

**AO JUÍZO DA \_\_\_\_ VARA DA XXXXXXXX DO XXXXXXXX.**

**Tramitação Prioritária - Art. 71 do Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003).**

**FULANA DE TAL**, brasileira, viúva, aposentada, RG nº XXXXXXXX SSP/DF e CPF nº XXXXXXXX, filha de FULANO DE TAL e FULANA DE TAL, residente e domiciliada na XXXXXXXXXXXX, CEP: 72.630-317, telefones: (XX) XXXXXXXXXXXX, sem endereço de e-mail, vem, respeitosamente, por intermédio da Defensoria Pública do XXXXXXXX (art. 4º, inc. IV da LC nº 80/94), promover a presente ação de

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO c/c**  
pedido de **DANOS MORAIS**

em desfavor do **COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO XXXXXXXXXXXX**, empresa pública, inscrita no CNPJ sob n.º xxxxxxxx, com sede no LUGAR X, CEP XXXXXXXXXXXX, na pessoa de seu representante legal, pelas razões de fato e de direito a seguir expostas.

#### **I - DOS FATOS**

A Autora é proprietária do imóvel localizado na LUGAR X,

há aproximadamente 3 (três) anos, onde reside com sua família. É uma pessoa idônea e cumpridora de suas obrigações.

O valor do consumo médio de água na residência da Autora, conforme se depreende das faturas anexas (doc. 3-13), correspondentes ao ano de 2005, variava entre R\$ 151,75 (cento e cinquenta e um reais e setenta e cinco centavos) e R\$ 255,97 (duzentos e cinquenta e cinco reais e noventa e sete centavos).

Ocorre que, para a surpresa da Autora, a fatura referente ao mês de dezembro de 2005 (doc.13), foi emitida com valor de R\$ 330,16 (trezentos e trinta reais e dezesseis centavos), valor este acima do costumeiro.

Diante de tal fato, a Autora desconfiou do valor discrepante da conta, vez que reside somente com seu esposo e um filho, não tendo um consumo desse.

Assim, a Autora procurou a Ré na tentativa de buscar explicação sobre o aumento do valor no consumo de água, mas nenhuma providência foi tomada por parte desta. Tendo restado infrutíferas todas as tentativas de solucionar a situação junto a Ré, a Autora foi ao PROCON por diversas vezes, a fim de resolver o impasse (doc.26), enquanto as faturas de consumo de água aumentavam cada vez mais, mês a mês, o seu valor.

Essa situação gerou o inadimplemento da Autora junto a Ré pelas faturas de água referentes aos meses de fevereiro/2006; julho/2006, agosto/2006, setembro/2006, outubro/2006, novembro/2006 e dezembro/2006.

Ressalta-se que a fatura do mês de outubro de 2006, com vencimento em 23/10/2006, foi emitida no valor de R\$ 2.693,00 (dois mil seiscentos e noventa e três reais) (doc. 22).

Cumprе mencionar que a Autora, desde janeiro de 2006, há mais de um ano, vem cobrando providência da situação perante a Ré com intermédio do Procon. Em 01.06.2006, a Autora compareceu ao PROCON, comunicando que foi constatado um vazamento em seu hidrômetro por um funcionário da Ré, contudo, conforme já relatado, nenhuma providência foi tomada e as faturas continuaram sendo emitidas com valores exorbitantes. Desde então, a Autora freqüentemente solicitava a troca do hidrômetro, mas somente em 07 de novembro de 2006, a Ré providenciou a troca do aparelho (doc. 3).

Com a troca do hidrômetro, a fatura emitida passou a coincidir com os valores pagos anteriormente pela Autora, segundo comprova a fatura do mês de janeiro de 2007, no valor de R\$ 178,95 (cento e setenta e oito reais e noventa e cinco centavos) que subtraindo as multas e juros cobrados, resulta na importância de R\$

122,84 (cento e vinte e dois reais e oitenta e quatro centavos), valor esse próximo ao costumeiro. Conta essa adimplida pela Autora, documento anexo.

Vislumbra-se, ante o exposto, que o hidrômetro, o qual aferiu o consumo de água correspondente aos meses fevereiro/2006; julho/2006, agosto/2006, setembro/2006, outubro/2006, novembro/2006 e dezembro/2006, realmente encontrava-se com algum defeito.

Entretanto, em janeiro de 2007, a Ré efetuou o corte do fornecimento de água na residência da Autora, sob a alegação da inadimplência das faturas dos meses retromencionados.

Diante dessa situação, buscando ver respeitado o seu direito de pagar apenas pelo que realmente utiliza, e de forma honesta, a Autora se vê obrigada a recorrer à proteção jurisdicional, a fim de que a Ré assuma a responsabilidade dos serviços prestados e ative o fornecimento de água em sua residência.

Cabe salientar que a Autora não quer se furtar de efetuar o pagamento de suas faturas de fornecimento de água, apenas exige que lhe seja cobrado o valor relativo ao seu consumo, vez que o hidrômetro utilizado para a aferição do consumo de água encontrava-se com defeito “vazamento” quando da emissão das faturas dos meses em aberto.

## **II - DO DIREITO**

Com efeito, é matéria pacífica na jurisprudência e doutrina pátrias que as empresas concessionárias de serviços públicos, no caso, a CAESB, submetem-se às regras do Código de Defesa do Consumidor, mercê da evidente relação jurídica de consumo existente entre elas e os usuários de seus serviços.

A Autora possui o direito ao fornecimento adequado e contínuo de água, como regula o art. 22 do Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de serviço público indispensável à sobrevivência. É, dessa forma, função exclusiva do Estado, ainda que tenha sido delegada à CAESB por meio de concessão, uma vez que isto não gera a não observância de sua finalidade principal, qual seja, o interesse público.

Certo é que o serviço de prestação de fornecimento de água é essencial ao consumidor, não podendo este realizar tarefas essenciais de seu cotidiano ante a sua ausência. Desse modo, a Ré

deve prestar satisfatoriamente o serviço, evitando que problemas técnicos prejudiquem o bom fornecimento do serviço, Além disso, não pode privar o Requerente do direito de usufruir o fornecimento de água, sob pena de desrespeito ao Princípio da Continuidade, posto que "as necessidades públicas, a cuja satisfação se destina o serviço não devem se atendidas esporadicamente, mas de forma ininterrupta e constante" (Cf. Mario Masagão, Curso de Direito Administrativo, pág. 269. Ed. RT, São Paulo), estando, tal princípio, devidamente expresso no art. 22 do Código de Defesa do Consumidor.

É de se frisar, ainda, que a Lei 8987/95, em seu parágrafo 3º, do artigo 6º, prevê o corte por inadimplemento do usuário pode ser feito **considerando o interesse da coletividade**. Entretanto, o débito fora pago, não havendo inadimplemento por parte do consumidor. Se erro no pagamento houve, esse ocorreu em virtude de ato da própria CAESB, na emissão do boleto, ou na efetivação do pagamento pela lotérica, de responsabilidade da Caixa Econômica Federal, conveniada com a empresa fornecedora de água do DF, nada tendo a ver com o consumidor, que não pode ser prejudicado.

Observa-se ser direito do consumidor pagar apenas por aquilo que tenha consumido, além de não poder ser submetido à cobrança abusiva, e o corte do serviço essencial, a qualquer constrangimento ou ameaça, conforme exposto nos art. 42 e 71 do Código de Defesa do Consumidor.

Em casos análogos como "apelação cível no Juizado Especial confere o caráter de continuidade a tal espécie de serviço, além da necessidade de observação da razoabilidade e da legalidade":

"CIVIL - CONSUMIDOR - INDENIZAÇÃO - LOCATÁRIO - SOCIEDADE DE ECONOMIA MISTA - CORTE FORNECIMENTO ENERGIA ELETRICA - ILEGALIDADE - SERVIÇO ESSENCIAL E CONTÍNUO - PRELIMINARES - ILEGITIMIDADE ATIVA E INCOMPETENCIA ABSOLUTA - REJEIÇÃO - RECURSO IMPROVIDO.

I - O Juizado Especial Civil é competente para conhecer e julgar ações sob a égide da Lei nº 9.099/95, sendo inaplicável a Lei nº 8.185/91, em se tratando de sociedade de economia mista prestadora de serviços no ramo de distribuição de energia elétrica. Prevalência de

lei especial sobre lei de aplicabilidade local. O locatário é parte legítima para propor ação para resguardo de seus direitos de consumidor de energia elétrica.

**II - Não se nega o direito da empresa concessionária de serviço público de cobrar dos seus consumidores pela prestação do serviço público não pago. Contudo, esse direito não pode extrapolar os limites do razoável e da legalidade, com a ruptura da prestação do serviço público, máxime tendo esse serviço, em questão, caráter essencial e contínuo, nos termos das Leis nºs 7.783/89 e 8.078/90.**

III - Dano moral ocorrente na hipótese dos autos.

IV - Recurso a que se nega provimento.” (20010111007840ACJ, Relator ALFEU MACHADO, Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do D.F., julgado em 13/06/2003, DJ 19/08/2003 p. 122). **Grifo nosso**

Ademais, requer por todo o exposto que durante a presente demanda, a Ré não suspenda o fornecimento de água para a residência da Autora em homenagem ao Princípio da Continuidade do Serviço Público, bem como visando não constrangê-la a pagar pelo que não consumiu, haja vista que o hidrômetro encontrava-se com defeito.

Dessa forma, falar em inadimplemento sem que sequer haja decisão judicial é legitimar uma provável prática ilegal que acabaria por compelir os consumidores a pagarem suas contas, mesmo que errôneas e abusivas, tendo em vista o receio do corte do fornecimento do serviço. Por conseguinte, o fator inadimplemento, quando a quantia esta sendo discutida na via judicial, não é suficiente para legitimar o corte da água, um bem nitidamente essencial.

“CORTE NO FORNECIMENTO DE ÁGUA.  
INADIMPLÊNCIA DO CONSUMIDOR.  
ILEGALIDADE.

EMENTA

**1. É ilegal a interrupção no fornecimento de energia elétrica, mesmo que inadimplente o consumidor, à vista das disposições do Código de Defesa do**

**Consumidor que impedem seja o usuário exposto ao ridículo.**

**2. Deve a concessionária de serviço público utilizar-se dos meios próprios para receber os pagamentos em atrasos.**

3. Recurso não conhecido.” (RESP122812/ES, RECURSO ESPECIAL 1997/0016898-0, Relator Ministro MILTON LUIZ PEREIRA, 1ª Turma, Julgamento em 05/12/2000, Publicação DJ 26.03.2001 p.369). **Grifo nosso**

## **DA ANTECIPAÇÃO DA TUTELA**

Estão presentes na hipótese, os requisitos indispensáveis à concessão da antecipação da tutela, a saber, **a prova inequívoca**, destinada a fundamentar a verossimilhança das alegações, **o fundado receio de dano irreparável** ou de difícil reparação e a reversibilidade da medida.

### **Da prova inequívoca**

A documentação acostada aos autos demonstra, inequivocamente, a verossimilhança dos fatos alegados.

### **Do fundado receio de dano irreparável**

No que tange ao fundado receio de dano irreparável, este se encontra no fato de que a Autora está sofrendo pressão quanto ao pagamento das faturas dos meses de fevereiro/2006; julho/2006, agosto/2006, setembro/2006, outubro/2006, novembro/2006 e dezembro/2006, sendo que as mesmas possuem como base à aferição do consumo de água do hidrômetro defeituoso. Ademais, a Autora e sua família vêm sofrendo grandes transtornos com a suspensão do fornecimento de água, tendo de dirigir a casa de vizinhos e conhecidos para realização de suas necessidades básicas, tais como: higiene pessoal e vitais e alimentação.

### **Da reversibilidade da medida**

O provimento da tutela antecipatória é plenamente reversível, uma vez que pode ser modificada ou revogada a qualquer tempo, em decisão fundamentada.

Portanto, importante que seja deferida a antecipação de tutela a Autora, a fim de que as contas citadas na exordial sejam revisadas.

Cumpre ressaltar, todavia, que, caso Vossa Excelência compreenda que não seja o caso de antecipação dos efeitos da tutela, mas sim de cautelar, considere a fungibilidade constante no art. 273, § 7º, do Código de Processo Civil, haja vista também estarem claramente presentes seus requisitos, quais sejam a fumaça do bom direito, bem como o perigo da demora.

#### *IV – DO PEDIDO*

Ante o exposto, requer:

- a) sejam concedidos os benefícios da justiça gratuita por ser a Autora hipossuficiente, conforme declaração anexa;
- b) a antecipação dos efeitos da tutela para que a CAESB reative o fornecimento de água na unidade consumidora da Autora até decisão final;
- c) a citação da Ré, para, se quiser, apresentar defesa, sob pena dos efeitos da revelia;
- d) seja julgado procedente o pedido, para o fim de declarar a inexistência de débito entre a Autora e a Ré referente a fatura do mês de outubro de 2006, além da revisão dos valores das contas de água referentes aos meses de fevereiro/2006; julho/2006, agosto/2006, setembro/2006, outubro/2006, novembro/2006 e dezembro/2006, a fim de adequá-los ao real padrão de consumo da Autora, nos moldes do consumo registrado após a substituição do hidrômetro;
- e) a condenação da Ré no pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, a serem revertidos em favor do Programa de Assistência Judiciária – PROJUR (inc. II do art. 5º da Lei Distrital nº 2131 de 12/11/1998) e recolhidos junto ao Banco de

Brasília-BRB, por meio de DAR (Documento de Arrecadação) com o código 3746 – Honorários de Advogados-PROJUR;

Protesta provar o alegado por todos os meios em direito admitidas, notadamente pelos documentos em anexo.

Confere à causa o valor de R\$ 4.767,83 (quatro mil setecentos e sessenta e sete reais e oitenta e três centavos).

Nestes termos, pede deferimento.

## **I - DOS FATOS**

No dia 08 de fevereiro de 2017, a Sra. Enedina, pessoa idosa, contando, atualmente, com 69 (sessenta e nove) anos de idade, após se dirigir à Agência n.º 7987 do Banco Itaú, localizada na Quadra 205, Avenida Recanto das Emas, lote 01/02, Loja 04, na cidade satélite Recanto das Emas/DF, CEP: 72.610-501, para sacar o benefício previdenciário no valor de R\$ 937,00, retornou para sua residência no endereço mencionado, deixando o cartão bancário (cópia anexa) o qual fora realizada a transação em cima de um móvel em seu quarto.

Após cerca de 20 minutos, por volta de 11h50m, a idosa com o valor sacado se dirigiu até a loja de conveniência do Banco de Brasília - BRB, localizada próxima a sua residência na Quadra 403, Conjunto 20, Lote 13, Avenida Potiguar, Recanto das Emas/DF, a fim de realizar pagamentos de contas de despesas de seu imóvel.

Realizados os pagamentos, ao retornar para sua residência, o que seria por volta de 12h30m, a idosa observou que havia um veículo modelo Peugeot, de cor prata, estacionado em frente a sua residência.

Ao se aproximar do portão de acesso a sua residência, a idosa verificou que um homem desconhecido estaria carregando o seu aparelho televisor de 32 polegadas, vindo a seu encontro no portão.



Percebendo a presença da idosa, colocou a mão de frente a ela, a ameaçou, dizendo para ela voltar. A idosa ao perceber a ação criminosa, começou a gritar. Contudo, o homem que carregava o bem, como passageiro adentrou no veículo Peugeot, onde já se encontrava um motorista, evadindo do local.

A idosa então percebeu que os criminosos haviam danificado as 2 (duas) portas para acessar sua residência, no entanto, não se atentou ao cartão bancário em que teria deixado no móvel em seu quarto, acreditando que estaria melhor guardado em sua residência, enquanto realiza os pagamentos na conveniência.

Nesse sentido, neste mesmo dia, a idosa procurou a 27ª Delegacia de Polícia do Distrito Federal, onde informou do golpe sofrido, sendo realizada a ocorrência n.º 1.817/2017-2, consoante cópia anexa.

Em 09/02/2017, a idosa ao pegar o cartão bancário para guardá-lo na bolsa, verificou que os supostos criminosos, sorrateiramente, trocaram-no por outro, **retendo, sem conhecimento ou autorização da idosa, que somente percebeu o artifício no dia seguinte.**

O cartão havia sido substituído pelo cartão de titularidade de **Maria José da Silva.**

Ao constatar a troca, a idosa se dirigiu à mesma agência do Banco Itaú e solicitou o bloqueio de seu cartão bancário, informando o ocorrido, mostrando o cartão trocado de titularidade de **Maria José da Silva**, sendo orientada pela funcionária do Banco a “jogar no lixo” tal cartão bancário, o que não foi cumprido pela idosa.

A idosa solicitou que fosse verificada sua conta bancária para se certificar de que os criminosos não haviam conseguido realizar qualquer transação fraudulenta. Contudo, a funcionária alegou que ela somente poderia obter tais informações na agência onde foi efetivado o contrato de abertura de conta bancária, que fica na cidade satélite do Gama/DF.

Neste mesmo dia, (09/02/2017), sob orientação dos filhos, a idosa retornou à 27ª Delegacia de Polícia do Distrito Federal, entregando o cartão de titularidade de **Maria José da Silva** e aditando sobre o golpe.

No dia 13/02/2017, a idosa, juntamente com sua filha, Vera Lúcia, se dirigiram à Agência do Itaú n.º 5079, localizada no Gama/DF, onde foi informada pelo gerente Alan, que haviam sido **contraídos 4 (quatro) empréstimos na conta benefício da Requerente, empréstimos estes que ela não contratou e que foram objeto de saque e que agora estão sendo parceladamente descontados de sua aposentadoria.**

Consoante informação do gerente, os empréstimos foram contratados na modalidade “**empréstimo crediário Itaú para aposentados,**” no dia 09/02/2017, na Agência 6557, localizada na CSD 06, Lote 06, Taguatinga Sul/DF, nos valores de R\$ 806,15 (oitocentos e seis reais e quinze centavos), R\$ 775,15 (setecentos e setenta e cinco reais e quinze centavos), R\$ 775,15 (setecentos e setenta e cinco reais e quinze centavos) e R\$ 723,46 (setecentos e vinte e três reais e quarenta e seis centavos), totalizando o montante de **R\$ 3.079,91** (três mil, setenta e nove reais e noventa e um centavos), conforme documentos comprobatórios anexos, discriminados da seguinte forma:

<b>Valor</b>	<b>Data da Contratação</b>	<b>Parcelas e referidos valores</b>	<b>Término previsto do pagamento</b>

O que causou grande estranheza à idosa é que qualquer transação realizada junto ao Banco Itaú, sejam em qualquer de suas agências, são efetivadas por meio de **identificação de biometria cadastrada**. O que o próprio Banco em seu site “<https://www.itaubr.com/imprensa/releases/com-biometria-cliente-itaubr-pode-sacar-sem-uso-do-cartao.html>” alega ser uma forma de ampliação da tecnologia nos terminais bancários que aumenta a segurança dos clientes e a confiabilidade das transações, além de conferir mais agilidade e conveniência. O que verificamos não condizer com a realidade vivenciada pela Requerente.

Inclusive, a Requerente, juntamente com sua filha, Luciene, se dirigiram à Agência 6557, localizada na CSD 06, Lote 06, Taguatinga Sul/DF, onde realizaram simulação por meio de filmagem de acesso ao caixa eletrônico, para confirmar a veracidade da informação de que todas as transações bancárias junto ao Requerido necessitam, obrigatoriamente, de **identificação de biometria cadastrada**.

Outrossim, como prova do evento criminoso, junta-se a essa petição, cópia da nota fiscal de serviço realizado pela Empresa Ellos Chaveiro e Relojoeiro de troca de fechadura do blindex no valor de R\$ 70,00 (setenta reais) e a nota fiscal emitida pelo microempreendedor individual (MEI), Sr. Silvanio Roberto Duarte, de troca de fechadura de portão, no valor de R\$ 100,00 (cem reais).

Eis o breve relato dos fatos.

## **II - DO DIREITO**

Não havendo dúvidas da aplicação do Código de Defesa do Consumidor - CDC aos contratos celebrados com instituições financeiras (confira-se, a respeito, a Súmula 297 do STJ), há de se debruçar sobre as consequências advindas deste entendimento.

A ação será ajuizada no domicílio da Requerente, como autorizado pelo art. 101, I do CDC, o que ocorre na hipótese.

Operar-se-á a inversão do ônus da prova, por ser a Requerente hipossuficiente, além de serem verossímeis suas alegações, mesmo porque trata-se de prova negativa, competindo ao Requerido provar que efetivamente realizou o negócio com os requerentes. A norma legal constante no artigo 6º, VIII do CDC autoriza a inversão do ônus probatório, para a facilitação da defesa dos direitos dos consumidores.

No que tange a natureza de ação declaratória, dispõe os artigos 19 e 20 do Código de Processo Civil:

*Art. 19. O interesse do autor pode limitar-se à declaração:*

*I - da existência, da inexistência ou do modo de ser de uma relação jurídica;*

*II - da autenticidade ou da falsidade de documento.*

*Art. 20. É admissível a ação meramente declaratória, ainda que tenha ocorrido a violação do direito.*

Como é de se observar, o empréstimo foi efetuado por terceira pessoa sem autorização da Requerente. O indivíduo, de posse do cartão do banco, efetuou de alguma maneira fraudulenta empréstimos junto ao Banco Itaú, deixando para trás uma dívida que vem sendo e será parceladamente descontada da aposentadoria da idosa durante muitos anos, reduzindo sua a renda mensal.

A existência de fraude, todavia, por si só, é incapaz de afastar a responsabilidade do banco que cometeu o equívoco, porquanto compete ao fornecedor de serviços agir diligentemente, tomando todas as precauções possíveis, visando impedir ou minorar as possíveis fraudes.

Nestes termos, a Resolução n.º 2.878 de 2001, do Banco Central do Brasil, dispõe sobre os procedimentos a serem adotados pelas instituições financeiras nas contratações e operações:

Art. 1º Estabelecer que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral, sem prejuízo da observância das demais disposições legais e regulamentares vigentes e aplicáveis ao Sistema Financeiro Nacional, devem adotar medidas que objetivem assegurar:

(...)

**V - efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, causados a seus clientes e usuários.**

(...)

**Art. 2. Ficam as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil obrigadas a exigir de seus clientes e usuários confirmação clara e objetiva quanto a aceitação do produto ou serviço oferecido ou colocado a sua disposição, não podendo considerar o silêncio dos mesmos como sinal de concordância.**

Art. 3º As instituições referidas no art. 1º devem evidenciar para os clientes as condições contratuais e as decorrentes de disposições regulamentares, dentre as quais:

**Parágrafo único. Os contratos de cheque especial, além dos dispositivos referentes aos direitos e às obrigações pactuados, devem prever as condições para a renovação, inclusive do limite de crédito, e para a rescisão, com indicação de prazos, das tarifas incidentes e das providências a serem adotadas pelas partes contratantes.**

No mesmo sentido, o **Enunciado 479 da Súmula do STJ** com os seguintes dizeres: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

A jurisprudência do TJDF, aliás, firma que a instituição financeira tem responsabilidade em relação à segurança das suas operações, a fim de evitar que situações como as ocorridas com o requerente não ocorram. Confira-se:

*RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MATERIAIS E MORAIS. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. CARÊNCIA DE AÇÃO: FALTA DE INTERESSE DE AGIR. NECESSIDADE E UTILIDADE CONFIGURADAS. EMPRÉSTIMO. FRAUDE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FIXAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. EFEITO PEDAGÓGICO. HONORÁRIOS DE SUCUMBÊNCIA. REDUÇÃO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. (...) Demonstrada a inobservância de cautelas necessárias para garantir a segurança que se espera usufruir nas relações mantidas entre os correntistas e as instituições bancárias, **a concessão de empréstimo fraudulento evidencia-se falha no serviço prestado pela instituição financeira, razão pela qual deve indenizar os danos causados ao cliente.** Incumbe à instituição financeira demonstrar, por meios idôneos, que foi o próprio correntista que realizou as transações fraudulentas ou a inexistência ou impossibilidade de fraude, tendo*

*em vista o notório conhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico de saque por meio de cartão bancário. A instituição financeira, como prestadora de serviços, responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor, ao promover descontos indevidos em sua conta-corrente, a teor dos ditames dos artigos 3º, § 2º e 14, todos do Código de Defesa do Consumidor. Assim, o dano moral independe de prova, pois sua caracterização se satisfaz com a mera ocorrência do ato ilícito, não sendo necessária a demonstração do prejuízo. (...) Recurso conhecido e parcialmente provido. (Acórdão n.689071, 20110111025135APC, Rel. Esdras Neves, 3ª T. Cível, j. 26/06/2013, p. DJE: 03/07/2013. Pág.: 145) [Grifamos].*

O Requerido além de desrespeitar as normas do Banco Central, do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor, violou frontalmente o Estatuto do Idoso, observe:

Art. 3º. É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, **com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.**

Parágrafo único. A garantia de prioridade compreende: I - **atendimento preferencial imediato e individualizado** junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população; (...).

Art. 4º **Nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, e todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da lei.**

§1º **É dever de todos prevenir a ameaça ou violação aos direitos do idoso.**

§ 2º As obrigações previstas nesta Lei não excluem da prevenção outras decorrentes dos princípios por ela adotados.

Art. 5º **A inobservância das normas de prevenção importará em responsabilidade à pessoa física ou jurídica nos termos da lei.**

Outrossim, como informado, todas as transações realizadas junto ao Requerido são efetivadas por meio de **identificação de biometria cadastrada**, ou seja, por meio de digital.

Assim, a impressão digital que é composta de inúmeras particularidades e resultado da influência genética é absolutamente impossível existir duas pessoas com digitais iguais.

O que dificultaria ainda mais, o Requerido, caso agisse corretamente e com segurança em suas transações a conceder empréstimo a outra pessoa que não seja à titular da conta bancária.

### ***a) DO DANO MORAL***

Não se controverte acerca da tríplice finalidade do dano moral, qual seja: **compensatória, punitiva e preventiva**. A função compensatória, direcionada à vítima, fixa a impossibilidade de restaurar o estado anterior ao dano, por isso a verba é compensatória e não indenizatória, pois se torna inviável haver reparação tal qual se faz ao dano material.

No caso concreto, a ocorrência dos empréstimos, que fez reduzir muito a aposentadoria da Requerente gera dano moral, a medida que causou abalo psíquico a ela, que passou a dormir mal a noite, e sendo pessoa idosa, teve potencializados os riscos causados pelo incidente.

A idosa só tem conseguido se manter por que vem tendo ajuda financeira dos filhos, uma vez que, mesmo não tendo contratado qualquer empréstimo é obrigada a arcar, mensalmente, com valores das parcelas no valor total de **R\$ 267,65 (duzentos e sessenta e sete reais e sessenta e cinco centavos)**, pois se assim não agir, certamente, terá seu nome incluído no rol de maus pagadores.

Outrossim, a relação de consumo na atividade bancária é a responsabilidade objetiva do Banco pelos serviços que oferece. Vejamos a redação do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, **independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços**, bem como por

informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º **O serviço é defeituoso** quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - **o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam.**

Com efeito, o empréstimo na conta-benefício da idosa não foi realizado por ela e nem poderia ter sido realizado pela instituição bancária sem a anuência expressa dela, o que por si só, gera a fraude.

Os empréstimos foram sacados no caixa eletrônico sem a anuência da idosa e depois descontado do limite pré-aprovado que o Banco Itaú forneceu, sem consulta, à titular de conta-benefício. O controle da conta-benefício específica do Banco Itaú é de inteira responsabilidade do Banco e da beneficiária.

*In casu*, o TJDFT é pacífico no sentido de fixar indenização pelos danos morais experimentados pelas vítimas, conforme se depreende dos seguintes arestos, devendo seu valor ser fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

*CIVIL. PROCESSO CIVIL. CONSUMIDOR. CONTRATO DE MÚTUA REALIZADO MEDIANTE FRAUDE. DÉBITO EM FOLHA DE PAGAMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. ENGANO JUSTIFICÁVEL DIANTE DAS CIRCUNSTÂNCIAS DA LIDE. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. 1. **Comprovada a ocorrência de fraude na realização de mútuo na modalidade consignação, cabível a declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes.** 2. O desconto indevido de parcela de empréstimo na folha de benefício previdenciário **é fato gerador de dano moral, porquanto causa grande abalo psíquico**, atingindo os atributos da personalidade do lesado. 3. Quando da fixação da indenização, o juiz deverá arbitrar o quantum com razoabilidade e proporcionalidade, em face do seu caráter compensatório e inibidor, mediante exame do caso concreto e das condições pessoais e econômicas das partes. 4. Ausente prova de má fé, afasta-se a condenação ao pagamento em dobro*



*do que houver sido cobrado indevidamente, operando-se a restituição de forma simples. 5. Negado provimento aos Recursos. Sentença mantida.* (Acórdão n. 606104, 20100910213933APC, Relator: GETÚLIO DE MORAES OLIVEIRA, Revisor: CESAR LABOISSIERE LOYOLA, 3ª Turma Cível, Data de Julgamento: 25/07/2012, Publicado no DJE: 02/08/2012. Pág.: 88) **[grifamos]**

*APELAÇÃO CÍVEL. DANO MORAL. FRAUDE. DESCONTO INDEVIDO. BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. QUANTUM. 1. É causa de dano moral o desconto indevido em benefício previdenciário decorrente de contrato de empréstimo celebrado mediante fraude. 2. Incabível a almejada redução do valor arbitrado na sentença para compensar o dano, uma vez observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.* (Acórdão n. 634747, 20090110149524APC, Relator: FERNANDO HABIBE, Revisor: ARNOLDO CAMANHO DE ASSIS, 4ª Turma Cível, Data de Julgamento: 14/11/2012, Publicado no DJE: 30/11/2012. Pág.: 341) **[grifamos]**.

Assim a atitude do Banco Itaú S.A., que ora figura como Requerido, descumpriu frontalmente o Código Civil, o Estatuto do Idoso (lei 10741/03) e o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990).

## **B) DA TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA ANTECIPADA**

De conformidade com o artigo 300 do Código de Processo Civil, que dispõe que “a tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo”, poderá o juiz conceder a tutela liminarmente, ante a presença dos elementos que a evidenciam.

Presente a probabilidade do direito na medida que as alegações da Requerente estão comprovadas por prova documental. Junta-se os extratos de empréstimo fraudulento e demais documentos que instruem o pedido.

Salienta-se que também há o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo, uma vez que a negativa do cancelamento

poderá levar ao desconto das demais parcelas do pagamento dos empréstimos, aumentando o prejuízo da idosa.

É de se ressaltar que os danos experimentados pela Requerente são evidentes, já que está pagando por empréstimo bancário que não realizou. Ademais o Requerido não se valeu dos mecanismos de segurança para impedir o empréstimo realizado por terceira pessoa.

**Ainda, a Requerente, que possui 69 anos, viu a sua renda diminuir por conta de empréstimo que não contratou, o que minguou sua aposentadoria e prejudica a sua fonte de renda, necessária para arcar com suas despesas básicas, bem como as inerentes a sua saúde.**

Assim, cabível a concessão da tutela de urgência a fim de fazer cessar os pagamentos programados.

### **III - DOS PEDIDOS**

Ante todo o exposto, requer à Vossa Excelência:

- a) Seja concedida a **gratuidade de justiça**, por insuficiência de recursos para pagar as despesas processuais, nos termos do artigo 98 do CPC, consoante declaração anexa;
- b) Seja dada **prioridade à tramitação do presente feito**, nos termos do artigo 71 da Lei nº 10.741/03 e artigo 1048, I, do CPC, consoante comprovação anexa;
- c) A **concessão da tutela de urgência antecipada** para cancelar os pagamentos das parcelas vincendas referentes aos empréstimos descontados na aposentadoria da Requerente, previsto nos contrato de n.º s **xxxxxxxxxxxxxx**, tais como discriminados em documentos anexos, sob pena de multa coercitiva a ser arbitrada por este juízo;
- d) A **citação** do Requerido para tomar conhecimento e responder a presente ação, cientificando-a para que compareça a audiência de conciliação ou mediação a ser designada, nos termos do art. 334 do CPC;

- e) Ao final, que seja proferida sentença julgando **procedente os pedidos**, para, confirmando a tutela de urgência, determinar ao Requerido que proceda ao imediato cancelamento do débito, restituindo-se as parcelas vencidas e já quitadas, bem como as outras parcelas que vierem a vencer antes do cancelamento das cobranças e respectivos pagamentos, bem como declarar a inexistência do contrato realizado entre as partes;
- f) Caso Vossa Excelência, entenda necessário, que seja condenado o Requerido a disponibilizar, de forma de fácil visualização, as gravações do sistema interno de filmagens, de dentro da agência do Banco Itaú onde foram realizadas as contratações dos empréstimos, a fim de ter conhecimento dos fraudadores e confirmar a veracidade das informações;
- g) A **condenação** do Requerido ao pagamento do dano moral, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais);
- h) A **condenação** do Requerido ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, a serem recolhidos, os últimos, em favor do Fundo de Apoio e Aparelhamento da Defensoria Pública do Distrito Federal – PRODEF (art. 3º, da Lei Complementar Distrital n. 908/2016), devendo o valor ser depositado no Banco de Brasília S.A. – BRB, Código do banco 070, Agência 100, Conta 013251-7, PRODEF.

Protesta provar o alegado por todos os meios de prova em direito admitidos.

Dá-se a causa o valor de **R\$ xxx** (xxxxxxxxxxxxx).

Termos em que pede deferimento.

---

**Fulana de tal**  
Requerente

---

**Fulana de tal**

Analista de Políticas Públicas/DPDF  
Advogada - cccccc

---

**Fulana de tal**  
Defensora Pública do xxxxxxxxx