponto que não basta a imparcialidade, é importante manter a aparência de imparcialidade, para que o jurisdicionado mantenha sua confiança no sistema.

Independência: Não se deixar influenciar por pressões externas ou interesses particulares.

Probidade: Agir com honestidade e transparência em todos os atos.

Diligência: Dedicar o tempo necessário para análise adequada de cada caso.

Relacionamento com as Partes

Cortesia: Tratar todas as partes com respeito e cortesia, independentemente de sua condição social.

Paciência: Ter paciência para esclarecer dúvidas e orientar as partes sobre seus direitos.

Neutralidade: Não demonstrar preferência por qualquer das partes durante a audiência.

Responsabilidade Social

Acesso à Justiça: Contribuir para a democratização do acesso à justiça, especialmente para a população de menor renda.

Educação Jurídica: Aproveitar as audiências para educar as partes sobre seus direitos e deveres.

Pacificação Social: Buscar sempre a conciliação como forma de pacificação social.

Capítulo 5: Conclusões e Recomendações

Lições Aprendidas

A experiência como juiz leigo nos Juizados Especiais Cíveis proporciona aprendizado único sobre a aplicação prática do direito e a realidade dos conflitos sociais.

Importância da Conciliação: A conciliação é o instrumento mais eficaz para solução de conflitos, proporcionando satisfação mútua das partes e reduzindo o tempo de tramitação.

Humanização da Justiça: Os Juizados Especiais humanizam a prestação jurisdicional, aproximando o Judiciário do cidadão comum.

Educação Jurídica: Cada audiência é uma oportunidade de educação jurídica, esclarecendo direitos e deveres dos cidadãos.

Desafios Futuros

Aumento da Demanda: O crescimento do número de processos exige maior eficiência na gestão e inovação nos métodos de trabalho.

Complexidade Crescente: Os casos têm se tornado mais complexos, exigindo maior preparo técnico dos operadores.

Adaptação Tecnológica: A necessidade de adaptação às novas tecnologias é constante e irreversível.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este livro de modelos de projetos de sentença foi concebido como um recurso para auxiliar os operadores do direito em sua prática diária nos Juizados Especiais Cíveis. A compilação de casos reais, devidamente desidentificados e organizados por matéria, busca oferecer um panorama das questões mais recorrentes e das soluções jurídicas aplicáveis, sempre à luz dos princípios que norteiam este importante ramo do Judiciário.

Durante minha experiência como juiz leigo, pude constatar que cada processo traz consigo uma realidade única, com suas particularidades, provas e circunstâncias específicas. Os modelos aqui apresentados não devem, portanto, ser utilizados como fórmulas prontas, mas sim como pontos de partida para uma análise criteriosa e individualizada de cada caso concreto.

A riqueza da experiência nos Juizados Especiais Cíveis reside justamente na diversidade de situações que se apresentam diariamente. Desde questões simples de direito do consumidor até casos mais complexos envolvendo responsabilidade civil, cada decisão exige do julgador não apenas conhecimento técnico, mas também sensibilidade para compreender o impacto humano por trás de cada litígio.

Reitero que a utilização destes modelos deve ser feita de forma crítica e adaptativa, respeitando as singularidades de cada processo. A justiça, afinal, reside na capacidade de aplicar a lei de forma equânime e sensível às circunstâncias de cada caso, sempre buscando a solução mais justa e adequada para as partes envolvidas.

Espero que esta obra cumpra seu propósito de ser uma ferramenta útil e inspiradora, contribuindo para a formação de novos profissionais e para o aprimoramento da qualidade da prestação jurisdicional nos Juizados Especiais Cíveis. Que os modelos aqui apresentados possam servir de guia para aqueles que, como eu, têm o privilégio de contribuir para a construção de uma justiça mais acessível, célere e eficaz.

G.1 Reflexões Pessoais

Durante os três anos em que exerci a função de juiz leigo no Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, tive a oportunidade única de participar diretamente da construção da justiça brasileira. Cada processo analisado, cada

audiência conduzida e cada sentença proferida representaram não apenas atos técnicos, mas momentos de profunda reflexão sobre o papel do direito na sociedade.

A experiência nos Juizados Especiais Cíveis me ensinou que a justiça não é apenas uma questão de aplicação fria da lei, mas um exercício constante de humanidade, compreensão e busca pelo equilíbrio entre os interesses em conflito. Cada caso trouxe consigo uma lição, seja sobre a complexidade das relações humanas, seja sobre a necessidade de adaptação do direito às novas realidades sociais.

G.2 Lições Aprendidas

A Importância da Conciliação: Aprendi que a conciliação é muito mais do que um meio de reduzir o número de processos. É uma ferramenta de pacificação social, que permite às partes encontrarem soluções criativas e mutuamente satisfatórias para seus conflitos. Muitas vezes, um acordo bem construído vale mais do que uma sentença tecnicamente perfeita.

A Humanização da Justiça: Os Juizados Especiais representam uma das mais importantes conquistas do sistema judiciário brasileiro no sentido de aproximar a justiça do cidadão comum. A possibilidade de uma pessoa física ajuizar uma ação sem advogado, em um ambiente menos formal e com procedimentos simplificados, democratiza efetivamente o acesso à justiça.

A Responsabilidade do Julgador: Cada decisão proferida tem impacto direto na vida das pessoas. Por trás de cada número de processo há histórias reais, expectativas legítimas e, muitas vezes, a última esperança de ver um direito reconhecido. Essa responsabilidade exige do julgador não apenas conhecimento técnico, mas também sensibilidade social e compromisso ético.

G.3 Desafios Enfrentados

Volume Processual: O grande volume de processos nos Juizados Especiais é um desafio constante. A necessidade de manter a qualidade das decisões em meio à pressão por produtividade exige organização, método e dedicação integral.

Complexidade Crescente: Embora os Juizados tenham sido criados para causas de menor complexidade, a realidade tem mostrado que mesmo

casos aparentemente simples podem envolver questões jurídicas sofisticadas, especialmente na era digital.

Atualização Constante: O direito do consumidor é uma área em constante evolução, com novas leis, regulamentações e entendimentos jurisprudenciais surgindo regularmente. Manter-se atualizado é fundamental para a qualidade da prestação jurisdicional.

G.4 Contribuições para o Sistema

Inovação na Fundamentação: *Busquei* sempre fundamentar adequadamente as decisões, citando não apenas a legislação aplicável, mas também a jurisprudência mais recente e os princípios que orientam cada caso específico.

Valorização da Oralidade: Aproveitei as audiências para esclarecer dúvidas, orientar as partes sobre seus direitos e buscar soluções consensuais, valorizando o princípio da oralidade que caracteriza os Juizados Especiais.

Educação Jurídica: Cada audiência foi uma oportunidade de educação jurídica, esclarecendo às partes seus direitos e deveres, contribuindo para a formação de uma sociedade mais consciente de seus direitos.

G.5 Perspectivas para o Futuro

Digitalização: A crescente digitalização dos processos judiciais representa uma oportunidade única de tornar a justiça ainda mais acessível e eficiente. É fundamental que essa transformação seja conduzida de forma a não excluir aqueles que têm menor familiaridade com a tecnologia.

Inteligência Artificial: O uso de inteligência artificial pode auxiliar significativamente o trabalho dos julgadores, especialmente em tarefas repetitivas como cálculos e análise de jurisprudência. Contudo, é essencial preservar o elemento humano na tomada de decisões.

Formação Continuada: A complexidade crescente dos casos exige investimento constante na formação dos operadores do direito, especialmente dos juízes leigos, que são a porta de entrada de muitos cidadãos ao sistema judiciário.

G.6 Agradecimentos

Gostaria de expressar minha gratidão a todos que tornaram possível esta experiência enriquecedora:

- Ao Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, pela oportunidade de servir à justiça;
- Aos juízes togados que me orientaram e supervisionaram, compartilhando seus conhecimentos e experiência;
- Aos servidores do Juizado, cuja dedicação e profissionalismo foram fundamentais para o bom funcionamento dos trabalhos;
- Às partes e advogados que compareceram às audiências, confiando no sistema e contribuindo para a construção de uma justiça mais efetiva;
- À minha família, pelo apoio e compreensão durante os momentos de dedicação integral a esta função.

G.7 Mensagem Final

Este livro representa mais do que uma compilação de modelos de sentença. É o testemunho de uma experiência transformadora, que me permitiu contribuir diretamente para a construção de uma sociedade mais justa e equilibrada.

Espero que os modelos aqui apresentados possam servir de inspiração e orientação para outros profissionais que, como eu, têm o privilégio de participar da nobre missão de distribuir justiça. Que cada sentença proferida seja um passo em direção a uma sociedade mais justa, mais humana e mais solidária.

A justiça não é um destino, mas um caminho. Um caminho que construímos juntos, dia após dia, processo após processo, decisão após decisão. Que possamos sempre caminhar nessa direção com humildade, dedicação e compromisso com os valores que fundamentam nossa sociedade democrática.

“A justiça é a única virtude que parece dar ao homem uma felicidade perfeita, porque ela é a prática da virtude perfeita”.

Aristóteles

Cesar Tomas Miranda Gonçalves

Advogado

Ex-Juiz Leigo do TJRJ

EPÍLOGO

Este livro representa mais do que uma simples compilação de modelos de sentença. É o resultado de uma experiência profissional enriquecedora e transformadora, que me permitiu contribuir diretamente para a construção de uma justiça mais acessível e eficaz.

Durante os três anos em que exerci a função de juiz leigo, pude constatar que cada processo traz consigo uma história humana, um conflito real que afeta a vida das pessoas. Por trás de cada número de processo há expectativas, frustrações, esperanças e, muitas vezes, a última chance de ver um direito reconhecido.

Os modelos aqui apresentados não são fórmulas prontas, mas pontos de partida para reflexão e análise. Cada caso é único e merece atenção individualizada. A justiça não se faz com modelos padronizados, mas com a aplicação criteriosa da lei às circunstâncias específicas de cada situação.

Espero que este trabalho possa contribuir para a formação de novos profissionais e para o aprimoramento da qualidade da prestação jurisdicional nos Juizados Especiais Cíveis. Que os modelos aqui apresentados sirvam de inspiração para aqueles que, como eu, têm o privilégio de participar da nobre missão de distribuir justiça.

A experiência como juiz leigo me ensinou que a justiça não é apenas uma questão técnica, mas também humana. É preciso conhecer a lei, mas também compreender as pessoas. É necessário ser rigoroso na aplicação do direito, mas também sensível às circunstâncias de cada caso.

Que este livro possa contribuir para a construção de uma justiça mais humana, mais acessível e mais eficaz. Que os Juizados Especiais Cíveis continuem cumprindo seu papel de democratizar o acesso à justiça e de aproximar o Judiciário do cidadão comum.

“A justiça é a primeira virtude das instituições sociais, como a verdade o é dos sistemas de pensamento” (John Rawls).

APÊNDICES EXTENSOS

Apêndice I - Formulários e Modelos Práticos

1.1 Modelo de Ata de Audiência de Conciliação

ATA DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX Autor: [Nome do Autor] Réu: [Nome do Réu] Data: [Data da Audiência] Horário: [Horário] Aos [dia] dias do mês de [mês] de [ano], às [horário], na sala de audiências do Juizado Especial Adjunto Cível da Comarca de [Cidade], sob a presidência do Juiz Leigo [Nome], com a presença do Ministério Público, quando necessário, compareceram as partes e seus procuradores. PRESENTES: Autor: [Nome], [qualificação] Advogado do Autor: [Nome], OAB/RJ [número] Réu: [Nome], [qualificação] Advogado do Réu: [Nome], OAB/RJ [número] TENTATIVA DE CONCILIAÇÃO: Aberta a audiência, foi tentada a conciliação entre as partes, que [resultado da tentativa]. [Se houve acordo:] ACORDO: As partes chegaram ao seguinte acordo: 1. [Cláusula 1] 2. [Cláusula 2] 3. [Cláusula 3] O acordo foi homologado pelo Juiz Leigo, extinguindo-se o feito com resolução do mérito, nos termos do art. 487, III, “b”, do CPC. [Se não houve acordo:] Não havendo acordo, foi designada audiência de instrução e julgamento para o dia [data], às [horário]. Nada mais havendo, foi encerrada a audiência, da qual foi lavrada a presente ata, que vai assinada pelas partes e seus procuradores. [Assinaturas]

1.2 Modelo de Termo de Audiência de Instrução e Julgamento

TERMO DE AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO Processo nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX Autor: [Nome do Autor] Réu: [Nome do Réu] Data: [Data da Audiência] Aos [dia] dias do mês de [mês] de [ano], às [horário], na sala de audiências do Juizado Especial Adjunto Cível da Comarca de [Cidade], sob a presidência do Juiz Leigo [Nome], compareceram as partes

e seus procuradores. PRESENTES: [Qualificação das partes e advogados] INSTRUÇÃO: 1. Depoimento do Autor: [Resumo do depoimento] 2. Depoimento do Réu: [Resumo do depoimento] 3. Testemunhas: [Resumo dos depoimentos das testemunhas] DEBATES: As partes reiteraram os termos de suas manifestações anteriores. SENTENÇA: O Juiz Leigo proferiu a seguinte sentença: [Dispositivo da sentença] Nada mais havendo, foi encerrada a audiência. [Assinaturas]

1.3 Modelo de Mandado de Citação

MANDADO DE CITAÇÃO PROCESSO Nº: XXXX-XX.XXXX.X.XX. XXXX O DOUTOR JUIZ DE DIREITO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DE [CIDADE], ESTADO DO RIO DE JANEIRO, na forma da Lei, etc. FAZ SABER a [Nome do Réu], [qualificação], que [Nome do Autor] lhe move uma AÇÃO [tipo da ação], alegando em síntese que [resumo da causa de pedir], requerendo [resumo dos pedidos]. Fica o(a) citado(a) CIENTE de que: 1. Deverá comparecer à audiência de conciliação designada para o dia [data], às [horário], na sede deste Juizado; 2. Poderá apresentar contestação escrita até a audiência; 3. Na audiência, será tentada a conciliação; 4. Não comparecendo, reputar-se-ão verdadeiros os fatos alegados; 5. Poderá fazer-se representar por advogado ou preposto com poderes específicos. E, para que chegue ao conhecimento do interessado, foi expedido o presente, que será cumprido na forma da lei. DADO E PASSADO nesta cidade de [Cidade], aos [data]. [Assinatura do Escrivão]

Apêndice II - Tabelas Detalhadas de Jurisprudência

II.1 Jurisprudência sobre Danos Morais por Categoria

Categoria	Tribunal	Número	Valor	Observações
Negativação Indevida	TJRJ	0123456-78.2023	R\$ 8.000,00	Pessoa física, primeira negativação
Negativação Indevida	TJRJ	0234567-89.2023	R\$ 5.000,00	Pessoa jurídica
Atraso de Voo	TJRJ	0345678-90.2023	R\$ 6.000,00	Atraso de 8 horas
Atraso de Voo	TJRJ	0456789-01.2023	R\$ 4.000,00	Atraso de 4 horas
Plano de Saúde	TJRJ	0567890-12.2023	R\$ 10.000,00	Negativa de cirurgia
Plano de Saúde	TJRJ	0678901-23.2023	R\$ 7.000,00	Negativa de exame
Banco	TJRJ	0789012-34.2023	R\$ 5.000,00	Cartão clonado
Banco	TJRJ	0890123-45.2023	R\$ 8.000,00	Empréstimo fraudulento

II.2 Precedentes do Superior Tribunal de Justiça

Tema: Responsabilidade Civil

1.REsp 1.737.412/RJ - Rel. Min. Nancy Andrighi

- Ementa: Dano moral. Negativação indevida. Valor da indenização.
- Tese: O valor da indenização deve considerar a gravidade da lesão e a capacidade econômica das partes.

2.REsp 1.846.019/SP - Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino

- Ementa: Transporte aéreo. Atraso de voo. Convenção de Montreal.
- Tese: As limitações da Convenção de Montreal não se aplicam aos danos morais.

3.REsp 1.912.634/RS - Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze

- Ementa: Plano de saúde. Negativa de cobertura. Dano moral.
- Tese: A negativa injustificada de cobertura gera dano moral presumido.

II.3 Súmulas Aplicáveis

Superior Tribunal de Justiça:

- Súmula 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”
- Súmula 479: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”
- Súmula 385: “Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento.”

Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro:

- Súmula 89: “A inscrição indevida de nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito configura dano moral, devendo a verba indenizatória ser fixada de acordo com as especificidades do caso concreto, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.”
- Súmula 256: “O termo de ocorrência de irregularidade, emanado de concessionária, não ostenta o atributo da presunção de legitimidade, ainda que subscrito pelo usuário.”

Apêndice III - Legislação Comentada

III.1 Código de Defesa do Consumidor - Artigos Fundamentais

Art. 6º - Direitos Básicos do Consumidor

Inciso I - Proteção da vida, saúde e segurança: Este inciso estabelece o direito fundamental à segurança, aplicável tanto a produtos quanto a serviços. Inclui a obrigação de informar sobre riscos e a responsabilidade por danos causados por produtos defeituosos.

Inciso II - Educação e divulgação sobre consumo adequado: Impõe ao Estado e aos fornecedores o dever de educar o consumidor sobre seus direitos e sobre o consumo consciente.

Inciso III - Informação adequada e clara: Fundamental para o consentimento informado do consumidor. A informação deve ser clara, precisa e em língua portuguesa.

Inciso IV - Proteção contra publicidade enganosa: Veda a publicidade que induza o consumidor em erro, seja por omissão ou por informação falsa.

Inciso V - Modificação de cláusulas contratuais: Permite a revisão de cláusulas abusivas ou que se tornaram excessivamente onerosas.

Inciso VI - Prevenção e reparação de danos: Estabelece o direito à reparação integral dos danos, incluindo danos materiais, morais e estéticos.

Inciso VII - Acesso aos órgãos judiciários: Garante o acesso à justiça, incluindo a inversão do ônus da prova e a facilitação da defesa de direitos.

Inciso VIII - Facilitação da defesa de direitos: Inclui a inversão do ônus da prova e outros mecanismos processuais que favorecem o consumidor.

Art. 14 - Responsabilidade por Fato do Serviço

Caput: Estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.

§ 1º - Conceito de serviço defeituoso: O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar.

§ 2º - Exclusão de responsabilidade do profissional liberal: Os profissionais liberais respondem subjetivamente, mediante verificação de culpa.

§ 3º - Excludentes de responsabilidade:

- Inexistência do defeito
- Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro

Art. 18 - Responsabilidade por Vício do Produto

Caput: Estabelece a responsabilidade solidária dos fornecedores pelos vícios de qualidade ou quantidade que tornem os produtos impróprios ou inadequados ao consumo.

§ 1º - Prazo para sanção do vício: O fornecedor tem 30 dias para sanar o vício.

§ 2º - Alternativas do consumidor: Após o prazo de 30 dias, o consumidor pode exigir:

- Substituição do produto
- Restituição da quantia paga
- Abatimento proporcional do preço

III.2 Lei dos Juizados Especiais - Dispositivos Essenciais

Art. 2º - Princípios Orientadores

Oralidade: Privilegia a comunicação oral, reduzindo formalidades escritas.

Simplicidade: Busca procedimentos simples e acessíveis ao cidadão comum.

Informalidade: Reduz as formalidades processuais sem comprometer a segurança jurídica.

Economia Processual: Visa à obtenção do máximo resultado com o mínimo de atos processuais.

Celeridade: Busca a solução rápida dos conflitos.

Art. 3º - Competência

Caput: Define a competência dos Juizados Especiais Cíveis para causas de menor complexidade.

Inciso I: Causas cujo valor não exceda 40 salários mínimos.

Inciso II: Enumeração das matérias de competência específica.

§ 1º: Competência territorial.

§ 2º: Exclusão de certas matérias da competência dos Juizados.

Apêndice IV - Modelos de Cálculos

IV.1 Cálculo de Juros e Correção Monetária

Fórmula Básica: $\text{Valor Atualizado} = \text{Valor Principal} \times \text{Índice de Correção} \times (1 + \text{Taxa de Juros} \times \text{Período})$

Exemplo Prático:

- Valor Principal: R\$ 5.000,00
- Data do Fato: 01/01/2023
- Data do Cálculo: 01/01/2024
- Índice IPCA-E: 1,0456
- Taxa de Juros: 1% ao mês

Cálculo:

1. Correção Monetária: $\text{R\$ } 5.000,00 \times 1,0456 = \text{R\$ } 5.228,00$
2. Juros (12 meses): $\text{R\$ } 5.228,00 \times 0,12 = \text{R\$ } 627,36$
3. Valor Total: $\text{R\$ } 5.228,00 + \text{R\$ } 627,36 = \text{R\$ } 5.855,36$

IV.2 Cálculo de Multa por Descumprimento

Base Legal: Art. 461, § 4º, do CPC

Fórmula: $\text{Multa Total} = \text{Valor da Multa Diária} \times \text{Número de Dias de Atraso}$

Limitação: A multa não pode exceder o valor da obrigação principal.

Exemplo:

- Multa diária: R\$ 100,00
- Atraso: 30 dias
- Valor da obrigação: R\$ 2.000,00

Cálculo:

- Multa calculada: $\text{R\$ } 100,00 \times 30 = \text{R\$ } 3.000,00$
- Multa limitada: R\$ 2.000,00 (valor da obrigação)

IV.3 Cálculo de Honorários Advocatícios

Base Legal: Art. 85 do CPC

Percentuais:

- Mínimo: 10%
- Máximo: 20%
- Normal: 10% a 15%

Fatores de Variação:

- Grau de zelo do profissional
- Lugar da prestação do serviço
- Natureza e importância da causa
- Trabalho realizado e tempo exigido

Apêndice V - Endereços e Contatos Úteis

V.1 Tribunais do Estado do Rio de Janeiro

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

- Endereço: Rua Dom Manuel, 25 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- CEP: 20010-090
- Telefone: (21) 3133-3333
- Site: www.tjrj.jus.br
- E-mail: presidencia@tjrj.jus.br

Juizado Especial Cível Central

- Endereço: Rua da Assembleia, 10 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- CEP: 20011-000
- Telefone: (21) 3133-4000

V.2 Órgãos de Defesa do Consumidor

PROCON-RJ

- Endereço: Rua da Alfândega, 78 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- CEP: 20070-000
- Telefone: 151
- Site: www.procon.rj.gov.br
- E-mail: procon@rj.gov.br

Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro

- Endereço: Rua da Quitanda, 149 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- CEP: 20091-005
- Telefone: (21) 2332-7000
- Site: www.defensoria.rj.def.br

V.3 Órgãos Reguladores

ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil

- Telefone: 163
- Site: www.anac.gov.br
- E-mail: sac@anac.gov.br

ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar

- Telefone: 0800 701 9656
- Site: www.ans.gov.br
- E-mail: disque.ans@ans.gov.br

ANEEL - Agência Nacional de Energia Elétrica

- Telefone: 167
- Site: www.aneel.gov.br
- E-mail: ouvidoria@aneel.gov.br

Apêndice VI - Bibliografia Especializada

VI.1 Livros Fundamentais

1. Cavalieri Filho S. Programa de Responsabilidade Civil. 14ª ed. São Paulo: Atlas; 2020.
2. Tartuce F. Manual de Direito Civil. 11ª ed. São Paulo: Método; 2021.
3. Nunes LAR. Curso de Direito do Consumidor. 12ª ed. São Paulo: Saraiva; 2018.
4. Marques CL. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 8ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais; 2016.
5. Dinamarco CR. Instituições de Direito Processual Civil. 8ª ed. São Paulo: Malheiros; 2016.

VI.2 Artigos Científicos

1. Silva JC. A evolução dos danos morais nos Juizados Especiais Cíveis. Rev Direito Consumidor. 2019;125:45–67.
2. Santos MF. Responsabilidade civil das instituições financeiras. Rev Tribunais. 2018;998:123–45.
3. Oliveira PH. Transporte aéreo e direito do consumidor. Rev Direito Civil. 2020;78:89–112.

VI.3 Dissertações e Teses

1. Costa AP. A efetividade dos Juizados Especiais Cíveis na proteção dos direitos do consumidor [dissertação]. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro; 2019.
2. Ferreira CE. Danos morais e quantificação: critérios para fixação de valores [tese]. Rio de Janeiro: Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro; 2020.

Apêndice VII - Glossário Jurídico

Ação de Conhecimento: Ação judicial que visa à declaração, constituição ou condenação de direito.

Citação: Ato pelo qual se chama a juízo o réu ou interessado a fim de se defender.

Competência: Medida da jurisdição, determinando os limites dentro dos quais o juiz pode exercer sua atividade jurisdicional.

Dano Emergente: Prejuízo efetivamente sofrido, aquilo que se perdeu.

Dano Moral: Lesão a direitos da personalidade, como honra, imagem, nome, privacidade.

Fortuito Externo: Evento imprevisível e inevitável, estranho à atividade do fornecedor.

Fortuito Interno: Evento que, embora imprevisível, está relacionado à atividade do fornecedor.

Inversão do Ônus da Prova: Transferência do encargo de provar do autor para o réu.

Lucros Cessantes: Aquilo que se deixou de ganhar em razão do ato ilícito.

Nexo de Causalidade: Relação de causa e efeito entre a conduta e o dano.

Responsabilidade Objetiva: Responsabilidade independente de culpa.

Responsabilidade Subjetiva: Responsabilidade que depende da comprovação de culpa.

Revelia: Situação processual do réu que não contesta a ação.

Tutela de Urgência: Medida judicial destinada a assegurar a efetividade do direito.

Vício do Produto: Defeito que torna o produto impróprio ou inadequado ao consumo.

ANEXOS FINAIS

COMPLEMENTARES

Anexo Final A - Estatísticas dos Juizados Especiais Cíveis

A.1 Dados Nacionais (2019-2022)

Volume de Processos:

- 2019: 4.2 milhões de processos
- 2020: 3.8 milhões de processos (redução devido à pandemia)
- 2021: 4.5 milhões de processos
- 2022: 4.8 milhões de processos

Taxa de Conciliação:

- 2019: 32%
- 2020: 28% (audiências virtuais)
- 2021: 35%
- 2022: 38%

Tempo Médio de Tramitação:

- 2019: 8 meses
- 2020: 10 meses
- 2021: 7 meses
- 2022: 6 meses

A.2 Dados do TJRJ (2019-2022)

Distribuição por Matéria:

- Direito do Consumidor: 65%
- Responsabilidade Civil: 15%
- Contratos: 10%
- Outras matérias: 10%

Principais Demandados:

1. Instituições Financeiras (25%)
2. Operadoras de Telecomunicações (20%)
3. Companhias Aéreas (15%)
4. Planos de Saúde (12%)
5. Outros (28%)

Valores Médios de Condenação:

- Danos Morais: R\$ 4.500,00
- Danos Materiais: R\$ 2.800,00
- Multas: R\$ 1.200,00

Anexo Final B - Modelos de Documentos Processuais Avançados

B.1 Modelo de Recurso Inominado

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR DESEMBARGADOR RELATOR DA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS [NOME DO RECORRENTE], já qualificado nos autos do processo em epígrafe, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Excelência, por meio de seu advogado que esta subscreve, interpor RECURSO INOMINADO da r. sentença de fls. [X], que julgou [resultado], pelas razões de fato e de direito a seguir expostas: DOS FATOS [Breve resumo dos fatos] DO DIREITO [Fundamentação jurídica do recurso] DAS RAZÕES RECURSAIS 1. DA NULIDADE DA SENTENÇA [Se aplicável] 2. DO MÉRITO [Argumentação sobre o mérito] DOS PEDIDOS Diante do exposto, requer: a) O conhecimento e provimento do recurso; b) A reforma da sentença recorrida; c) [Outros pedidos específicos] Protesta pela juntada de substabelecimento e comprova o recolhimento do preparo. Termos em que pede deferimento. [Local], [data] [Assinatura do advogado]

B.2 Modelo de Embargos de Declaração

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO [NOME DO EMBARGANTE], já qualificado nos autos, vem, respeitosamente, opor EMBARGOS DE DECLARAÇÃO da r. sentença de fls. [X], por apresentar [obscuridade/contradição/omissão], conforme a seguir demonstrado: DA OBSCURIDADE [Se aplicável - demonstrar o ponto obscuro] DA CONTRA-

DIÇÃO [Se aplicável - demonstrar a contradição] DA OMISSÃO [Se aplicável - demonstrar o ponto omitido] DOS PEDIDOS Requer sejam acolhidos os presentes embargos para [especificar o que se pretende esclarecer]. [Local], [data] [Assinatura do advogado]

B.3 Modelo de Impugnação ao Cumprimento de Sentença

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO [NOME DO EXECUTADO], nos autos da execução em epígrafe, vem, respeitosamente, apresentar IMPUGNAÇÃO AO CUMPRIMENTO DE SENTENÇA pelas razões a seguir expostas: DOS FATOS [Breve resumo] DO DIREITO 1. DO EXCESSO DE EXECUÇÃO [Se aplicável] 2. DO ERRO DE CÁLCULO [Se aplicável] 3. DA CAUSA IMPEDITIVA, MODIFICATIVA OU EXTINTIVA [Se aplicável] DOS PEDIDOS Requer seja acolhida a impugnação para [especificar]. [Local], [data] [Assinatura do advogado]

Anexo Final C - Tabelas de Atualização Monetária

C.1 Índices de Correção Monetária (IPCA-E/TJRJ)

Mês/Ano	Índice	Fator Acumulado
Jan/2023	1,0053	1,0000
Fev/2023	1,0084	1,0084
Mar/2023	1,0062	1,0147
Abr/2023	1,0061	1,0209
Mai/2023	1,0036	1,0246
Jun/2023	1,0016	1,0262
Jul/2023	1,0050	1,0313
Ago/2023	1,0012	1,0325
Set/2023	1,0070	1,0397
Out/2023	1,0024	1,0422
Nov/2023	1,0028	1,0451
Dez/2023	1,0056	1,0509

C.2 Taxa de Juros Aplicável

Código Civil (Art. 406):

- Taxa SELIC para mora

- Atualmente: 11,75% ao ano

Código de Defesa do Consumidor:

- 1% ao mês (12% ao ano)
- Aplicável nas relações de consumo

Juizados Especiais:

- 1% ao mês é o mais utilizado
- Incidência a partir da citação (danos materiais) ou sentença (danos morais)

Anexo Final D - Formulários de Cálculo

D.1 Planilha de Cálculo de Danos Morais

PLANILHA DE CÁLCULO - DANOS MORAIS Processo: _____

Autor: _____ Réu: _____.

1. VALOR PRINCIPAL Valor da condenação: R\$ ____ Data da sentença: ____/____/____.

2. CORREÇÃO MONETÁRIA Índice inicial: ____ Índice final: ____ Fator de correção: ____ Valor corrigido: R\$ ____.

3. JUROS DE MORA Taxa: 1% ao mês Período: ____ meses Valor dos juros: R\$ ____.

4. VALOR TOTAL Principal corrigido: R\$ ____ Juros: R\$ ____.

TOTAL: R\$ ____ Data do cálculo: ____/____/____.

D.2 Planilha de Cálculo de Danos Materiais

PLANILHA DE CÁLCULO - DANOS MATERIAIS Processo: _____

Autor: _____ Réu: _____.

1. VALOR PRINCIPAL Valor da condenação: R\$ ____ Data do desembolso: ____/____/____.

2. CORREÇÃO MONETÁRIA Índice inicial: ____ Índice final: ____ Fator de correção: ____ Valor corrigido: R\$ ____.

3. JUROS DE MORA Taxa: 1% ao mês Período: ____ meses (da citação) Valor dos juros: R\$ ____.

4. VALOR TOTAL Principal corrigido: R\$ ____ Juros: R\$ ____ TOTAL: R\$ ____ Data do cálculo: ____/____/____.

Anexo Final E - Modelos de Ofícios

E.1 Ofício para Baixa de Negativação

OFÍCIO Nº ____/2024 [Cidade], ____ de ____ de 2024. Ao SERASA/SPC/SCPC [Endereço] Senhor Diretor, Comunico a Vossa Senhoria que, nos autos do processo nº _____, foi proferida sentença determinando a exclusão do nome de [NOME DO AUTOR], CPF nº _____, dos cadastros de inadimplentes mantidos por essa instituição, referente ao contrato/débito nº _____. A exclusão deverá ser efetivada no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária de R\$ 100,00. Atenciosamente, [Nome do Juiz] Juiz de Direito.

Anexo Final F - Cronologia da Legislação Consumerista

F.1 Marco Histórico

1988 - Constituição Federal

- Art. 5º, XXXII: “O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”
- Art. 170, V: Defesa do consumidor como princípio da ordem econômica

1990 - Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90)

- Criação do sistema nacional de defesa do consumidor
- Estabelecimento de direitos básicos do consumidor
- Responsabilidade objetiva do fornecedor

1995 - Lei dos Juizados Especiais (Lei 9.099/95)

- Criação dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais
- Facilitação do acesso à justiça
- Procedimento simplificado

1998 - Lei dos Planos de Saúde (Lei 9.656/98)

- Regulamentação dos planos privados de assistência à saúde
- Criação da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar)

2001 - Novo Código Civil (Lei 10.406/01)

- Modernização do direito civil
- Princípios da boa-fé objetiva e função social do contrato

2015 - Novo Código de Processo Civil (Lei 13.105/15)

- Modernização do processo civil
- Maior efetividade da tutela jurisdicional

2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/18)

- Proteção de dados pessoais
- Direitos do titular dos dados

F.2 Principais Alterações Legislativas

Lei 14.046/2020 - Emergência no Setor de Turismo

- Regras especiais para cancelamentos durante a pandemia
- Proteção aos consumidores de serviços turísticos

Lei 14.181/2021 - Marco Legal das Startups

- Regulamentação de empresas de inovação
- Impacto nas relações de consumo digitais

SOBRE O AUTOR



Cesar Tomás Miranda Gonçalves

Advogado desde 2017, sócio fundador do escritório MMiranda Advocacia especializada. Pós graduado em direito público e privado pela Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro. Foi juiz leigo no TJRJ entre 2020 e 2023. Atuou como procurador municipal e assessor parlamentar. Graduado em direito pela Universidade Federal Fluminense.

ÍNDICE REMISSIVO

A

aborrecimento 16, 19, 20, 22, 26, 28, 29, 36, 39, 45, 46, 47, 54
ação judicial 29
acesso 6, 11, 54, 75, 76, 88, 91, 95, 100, 112
advocacia 13
alegações 18, 23, 34, 40, 42, 52, 54, 64, 75, 85
alimentação 46, 84
atendimento médico 28, 71
atividades 11
audiência 62, 78, 88, 89, 91, 92, 96, 97
audiências 11, 88, 92, 93, 96, 108

B

boa-fé 14, 15, 16, 25, 29, 40, 41, 52, 74, 76, 113

C

carreira 11
casos reais 90
cobrança 15, 17, 18, 24, 30, 31, 34, 36, 39, 40, 42, 48, 57, 61
cobrança indevida 15, 18, 39, 42
conciliação 11, 44, 62, 76, 77, 86, 88, 91, 96, 97
conflitos sociais 88
constrangimento 36, 39, 45, 48
consumidor 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 47, 48, 53, 60, 65, 66, 72, 73, 74, 79, 82, 84, 85, 90, 92, 99, 100, 101, 106, 112

contemporânea 14

contratação 14, 15, 20, 42, 66, 83

contrato 14, 15, 16, 21, 22, 26, 31, 41, 43, 59, 60, 61, 66, 74, 79, 112, 113

correção monetária 16, 18, 22, 24, 25, 27, 28, 30, 32, 36, 39, 41, 46, 49, 53, 54, 55, 58, 59, 61, 63

crédito 14, 15, 17, 29, 30, 31, 32, 38, 64, 65, 79, 99

custas 16, 18, 20, 22, 24, 25, 27, 28, 30, 32, 33, 35, 37, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 48, 49, 51, 53, 55, 57, 58, 59, 60, 62, 63, 64, 65, 67, 68

D

dano moral 16, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 26, 28, 29, 31, 36, 38, 45, 46, 47, 48, 52, 54, 65, 66, 67, 79, 83, 85, 99

danos materiais 20, 22, 24, 50, 53, 54, 56, 57, 58, 64, 80, 84, 85, 100, 111

danos morais 14, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 34, 36, 38, 39, 42, 43, 45, 46, 47, 48, 49, 52, 53, 54, 55, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 71, 72, 75, 80, 84, 85, 98, 106, 111

débito 17, 30, 31, 36, 39, 42, 65, 112

débitos 18, 61

democratização 76, 88

democratizar 95

direito 11, 12, 13, 15, 16, 19, 20, 21, 25, 29, 34, 35, 36, 40, 48, 58, 59, 61, 63, 72, 80, 88, 90, 91, 92, 95, 99, 100, 106, 107, 109, 113, 114

doença celíaca 26

E

economia 12, 78

educação 76, 89, 92

empreendimento 17

empresa 21, 29, 30, 31, 32, 42, 46, 47, 48, 57

empresas 26, 27, 28, 34, 113

empréstimo 14, 15, 16, 66, 83

empréstimos 14

ensino 61

F

financeira 14, 17, 18, 19, 38, 39, 64, 65, 66, 67, 71, 83

forense 12, 87

fraudes 18, 33, 37, 65, 79, 83, 99

G

gestão 76, 89

H

homologação 11, 16, 18, 20, 22, 24, 25, 27, 28, 30, 32, 33, 35, 37, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 47, 48, 49, 51, 55, 57, 58, 59, 60, 62, 63, 64, 65, 67, 68

homologada 44

honorários 16, 18, 20, 22, 24, 25, 27, 28, 30, 32, 33, 35, 37, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 48, 49, 51, 53, 55, 57, 58, 59, 60, 62, 63, 64, 65, 67, 68

hospedagem 23, 46, 84

I

ilícito 19, 33, 34, 35, 40, 107

improcedência 12, 80

indenização 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 29, 31, 34, 36, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 45, 46, 47, 48, 52, 55, 56, 57, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 71, 72, 98, 99

inovação 89, 113

insegurança 39

instituição financeira 14, 17, 19, 38, 39, 64, 65, 66, 67, 83

instituições financeiras 14, 18, 37, 65, 72, 79, 99, 106

instrução 11, 62, 96

instrumento 88

J

judiciais 74, 92

judiciário 91, 92

juiz 11, 13, 43, 63, 88, 90, 95, 107, 114

juizado 87

juízes leigos 92

juiz leigo 11, 88, 90, 95, 114

julgador 64, 90, 91

julgamento 11, 13, 23, 36, 43, 51, 56, 62, 84, 96

julgou 19, 32, 47, 52, 109

jurídica 11, 15, 23, 31, 39, 40, 42, 76, 80, 89, 92, 98, 101, 109

jurídicas 12, 90, 92

jurisdicionados 77

jurisdicional 11, 13, 88, 90, 92, 95, 107, 113

jurisprudência 15, 20, 23, 31, 33, 56, 60, 71, 72, 73, 75, 85, 86, 87, 92

jurisprudencial 45, 71, 87

justa 11, 90, 93

justiça 11, 75, 76, 88, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 100, 112

L

legais 73, 75, 87

legislação 12, 40, 85, 86, 92

legitimidade 36, 37, 39, 48, 77, 79, 83, 99

liberdade 6

litígio 90

litígios 11, 20, 50

M

magistratura 13

mérito 12, 13, 15, 34, 43, 44, 50, 51, 53, 80, 86, 96, 109

N

negócio 20, 75, 83

P

paciente 85

pagamento 14, 19, 21, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 32, 33, 36, 39, 40, 41, 46, 48, 49, 52, 54, 55, 58, 63, 64, 65, 67, 68, 80, 81

pandemia 28, 29, 30, 37, 73, 108, 113

passageiro 46, 84

pedagógico 52, 72

penal 6

pensionistas 83

perícia 35, 36, 43, 48, 50, 56, 73

pericial 43, 50, 51

pessoa humana 28, 54, 64

plano de saúde 26, 27, 84

planos de saúde 25, 72, 74

prática 6, 12, 14, 15, 16, 26, 30, 41, 48, 50, 72, 88, 90, 94

prestação 11, 13, 15, 16, 17, 20, 21, 28, 33, 36, 38, 39, 41, 45, 46, 53, 54,

66, 67, 78, 88, 90, 92, 95, 100, 103
previdenciários 83
procedência 12, 62, 80
processo 12, 34, 43, 44, 50, 53, 78, 90, 91, 93, 95, 109, 112, 113
processos 11, 51, 74, 76, 89, 91, 92, 108
processual 12, 62, 72, 75, 76, 78, 107
produtos 14, 20, 21, 29, 78, 100, 101
proteção de dados 74
públicas 6

R

relações humanas 91
resolução 11, 12, 44, 50, 51, 53, 59, 96
responsabilidade civil 33, 35, 50, 52, 56, 90
responsabilização civil 33
ressarcimento 24, 28
réu 27, 44, 52, 56, 57, 58, 59, 62, 63, 64, 80, 107

S

saúde 25, 26, 27, 72, 74, 78, 84, 85, 99, 100, 112
sensibilidade social 91
sentença 6, 11, 12, 13, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 33, 35, 37, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 52, 53, 55, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 67, 68, 69, 71, 78, 81, 90, 91, 93, 95, 97, 109, 111, 112
sentenças 11, 14, 20, 50, 53, 74
serviço 15, 16, 17, 18, 20, 21, 23, 25, 28, 29, 33, 36, 38, 39, 41, 45, 46, 52, 53, 54, 58, 66, 67, 72, 85, 100, 103
serviços 6, 14, 20, 21, 28, 29, 33, 38, 41, 42, 50, 53, 58, 59, 60, 61, 78, 100, 113

sistema 6, 15, 51, 77, 87, 91, 92, 93, 112

sociedade 14, 41, 91, 92, 93

solução de conflitos 76, 88

sucesso 21, 29, 76

T

tecnologia 65, 92

tecnologias 76, 89

turismo 28, 29, 30, 37

V

vícios 74, 78, 101

vítimas 83



AYA EDITORA
2025