



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**

**SENTENÇA**

Processo Físico nº: **0011754-36.2013.8.26.0566**  
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral**  
Requerente: **Marley Biasotto Buzzini**  
Requerido: **Banco do Brasil Sa**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Silvio Moura Sales**

Vistos.

Dispensado o relatório, na forma do art. 38, caput, parte final, da Lei nº 9.099/95, e afigurando-se suficientes os elementos contidos nos autos à imediata prolação da sentença,

**D E C I D O.**

Trata-se de ação em que a autora alegou ter comparecido a uma agência do réu para realizar o pagamento de contas em terminal de autoatendimento e quando estava indo embora foi abordada por dois homens que se apresentaram como funcionários do réu, os quais lhe informaram que a operação que efetivara não se tinha concretizado.

Alegou ainda que seguiu então as orientações deles para validar a operação, chegando a digitar novamente suas senhas numérica e alfabética, e ato contínuo foi embora.

Salientou que posteriormente percebeu ter sido ludibriada pelos dois homens, pois eles substituíram seu cartão bancário por outro idêntico, constatando também a existência de débitos e saques em sua conta que não fizera.

Comunicou esses fatos ao réu, sendo instaurado no seu âmbito interno procedimento administrativo para a devida apuração, mas acabou surpreendida com a cobrança dos valores aludidos com acréscimos que especificou (relativos a juros, IOF e encargos financeiros), totalizando a quantia de R\$ 8.077,82.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**

Almeja à declaração da inexistência do débito e ao recebimento de indenização para ressarcimento dos danos morais que suportou.

O réu em contestação refutou a ocorrência de falhas na prestação de seus serviços, acrescentando que instaurou procedimento para a devida apuração do que realmente aconteceu.

Atribuiu à autora a responsabilidade pelo episódio e impugnou a existência de danos morais em desfavor dela.

Assim posta a questão debatida, o réu foi instado a apresentar a cópia das filmagens dos momentos em que a autora foi abordada por pessoas que se diziam funcionários dele, bem como do procedimento administrativo que teria iniciado (fl. 149), mas permaneceu inerte (fl. 151).

A conjugação desses elementos conduz ao acolhimento parcial da pretensão deduzida.

Com efeito, admite-se como verdadeira a versão fática exposta pela autora.

O réu não a negou de forma específica e muito menos amealhou dados objetivos que se contrapusessem a ela, tendo, ao contrário, permanecido silente quando lhe foi dada oportunidade para tanto.

Reputa-se em consequência que a autora foi abordada por pessoas que se passaram por funcionários do réu (a autora em réplica inclusive asseverou que as mesmas "*se vestiam e agiam como funcionários do requerido*", como se vê a fl. 135, terceiro parágrafo), sendo enganada por eles.

A responsabilidade do réu no evento consiste em ter permitido que o episódio se desse no interior de suas dependências, sem que promovesse a devida fiscalização para evitá-lo.

Nem se diga que a autora obrou com culpa na ocasião porque mesmo que se isso se tivesse como presente é certo que não afetaria a omissão do réu.

Como dispõe o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços não responde por falhas nessa prestação, dentre outras hipóteses, somente se se constata a **culpa exclusiva** do consumidor ou de terceiro (§ 3º, inc. II, do mencionado preceito legal), mas isso aqui não se deu.

Poder-se-ia cogitar quando muito da concorrência de culpa pela autora, mas nunca de sua culpa exclusiva porque se não houvesse a ação de terceiros, implementada graças à desídia do réu, nada teria sucedido.

Conclui-se nesse contexto que a declaração da inexistência do débito apontado pela autora é de rigor.

Restou suficientemente demonstrado que ele decorreu de ações que se deram pouco após os fatos noticiados, não tendo o réu comprovado com segurança que a autora ao longo do tempo perpetrasse atos semelhantes.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**

O débito bem por isso não pode ser imputado a ela.

De igual modo, os danos morais da autora estão patenteados.

O desassossego por que passou é inquestionável e se tornou ainda maior quando o réu, mesmo depois de cientificado do que se tinha passado, insistiu na cobrança dos valores questionados, com acréscimos.

Qualquer pessoa mediana que estivesse na situação da autora se veria diante de constrangimento de vulto com a postura do réu, muito superior aos contratempos próprios da vida cotidiana, o que basta à caracterização dos danos morais passíveis de reparação.

Quanto ao valor da indenização, observará os critérios que se aplicam em situações análogas.

Assim, à míngua de preceito normativo que discipline a matéria, mas atento à condição econômica das partes e ao grau do aborrecimento experimentado (aí tomando em conta a concorrência da autora para a eclosão dos acontecimentos), de um lado, bem como à necessidade da fixação não constituir enriquecimento indevido da parte e nem aviltar o sofrimento suportado, de outro lado, arbitro a indenização devida à autora em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE** a ação para declarar a inexistência do débito tratado nos autos e para condenar o réu a pagar à autora a quantia de R\$ 4.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação, atualizado desde a propositura da ação.

Caso o réu não efetue o pagamento no prazo de quinze dias, contados do trânsito em julgado e independentemente de nova intimação, o montante da condenação será acrescido de multa de 10% (art. 475-J do CPC).

Torno definitiva a decisão de fl. 95.

Deixo de proceder à condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios, com fundamento no art. 55, caput, da Lei nº 9.099/95.

P.R.I.

São Carlos, 30 de agosto de 2014.

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