

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

COMARCA de Getulina

FORO DE GETULINA

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL

RUA DR. CARLOS DE CAMPOS, 660, GETULINA-SP - CEP  
16450-000**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min****SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1000169-97.2024.8.26.0205**  
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Empréstimo consignado**  
Requerente: **Aparecida Fassão**  
Requerido: **Banco Bradesco S/A**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). LUIS FERNANDO VIAN

Vistos.

Relatório dispensado nos termos da Lei 9.099/95.

**Fundamento e decido.**

De saída, deve ser indeferido o pedido de produção de prova oral ventilado pela parte ré, considerando que a prova trazida para o processo é suficiente para dirimir os pontos controvertidos entre as partes, que orbitam em torno da existência de fraude quanto a transação bancária descrita na inicial e a responsabilidade da parte autora, o que é perfeitamente aferível e comprovável através de prova documental, de modo que o depoimento pessoal da parte requerente – que alega falha no sistema de segurança e de informação do banco - em nada contribuirá para a solução da lide.

Assim, indefiro o pedido de produção de prova oral e passo ao julgamento antecipado da lide, nos termos do art. 355, I do CPC.

No que diz respeito as preliminares de ilegitimidade passiva "ad causam" e de litisconsórcio necessário, também carece razão a parte requerida.

Na esteira do texto legal ensina Humberto Theodoro Junior que:

*"Legitimados ao processo são os sujeitos da lide, isto é, os titulares dos interesses em conflito. A legitimação ativa caberá ao titular do interesse afirmado na pretensão, e a passiva ao titular do interesse que se opõe ou resiste à pretensão." (Curso de Direito Processual Civil, v. 1, 47ª ed., Rio de Janeiro: Forense, pág. 68).*

Deste modo, e sob a ótica da teoria da asserção, amplamente difundida no E. STJ, é certo que a instituição financeira possui pertinência subjetiva para figurar no polo passivo da demanda, pois da narrativa fática descrita na inicial, infere-se que as operações foram realizadas em conta corrente vinculada à instituição, o mesmo podendo ser dito quanto aos empréstimos questionados, o que é o suficiente para atrair a possibilidade de, em tese, ela responder pela falha no serviço prestado. Entretanto a parte requerida responde de forma objetiva pela má prestação de



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

COMARCA de Getulina

FORO DE GETULINA

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL

RUA DR. CARLOS DE CAMPOS, 660, GETULINA-SP - CEP 16450-000

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

seus serviços, o que inclui falhas em seu sistema de segurança.

A preliminar de carência da ação por ausência de interesse de agir da autora também deve ser afastada.

Sobre o assunto, Humberto Theodoro Junior, citando Alfredo Buzaid, considera:

*Interesse processual não apenas na utilidade, mas especificamente na necessidade do processo como remédio apto à aplicação do direito objetivo no caso concreto. Essa necessidade se encontra naquela situação que nos leva a procurar uma solução judicial, sob pena de, se não fizermos, vermo-nos na contingência de não podermos ter satisfeita uma pretensão (o direito de que nos afirmamos titulares) (citando José Arruda Alvim Netto, CPC Comentado, v. I, p.318).*

Desta forma, é nítida a existência de interesse de agir da parte autora pois presente a necessidade (pretensão resistida) e adequação (via judicial). De mais a mais, o exaurimento da via extrajudicial não é requisito para a propositura da ação, estando caracterizado o interesse de agir mesmo com a ausência de prévia reclamação administrativa.

Neste sentido:

*Ação declaratória c/c indenizatória - Contrato bancário de empréstimo consignado - Pedido fundamentado na alegação de não celebração do contrato e indevidos débitos nos proventos do autor - Interesse processual configurado - **Inépcia da inicial e carência da ação não verificadas - Impossibilidade de se exigir tentativa de solução administrativa para autorizar a propositura da ação - Observância ao princípio da inafastabilidade da prestação jurisdicional - Incidência do art. 5º, inc. XXXV, da CF e do art. 8º, do Pacto de São José da Costa Rica.** Inexigibilidade incontroversa - Dano moral configurado - Verificação de indevidos descontos em verba de caráter alimentar - Inconformismo com relação ao valor da indenização (R\$ 10.000,00) - Montante fixado de acordo com critérios de razoabilidade e proporcionalidade - Condenação mantida - Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1001185-42.2021.8.26.0286; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/10/2023; Data de Registro: 18/10/2023).*

Ante o exposto, rejeito as preliminares e prejudiciais aventadas e, verificando que estão presentes as condições da ação, bem como os pressupostos processuais, passo à análise do mérito da demanda.

No mais, a ação é parcialmente procedente.

De logo, anoto que a aplicação do Código de Defesa do Consumidor para o deslinde da presente demanda se impõe. Isto porque não se pode negar que a instituição bancária é, antes de tudo, prestadora de serviços e, nessa qualidade, está sujeita, quando da prestação, às

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

COMARCA de Getulina

FORO DE GETULINA

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL

RUA DR. CARLOS DE CAMPOS, 660, GETULINA-SP - CEP  
16450-000**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

normas previstas no microssistema de tutela do consumidor, conforme artigo 3º, §2º, do CDC.

Ao regulamentar a responsabilidade do prestador de serviços, o diploma assim estatui, em seu art. 14, que: "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".

É caso de inversão do ônus da prova nos termos do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, por ser a autora hipossuficiente na questão probatória e sua versão ser verossímil.

Não há como se afastar a condição de consumidor da autora, pois se utilizou dos serviços da parte requerida como destinatário final.

Portanto, ao que consta dos autos, a autora é correntista da instituição financeira, ora requerida.

Sustenta, que no dia 16/02/2024 recebeu do número de telefone do banco requerido ligação de pessoas identificadas com o nome de "Lucas" e "Camila" que se passaram por funcionários daquela instituição financeira, e que por coincidência realmente existiam tais pessoas na agência localizada no município de Guaimbê, o que fez com que reconhecesse a credibilidade do contato, onde foi anunciado pelo interlocutor acerca da existência de pedido de cartão de crédito e a realização de empréstimo pessoal, sendo solicitado a confirmação de tais operações. Alega que diante da negativa, o interlocutor disse que havia suspeita de que a sua conta bancária tinha sido objeto de fraude e que era necessário adotar alguns procedimentos e falar diretamente com o gerente da agência chamada "Camila", que também coincide com o nome da gerente daquela agência.

Assevera que durante a ligação acessou o aplicativo do banco, sendo surpreendida com a realização da contratação de 02 empréstimos um no valor de R\$ 27.710,66 – contrato nº 494781728 e o outro no valor de R\$ 1.100,00 (494796109), ambos pactuados de forma eletrônica sem sua participação ou autorização, sendo identificados todos seus dados bancários na transação de forma fraudulenta e com acesso de dados sigilosos da instituição financeira ré. Assevera, ainda, por ser uma pessoa idosa seguiu todas as orientações do interlocutor para proteger sua conta bancária e regularizar a situação dos empréstimos fraudulentos, sendo realizada duas transferências via PIX, uma no valor de R\$ 24.990,00 e a outra no valor de R\$ 8.955,00 tendo como favorecido Arthur Gabriel Fontenele. Que após a realização das transferências foi confirmado a operação via whatsapp e logo em seguida orientada ir até a agência para efetuar a troca da senha e desbloquear sua conta, uma vez que a situação dos empréstimos fraudulentos estava resolvida.

Somente depois que a autora percebeu tratar-se de um golpe.

Assim, pretende a parte autora a declaração de inexigibilidade dos valores descritos na peça vestibular e emenda à inicial, além da condenação da parte requerida na obrigação de restituir tais valores que somados perfazem a quantia de R\$ 33.945,00 e ao pagamento de indenização por danos morais estimado em R\$ 20.000,00.

Pois bem.

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

COMARCA de Getulina

FORO DE GETULINA

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL

RUA DR. CARLOS DE CAMPOS, 660, GETULINA-SP - CEP  
16450-000**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

Sabemos que quem deve zelar pela prestação de serviços não é o consumidor e sim o fornecedor.

Este exerce atividade econômica lucrativa, auferindo lucros, portanto, e não pode transferir ao consumidor caso haja prejuízo de sua atividade.

Nos termos do artigo 14 da Lei 8078/90: 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.

Assim, qualquer problema na prestação de serviço deve ser atribuído ao fornecedor, salvo quando houver culpa do consumidor, o que no presente caso não ficou comprovada.

É incontroverso que houve um empréstimo em nome da autora, a qual afirmou não ter contratado. Cabia então à requerida trazer aos autos a comprovação, seja por meio de um contrato escrito assinado pela autora ou também uma contratação digital na qual é colhida a fotografia da parte contratante e a sua aquiescência quanto aos termos do negócio jurídico.

A requerida, no entanto, não se desincumbiu de seu ônus probatório.

Constata-se que houve uma fraude, pela qual fica caracterizada a falha na prestação de serviços da parte requerida, já que seu sistema de segurança falhou.

Além do mais, conforme o artigo acima mencionado, a responsabilidade do banco requerido é objetiva, ou seja, independe da existência de culpa. Devem então ser declarados inexigíveis referido contrato de empréstimo e tudo dele decorrente, devendo ser, a parte autora, restituídos integralmente os valores descontados de sua conta bancária a título de pagamento de referido contrato fraudulento.

A respeito, observo que as alegações da autora são verossímeis, porque respaldadas pelos comprovantes das operações realizadas (fls. 21/23 e 24/25), o boletim de ocorrência (fls. 26/28) e o PIX realizado, conforme se extrai dos extratos de fls. 29/30.

Assim sendo, caberia à requerida, mercê do disposto no artigo 6º, VIII, do CDC, demonstrar que a operação foi realizada fora do contexto fraudulento narrado pela autora.

Não se animou a tanto, limitando-se a defender excludente de responsabilidade, por se tratar de fato de terceiro e culpa da vítima, bem como a utilização de senha de uso pessoal por conta do consumidor.

Sem razão.

Em primeiro lugar, porque observo tratar-se de empréstimo de valor bem significativo e que refoge visivelmente ao perfil de gastos da requerente, consoante se verifica do extrato bancário trazido ao feito.

No mais, é evidente que a possibilidade de utilização do cartão de crédito remotamente e empréstimo eletrônico por meio de aplicativos é uma facilidade colocada no


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

COMARCA de Getulina

FORO DE GETULINA

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL

RUA DR. CARLOS DE CAMPOS, 660, GETULINA-SP - CEP 16450-000

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

mercado pela requerida, que possui uma falha intrínseca de segurança: a possibilidade de que terceiros, obtendo tais dados de forma maliciosa – como no caso – venham a realizar operações fraudulentas em detrimento dos correntistas.

Anoto, ainda, que a experiência comum demonstra (artigo 5º, da Lei nº 9.099/95) que os fraudadores, de fato, dispõem de dados relacionados ao consumidor e sua conta: trata-se do subterfúgio utilizado para convencer as vítimas de que se encontram em ambiente seguro.

E, neste tanto, tem-se que a aplicação de golpes desta natureza, com utilização de dados do consumidor, consubstancia-se em risco inerente à própria atividade do banco, de disponibilizar cartões atrelados à conta e permitir sua movimentação através deles.

Trata-se, aqui, de fortuito interno, por se tratar de risco inerente à própria natureza do serviço disponibilizado pelo banco, e do qual extrai vultosos lucros. Aplica-se, portanto, o disposto na Súmula de nº 479, do STJ:

**“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”.**

Neste sentido:

***"INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. "Golpe do Motoboy". Falha na prestação de serviço. Dados pessoais vazados. Gastos que se diferem do perfil usual da autora. Ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Responsabilidade objetiva da casa bancária. Inteligência do artigo 14, § 3º, do CDC. Fortuito interno. Súmula 479 do STJ. Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Quantum fixado em observância aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO."*** (TJ/SP 38ª Câmara de Direito Privado Apelação Cível nº 1029820-86.2020.8.26.0506 Relatora a Desembargadora Anna Paula Dias Costa julgado em 05 de julho de 2022).

***"Ação declaratória de inexigibilidade de débito Compra realizada por falsário com o uso do cartão de crédito da autora Declaração de inexigibilidade do débito que não merece reparo, vez que a compra não foi realizada pela titular do cartão Autora que recebeu uma ligação de suposta funcionária do banco e acabou procedendo a entrega de seu cartão de crédito para o 'funcionário' da agência, facilitando a atuação dos falsários Aprovação da compra em valor destoando em muito das despesas realizadas frequentemente pela usuária, tendo sido comunicada a respeito pelo próprio setor de fraude do banco, que somente bloqueou o cartão, ante a negativa de sua realização pela autora Caracterização de falha na prestação de serviços Sentença que merece ser mantida Recurso improvido"*** (TJ/SP 14ª Câmara de Direito Privado Apelação nº 1018409-45.2016.8.26.0002 Relator o Desembargador Thiago de Siqueira julgado em 14 de dezembro de 2.016 - grifei).





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

COMARCA de Getulina

FORO DE GETULINA

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL

RUA DR. CARLOS DE CAMPOS, 660, GETULINA-SP - CEP 16450-000

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

Caberá ao banco, portanto, restituir à parte autora o valor da transação fraudulenta realizada, a ser devidamente atualizado até a data do efetivo pagamento. Tal restituição dar-se-á de forma simples, dado não se tratar de cobrança indevida propriamente dita, nos termos do art.42, parágrafo único, CDC, mas de fato do serviço.

Outrossim, inegáveis os danos morais experimentados pela parte autora.

A parte ré alega, ainda, não ter responsabilidade civil no caso concreto. Todavia, deve responder objetivamente pelos danos causados pela falha no serviço.

Danos morais são aqueles que resultam da violação de direitos da personalidade, os quais são inatos e inerentes à dignidade da pessoa humana, protegidos pelo art. 1º, inciso III, da Constituição da República Federativa do Brasil.

Embora não detenham expressão pecuniária específica, representam ao titular valor maior, atinentes à própria natureza humana.

A ocorrência de empréstimo contratado por meio fraudulento, implica inequívoca violação a direitos da personalidade.

No tocante ao valor, se por um lado a indenização por danos morais não pode e não deve originar enriquecimento sem causa ao ofendido, de outro não pode o ofensor deixar de ser punido com o decréscimo de seu patrimônio, como efetiva medida inibidora de eventuais futuros procedimentos semelhantes.

Contudo, a pretensão da parte autora, todavia, é demasiada, porque a indenização por danos morais não se presta ao enriquecimento do ofendido, devendo guardar certa proporcionalidade e razoabilidade. É sabido que o dano moral pleiteado deve ser sempre sedimentado em uma duplicidade de caráter, ou seja, compensação e punição. Compensação para minimizar o sofrimento causado à vítima, e punição para desmotivar o causador do dano a reincidir na sua prática.

Neste cenário, não é das tarefas mais fáceis quantificar o dano moral, contudo, em razão dos argumentos aqui lançados, inclusive a existência de indicativos que a consumidora tentou resolver o problema e foi ignorada pela instituição financeira, bem como as provas trazidas e as condições pessoais de cada parte, entendo que o mais justo será condenar a requerida ao pagamento de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, valor que entendo razoável e suficiente para atender às finalidades reparatória e persuasiva do dano moral.

Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos iniciais, extinguindo o processo com resolução de mérito, nos termos do art. 487, I do CPC, para os fins de:

a) **Declarar** a inexistência da relação jurídica entre as partes referente as operações de crédito de n.ºs. 494781728 e 494796109 , bem como das dívidas delas originadas, confirmando a antecipação dos efeitos da tutela deferida às fls. 40/43.

b) **Condenar** a ré à proceder a restituição da quantia efetivamente descontada ou desembolsada pelo consumidor, caso haja, com juros legais correndo da citação e correção monetária a contar do desembolso, à favor da parte autora.


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

COMARCA de Getulina

FORO DE GETULINA

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL

RUA DR. CARLOS DE CAMPOS, 660, GETULINA-SP - CEP 16450-000

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

c) **Condenar** a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária a contar de data de hoje. Quanto aos juros de mora, devem incidir a partir da data do fato (inserções desabonadoras), nos termos a Súmula 54 do STJ.

Registre-se que fica a parte autora, desde já, advertida que eventuais providências necessárias para assegurar o cumprimento da ordem judicial, em caso de descumprimento, devem ser requeridas por meio de incidente de cumprimento provisório de sentença, nos termos do art. 297, do CPC, e que eventual pedido formulado nos próprios autos não será conhecido.

Sem condenação em custas e demais despesas processuais neste grau de jurisdição, nos termos do art. 55 da Lei 9.099/95.

O prazo para interpor RECURSO é de 10 (dez) dias úteis.

Ficam as partes devidamente cientificadas de que em caso de interposição de recurso, no sistema dos Juizados Especiais, o valor do PREPARO RECURSAL a ser recolhido pela parte recorrente deve englobar as seguintes despesas : a) taxa judiciária relativa às custas iniciais (1,5% do valor da causa devidamente atualizado ou 5 UFESP's, o que for de quantia mais expressiva), a ser recolhido na guia DARE; b) taxa judiciária referente às custas de preparo (4% do valor da condenação devidamente atualizado ou 5 UFESP's, o que for de quantia mais expressiva, se líquido, ou sobre o valor fixado equitativamente pelo MM. Juiz de Direito, se ilíquido, ou ainda 4% sobre o valor atualizado da causa na ausência de pedido condenatório), a ser recolhido na guia DARE; c) despesas processuais referentes a todos os serviços forenses eventualmente utilizados (despesas postais, diligências do Oficial de Justiça, taxas para pesquisas de endereço nos sistemas conveniados, etc), a serem recolhidas na guia FEDTJ, à exceção das diligências de Oficial de Justiça, que deverão ser colhidas na guia GRD, salvo a parte beneficiária da assistência judiciária gratuita.

O preparo será recolhido de acordo com os critérios acima estabelecidos, independente de cálculo elaborado pela serventia que apenas será responsável pela conferência dos valores e elaboração da certidão para juntada aos autos, tudo conforme previsto no artigo 54, parágrafo único, da lei 9.099/95 c.c. artigo 4º, incisos I e II da lei Estadual n.º 11.608/2003, e finalmente os Comunicados CG n.º 1530/2021, 489/2022, 373 e 374/2023, salvo a parte beneficiária da assistência judiciária gratuita.

Ao trânsito, observadas as formalidades legais, arquivem-se.

P.I.C.

Getulina, 26 de junho de 2024.

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