

**TJMA**
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

7º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Rua dos Tucanos, nº 19, quadra 1, Renascer II - São Luís/MA, CEP 65075-430, Telefone:
(98) 2055-2874PROCESSO: 0802699-65.2025.8.10.0012 CLASSE CNJ:PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
(436) REQUERENTE:----- REQUERIDO(A):-----

SENTENÇA

Vistos, etc.

Dispensado o relatório, consoante artigo 38 da lei 9.099/95.

Declara a autora que adquiriu no site oficial da MAGALU um Smartphone Samsung Galaxy S24 FE 128GB 5G 8GB RAM Grafite 6,7" Câmb. Tripla + Selfie 10MP no valor de R\$2.669,00, o qual, em 2 (duas) horas após a confirmação do pagamento, poderia ser retirado em loja.

Alega que após a confirmação do pagamento, começou a receber mensagens via whatsapp e via e-mail solicitando meus documentos pessoais, tais como CPF e Identidade, além de responder perguntas para confirmar a identidade, o que foi feito. Assim, às 19:00h do mesmo se dirigiu a loja onde deveria retirar o celular e para sua surpresa a retirada não havia sido autorizada porque a reclamada solicitava acesso a um determinado link para realizar validação através de "biometria facial", informação essa não repassada no ato da compra pelo app.

Tal situação levantou suspeitas à autora, que recusou a confirmação através de biometria facial. Por isso a retirada do produto não foi autorizada.

Acrescenta que após várias tentativas de solicitação da referida biometria, solicitou o cancelamento da compra e a atendente pediu que aguardasse de 15 a 30 minutos que iriam entrar em contato comigo para resolver a situação, contudo, após espera na frente da loja por mais de 1 hora resolveu recorrer ao PROCON onde abriu uma reclamação.

Acrescenta que no dia 06.11.2025 recebeu uma ligação em que teria sido destrutada mais uma vez.

Dessa forma, ajuizou a presente ação requerendo reparação por danos morais de R\$3.000,00 além dos danos materiais de R\$ 2.669,00.

Posteriormente, em audiência, aduziu que o valor de R\$ 2.669,00 lhe foi devolvido 10 dias depois da compra.

Em sede de contestação (id170709032), a requerida sustenta que o processo de validação por biometria ocorre de forma rápida e segura, sendo que, uma vez confirmada a identidade do cliente, a compra é prontamente aprovada, sem necessidade de etapas adicionais.

No caso em análise, em razão do alto valor do produto e da facilidade de revenda, o pedido foi classificado como item de risco, sendo direcionado para análise manual, procedimento padrão de segurança. Para a validação manual, são

disponibilizadas duas alternativas ao cliente: contato telefônico ou confirmação da biometria facial por meio de link seguro enviado pelo WhatsApp oficial da Requerida.

Ocorre que o pedido não foi validado pelo setor antifraude, razão pela qual não houve a liberação da compra para retirada ou conclusão da operação.

Esclarece que, enquanto o pedido permanece em análise, o valor lançado no cartão de crédito fica apenas reservado temporariamente, não se tratando de cobrança definitiva. Não havendo a aprovação final do pedido, o sistema procede automaticamente ao estorno do valor reservado, sem que o consumidor suporte qualquer prejuízo financeiro.

Assim, argumenta que não houve cobrança indevida, retenção de valores ou falha no atendimento, mas sim a aplicação regular de mecanismos de segurança, voltados à proteção do próprio consumidor.

Feitas nestas considerações, passo à análise do mérito.

Sendo o reclamante consumidora dos serviços prestados pela demandada, não há dúvidas de que se aplica ao caso ora sub judice o Código de Defesa do Consumidor, inclusive, a inversão do ônus da prova.

Analisando detidamente os autos, entendo que não houve falha de serviço, pois não parece abusiva a solicitação de confirmação de biometria facial para confirmar a identidade da compradora, sendo esta, inclusive, prática corriqueira atualmente, especialmente com a multiplicação de fraudes cibernéticas.

Implementar medidas adicionais de segurança para compras realizadas via internet não pode ser considerado, por si só, uma falha de serviço, pelo contrário, contribui para a segurança dos negócios realizados nesta modalidade.

E como foi a própria autora que recusou a confirmação, não vejo falha da requerida neste ponto. Além disso, a requerente confirmou que houve estorno da compra 10 (dez) dias após a negociação, o que não se mostra período excessivo.

Então, no caso, temos que a requerente primeiramente se recusou a fazer a confirmação necessária à liberação do produto, e posteriormente cancelou a compra, e a quantia lhe foi devidamente restituída.

Outrossim, não há evidências da alegação de que teria sido destrutada por funcionários da reclamada, pensando, ainda, contra a requerente neste ponto, a ausência de protocolos de atendimento questionando a suposta ofensa.

Portanto, não verifico danos morais ou materiais na situação discutida.

É incontestável que, para a configuração do ato ilícito, três elementos mostram-se indispensáveis: I - a existência de fato lesivo voluntário causado pelo agente por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violando um direito subjetivo individual, causando dano a outrem, ainda que exclusivamente moral; II- a comprovação da ocorrência de um dano patrimonial ou moral, fundado nos efeitos da lesão jurídica; e III- o nexo de causalidade entre o dano e o comportamento do agente.

Desse modo, só haverá ato ilícito se houver abuso do direito ou seu exercício irregular ou anormal, onde o seu titular, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes, o que claramente não é o caso dos autos.

ANTE TODO O EXPOSTO, com base na fundamentação supra, JULGO IMPROCEDENTE o presente pedido. Sem condenação em honorários ou custas porque indevidos nesta fase, conforme artigo 41, §2º, da Lei 9.099/95.

Defiro a gratuidade de justiça, mas esclareço à autora que caso pretenda recorrer, deverá constituir advogado, conforme ditames da Lei 9.099/95. P.R.I. Após o trânsito em julgado, arquivem-se.
São Luís/MA, data do sistema.

Maria José França Ribeiro

Juíza de Direito

Titular do 7º JECRC

Assinado eletronicamente por: MARIA JOSE FRANCA RIBEIRO DE OLIVEIRA

30/01/2026 09:05:50 <https://pje.tjma.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam>

ID do documento: 170930165



26013009055004800000158273231

IMPRIMIR

GERAR PDF