



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CIVEL

Rua Sorbone, 375, ., Centreville - CEP 13560-760, Fone: (16) 3368-3260, São Carlos-SP - E-mail: saocarlosjec@tjsp.jus.br

TERMO DE AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

Processo nº: **0006712-64.2017.8.26.0566**
 Classe - Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral**
 Requerente: **INEZ REPTON DIAS, CPF 013.161.026-02 - Desacompanhada de Advogado**
 Requerido: **BANCO DO BRASIL S/A - Advogada Dra. Cibele Cristina Brambilla Rizzi e preposto Sr. André Luiz Ricco**

Aos 30 de novembro de 2017, às 16:15h, na sala de audiências da Vara do Juizado Especial Cível, do Foro de São Carlos, Comarca de São Carlos, Estado de São Paulo, sob a presidência do **MM. Juiz de Direito Dr. Silvio Moura Sales**, comigo escrevente ao final nomeado, foi aberta a audiência de instrução e julgamento, nos autos da ação entre as partes em epígrafe. Apregoadas, constatou-se o comparecimento das partes acima identificadas, a autora desacompanhada de advogado e o réu com seu preposto e advogada presente. Presente também a testemunha da autora, Sr^a Flávia. Renovada a proposta de conciliação esta foi rejeitada pelas partes. Na sequência passou o MM. Juiz a tomar o depoimento da testemunha presente, em termos em separado, e nos termos dos Provimentos de n.ºs. **866/2004** do Eg. Conselho Superior da Magistratura e **2304/2004** da Eg. Corregedoria Geral da Justiça, **foi(ram) gravado(s) em mídia (CD)** que será arquivado em cartório, em pasta própria, à disposição das partes. Certifico mais e finalmente, que a gravação do(s) depoimento(s) teve a ciência da(s) parte(s) e respectivo(a)(s) advogado(a)(s), o(a)(s) ficou/caram ciente(s) de que na hipótese de necessidade da “degravação” do(s) referido(s) depoimento(s), será incumbência da(s) parte(s). Terminado o depoimento e não havendo mais provas a serem produzidas, a seguir, pelo MM. Juiz foi proferida a seguinte sentença: “**VISTOS. Dispensado o relatório, nos termos do art. 38, da Lei 9099/95. Decido. Trata-se de ação** em que a autora alegou ter adquirido junto a ré cartões de crédito pré-pagos internacional (*Visa Travel Money*) em virtude de viagem que faria a Portugal para estudos. Alegou ainda que lá chegando não conseguiu utilizar os cartões porque aparecia a mensagem “*senha incorreta*”. Salientou que tentou de diversas formas resolver o problema, sem sucesso, sendo forçada a adquirir novo cartão. Almeja ao ressarcimento dos danos materiais (cristalizados na importância que carregara nos cartões que não pode usar) e morais que suportou. Já o réu em contestação atribuiu à autora a responsabilidade pelo evento, na medida em que o bloqueio dos cartões se deu pelo uso incorreto de sua senha. A hipótese vertente concerne a relação de consumo, preenchidos que estão os requisitos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. Aplica-se por isso, dentre outras regras, a da inversão do ônus da prova (art. 6º, inc. VIII, parte final, do CDC), a qual leva em conta a hipossuficiência do consumidor sob o ângulo técnico e não econômico. É o que leciona **RIZZATTO NUNES**: “*A vulnerabilidade, como vimos, é o conceito que afirma a fragilidade econômica do consumidor e também técnica. Mas hipossuficiência, para fins da possibilidade de inversão do ônus da prova, tem sentido de desconhecimento técnico e informativo do produto e do serviço, de suas propriedades, de seu funcionamento vital e/ou intrínseco, dos modos especiais de controle, dos aspectos que podem ter gerado o acidente de consumo e o dano, das características do vício etc.*” (“Comentários ao Código de Defesa do Consumidor”, Ed. Saraiva, 2011, p. 218). Como a autora ostenta esse *status* em relação à ré, relativamente aos fatos trazidos à colação, aquela norma tem incidência na espécie. Assentada essa premissa, observo que a explicação contida na peça de resistência está lastreada no documento de fl. 59, mas ele por si só não se me afigura suficiente para atribuir à autora com exclusividade a responsabilidade pelo que se verificou. Na verdade, não se pode olvidar de início que o aludido documento foi unilateralmente confeccionado e, como se não bastasse, ele está em descompasso com as mensagens coligidas pela autora a fls. 11/13. Isso porque se desde 22 de março já havia certeza de que as transações buscadas pela autora não foram ultimadas porque a senha então aposta seria incorreta, não se sabe por qual motivo essa questão não foi objeto de alusão nas conversas mantidas pela mesma com prepostos do réu entre os dias 24 e 28 do mesmo mês, como se vê a fls. 11/13. Por outras palavras, se o réu tinha ciência do problema nesses termos, deveria ter orientado a autora sobre as condutas específicas que deveria implementar explicitando o que se passava, mas isso não ocorreu. Outrossim, a testemunha Flávia Cristina Figueiredo Coura, ouvida nesta data, confirmou que por duas vezes esteve com a autora em agência do Banco do Brasil de Lisboa, sendo que em ambas a funcionária que as atendeu não soube explicar com



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

Rua Sorbone, 375, ., Centreville - CEP 13560-760, Fone: (16) 3368-3260, São Carlos-SP - E-mail: saocarlosjec@tjsp.jus.br

precisão qual o problema que estaria sucedendo com os cartões da autora. Não mencionou, inclusive, o possível bloqueio dos cartões, limitando-se a orientar a autora a cadastrar outra senha, a um custo de 15 Euros, sem a certeza entretanto de que isso eliminaria o problema. A conjugação desses elementos, aliada à ausência de outros que apontassem para direção contrária, conduz à convicção de que o réu não se desincumbiu satisfatoriamente do ônus de demonstrar que não incorreu em falha como lhe foi atribuído. Em consequência, prospera a postulação vestibular. Quanto ao ressarcimento dos danos materiais, é de rigor porque não se concebe que a autora experimente prejuízos patrimoniais por fatos a que não deu causa. Isso à evidência teria lugar se ela recebesse importância inferior ao montante empregado para carregar os cartões em apreço, cumprindo ressaltar que a espécie não concerne a simples resgate e sim à recomposição das partes ao *status quo ante*. Ressalvo, por oportuno, que poderá o réu diligenciar o resgate da importância carregada nos cartões, tomando-a para si, se o caso. Os danos morais, outrossim, estão configurados. Basta a leitura do relato exordial e da réplica para estabelecer a certeza de que a autora foi exposta a frustração de vulto sem que tivesse responsabilidade alguma. Se isso já seria perceptível em condições normais, fica ainda mais claro quando se vê que tudo se passou no Exterior, em que naturalmente o apoio que haveria aqui inexistia. Novamente o depoimento da testemunha ouvida nesta data reforça tal convicção, uma vez que foi graças a sua intervenção que diversas compras em favor da autora puderam concretizar-se. A busca de soluções junto à agências do réu em Lisboa não se mostrou frutífera, o que denota que ele não prestou à autora, ao menos no caso dos autos, a assistência devida. É o que basta para configuração dos danos morais. O valor pleiteado a esse título, é bom assinalar, está em consonância com os critérios adotados em casos afins (atenta para a condição econômica das partes e o grau do aborrecimento experimentado, de um lado, bem como à necessidade da fixação não constituir enriquecimento indevido da parte e nem aviltar o sofrimento suportado, de outro lado), merecendo vingar. Isto posto, **JULGO PROCEDENTE** a ação para condenar o réu a pagar à autora as quantias de R\$ 3.719,12, acrescida de correção monetária, a partir de março de 2017 (época do carregamento dos cartões de crédito), e juros de mora, contados da citação, e de R\$ 3.719,12, acrescida de correção monetária, a partir do ajuizamento da ação, e de juros de mora, contados da citação. Deixo de proceder à condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios, com fundamento no art. 55, *caput*, da Lei nº 9.099/95. Publicada em audiência, *dou por intimadas as partes. REGISTRE-SE*. *Saem intimados os presentes e cientes de que este termo será visualizado nos autos virtuais somente com a assinatura digital do MM Juiz, porquanto o impresso e assinado pela(s) parte(s), não será digitalizado para os autos, eis que ficará arquivado em cartório, pelo prazo máximo de até 2 (dois) anos NADA MAIS.* E, para constar, lavrei o presente termo que vai devidamente assinado. Eu, Evandro Genaro Fusco, Escrevente Técnico Judiciário, digitei.

Requerente:

Requerido - preposto:

Adv^a. Requerido:

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