



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE BARUERI
FORO DE BARUERI
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
RUA DESEMBARGADOR CELSO LUIZ LIMONGI, 84, Barueri-SP -
CEP 06400-000
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1017440-50.2021.8.26.0068**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - DIREITO CIVIL**
 Requerente: **Ana Lucia Ravacci Carneiro Rodrigues**
 Requerido: **BANCO CETELEM S/A**

Prioridade Idoso
 Tramitação prioritária

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Telma Berkelmans dos Santos**

Vistos.

Trata-se de ação ajuizada por Ana Lúcia Ravacci Carneiro Rodrigues em face do Banco Cetelem S/A, em que a autora afirma ter feito contato com a ré para requerer boleto para quitação de seu financiamento, quando foi redirecionada para atendimento via whatsapp, que lhe passou um boleto para pagamento. Dias após, e antes do vencimento e do pagamento do boleto em questão, recebeu novo contato do Banco Cetelem, informando que havia nova proposta para quitação, mais vantajosa, a qual aceitou e efetuou o pagamento, descobrindo, após, tratar-se de boleto fraudado. Em razão disso, a autora requer a condenação da instituição ré ao ressarcimento do valor pago, bem como no pagamento de indenização por danos morais.

Em contestação, a corré Banco Cetelem. sustentou a inexistência de falha na prestação dos seus serviços e que a autora foi vítima de fraude perpetrada por terceiros, bem como apontou os elementos do boleto ora discutido que permitem a verificação de que se trataria de boleto falso.

É o breve relatório, embora dispensado, nos termos do art. 38 da Lei nº 9.099/95.

Fundamento e decido.

O pedido é parcialmente procedente.

No caso em tela, é evidente a relação de consumo existente entre as partes, razão pela qual se aplicam ao caso as normas do Código de Defesa do Consumidor.

Impõe salientar que não resta dúvida sobre a aplicabilidade do Código de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE BARUERI
FORO DE BARUERI
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
RUA DESEMBARGADOR CELSO LUIZ LIMONGI, 84, Barueri-SP -
CEP 06400-000

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

Defesa do Consumidor aos serviços bancários e de instituições financeiras, como já reconheceu há muito o Superior Tribunal de Justiça, ao interpretar o disposto no art. 3º da Lei n. 8.078/90: *“Os bancos, como prestadores de serviços especialmente contemplados no art. 3º, par. 2º, estão submetidos às disposições do Código de Defesa do Consumidor. A circunstância de o usuário dispor do bem recebido através da operação bancária, transferindo-o a terceiros, em pagamento de outros bens ou serviços, não o descaracteriza como consumidor final dos serviços prestados pelo banco”* (STJ - AC. Unân. da 4ª T., publ. Em 29.05.1995 - RESP 57.974-0-RS - Rel. Min. Ruy Rosado, in *“Nossos Tribunais - Jurisprudência Seleccionada”*, Boletim Semanal n. 30 - 1995).

Jorge Alberto Quadros de Carvalho Silva, em sua obra *“Código de Defesa do Consumidor Anotado”*, p. 35, assim preleciona: *“A inversão do ônus da prova pode acontecer em favor do consumidor quando for verossímil sua alegação ou quando for hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência. A verossimilhança da alegação é o argumento que tem aparência de verdadeiro. É a probabilidade das razões do consumidor. A hipossuficiência, por sua vez, está associada à vulnerabilidade econômica do consumidor, presumivelmente mais fraco, em desvantagem na discussão de seus interesses e direitos. O critério para verificação da hipossuficiência e da verossimilhança, é judicial, isto é, somente o juiz é quem deve dizer se o consumidor é hipossuficiente ou se suas alegações são verossímeis, segundo as regras ordinárias de experiência.”*

Não fosse isso, a responsabilidade dos bancos, como prestadores de serviços, em face do Código de Defesa do Consumidor, é objetiva. Dispõe o artigo 14 do aludido diploma 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”*.

O parágrafo 1º deste artigo esclarece que *“o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar”*, e o parágrafo 3º prevê que *“o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar que: I- tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou terceiro.”*

Assim, tendo em vista a verossimilhança das alegações da autora, bem como os documentos acostados aos autos por ela, competia à instituição financeira ré demonstrar a ausência de falha em seus serviços, nos termos do art. 6º, VIII, da mencionada lei, o que entendendo não restar comprovado.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE BARUERI
FORO DE BARUERI
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
RUA DESEMBARGADOR CELSO LUIZ LIMONGI, 84, Barueri-SP -
CEP 06400-000

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

Isso porque, a autora, ao solicitar boleto para quitação de seu débito junto ao atendimento da empresa, foi redirecionada à atendimento por whatsapp, o qual consta do site da ré como meio oficial de contato, e após recebeu mensagem pelo aplicativo, de suposto funcionário da ré, o qual possuía seus dados pessoais, tais quais nome e CPF, bem como dados relacionados à dívida perante a ré a qual ela pretendia quitar.

Deste modo, de fato, conclui-se que a autora foi vítima de um golpe praticado por terceiros, que possuíam seus dados bancários e o histórico dos seus débitos junto a ré, situação que não foi esclarecida a contento por esta, que não produziu nenhuma prova concreta sobre a existência de meios efetivamente idôneos para impedir a ocorrência de tais fraudes.

Ora, a autora foi enganada mediante fraude, por meio ardid, em que o estelionatário teve acesso às suas informações em relação ao contrato firmado com a primeira ré. Neste sentido este TJSP já se posicionou:

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PAGAMENTO PUTATIVO. Circunstâncias que impossibilitavam a constatação da fraude perpetrada por terceiro. Validade do pagamento efetuado de boa-fé ao credor putativo. Reconhecimento. Inexigibilidade da dívida. Reconhecimento. Sentença reformada. RESPONSABILIDADE CIVIL. Provas que indicam o nexo de causalidade entre a conduta desidiosa de ambas as rés e o evento danoso. Protesto indevido que gerou dano à honra objetiva da pessoa jurídica. Dever de indenizar reconhecido. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO (Apelação Cível nº 1001506-77.2017.8.26.0008 (Apelação Cível nº 1001506.77.2017.8.26.0008, Relator(a): Fernando Sastre Redondo, Órgão julgador: 38ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 22/11/2017, Data de publicação: 15/01/2018)".

Se não bastasse isso, como já dito, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, ou seja, 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.

Dessa forma, o fato de outra pessoa obter os dados necessários da autora para



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE BARUERI
FORO DE BARUERI
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
RUA DESEMBARGADOR CELSO LUIZ LIMONGI, 84, Barueri-SP -
CEP 06400-000

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

praticar um golpe é de responsabilidade da instituição financeira ré, aplicando-se ao caso a Súmula 479 do STJ: "*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:

“**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS.** Sentença de procedência. Insurgência dos réus. Descabimento. Relação de Consumo. Fraude bancária pela emissão de boleto falso por terceiro. Empresa autora que se equipara à condição de consumidora. **Fraude realizada mediante utilização do sistema de cobrança do banco. Situação que levou o autor a acreditar que o boleto foi emitido pelo réu e que o seu pagamento representava a quitação da dívida. Falsários que expediram o documento de cobrança, valendo-se das informações referentes à operação desejada pela requerente. Meliantes que se valeram de ferramenta do banco na elaboração do boleto. Ilícito operacionalizado com informações guardadas pela instituição financeira. Verossimilhança do golpe em razão de o estelionatário deter as informações sigilosas da operação originária. Réus que não se desincumbiram do ônus probatório acerca da segurança das operações. Responsabilidade pelo risco da atividade configurado.** Fraude cometida por terceiro que não afasta sua responsabilidade. Inteligência da Súmula nº 479 do STJ. Ressarcimento dos danos materiais devidos. Recursos não providos”. (TJSP – Apelação Cível 1019397-19.2018.8.26.0577 – Relator: Helio Faria – 18ª Câmara de Direito Privado – Julg: 02/07/2019)” – grifo nosso

“**Ação de obrigação de fazer c.c. indenizatória material. Alienação fiduciária em garantia. Bem móvel. Intenção adimplir antecipadamente o contrato. Acordo realizado com representante da financeira via Whatsapp. Boleto enviado ao endereço eletrônico do consumidor. Dados da instituição, do pagador, valor e data de vencimento corretos. Fraude. Redirecionamento do pagamento a outro banco. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmulas 297 e 497 do STJ). Má**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE BARUERI
FORO DE BARUERI
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
RUA DESEMBARGADOR CELSO LUIZ LIMONGI, 84, Barueri-SP -
CEP 06400-000

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

prestação de serviço. Sentença de procedência parcial para determinar a entrega do termo de quitação e ressarcir danos materiais mantida. Apelo improvido”. (TJSP – Apelação nº 1003216-06.2018.8.26.0168 – Relator: Soares Levada – 34ª Câmara de Direito Privado – Julg.: 11/06/2019) – grifo nosso

Posteriormente, em ação própria para este fim, a instituição financeira poderá buscar o direito de regresso contra o fraudador para reaver a quantia. Assim, a ré deve ser condenada ao pagamento da quantia de R\$ 6.876,65 (seis mil, oitocentos e setenta e seis reais e sessenta e cinco centavos), em favor da autora.

Por último, com relação ao pedido de indenização por dano moral, é preciso avaliar se os efeitos da conduta da ré, por sua natureza ou gravidade, exorbitam o mero aborrecimento e repercutam na esfera da dignidade humana, quando então configurarão o dano moral. É necessário aferir as circunstâncias daquela situação em específico, e se tinha potencial para causar dor, vexame, sofrimento ou humilhação.

“O dano moral somente ingressará no mundo jurídico, com a subsequente obrigação de indenizar, em havendo alguma grandeza do ato considerado ofensivo a direito personalíssimo. Se o ato tido como gerador do dano extrapatrimonial não possui virtualidade para lesionar sentimentos ou causar dor e padecimento íntimo, não existiu o dano moral passível de ressarcimento. Para evitar a abundância de ações que tratam de danos morais presentes no foro, havendo autêntica confusão do que seja lesão que atinge a pessoa e do que é mero desconforto, convém repetir que não é qualquer sensação de desgosto, de molestamento ou de contrariedade que merecerá indenização. O reconhecimento do dano moral exige determinada envergadura. Necessário, também, que o dano se prolongue durante algum tempo e que seja a justa medida do ultraje às afeições sentimentais. As sensações desagradáveis, por si sós, que não traduzem em seu bojo lesividade a algum direito personalíssimo, não merecerão ser indenizadas. Existe um piso de inconvenientes que o ser humano tem de tolerar, sem que exista o autêntico dano moral”(in DANO MORAL INDENIZÁVEL, 3ª edição, Método, São Paulo, 2001, p. 122).

No caso em exame, entendo que não há evidente ofensa moral causada diretamente pelo pagamento de boleto fraudulento, além do fato de que não houve a descrição e comprovação de nenhum outro dano moral específico decorrente da conduta da ré.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE BARUERI
FORO DE BARUERI
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
RUA DESEMBARGADOR CELSO LUIZ LIMONGI, 84, Barueri-SP -
CEP 06400-000
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

Diante do exposto, julgo parcialmente procedentes os pedidos apenas para condenar a ré ao ressarcimento da quantia de R\$ 6.876,65 (seis mil oitocentos e setenta e seis reais e sessenta e cinco centavos), corrigida monetariamente pelos índices da tabela do TJSP, desde o ajuizamento, e acrescida de juros moratórios de 1% ao mês, devidos desde a citação. Consequentemente, declaro extinto o processo, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Sem condenação em ônus sucumbenciais, por força do disposto no artigo 55 da lei 9099/95.

O prazo para recorrer desta sentença é de 10 (dez) dias, a contar da intimação, sendo que eventual recurso será recebido apenas no efeito devolutivo.

Nos termos da Lei Estadual nº 15.855/2015, publicada em 03.07.2015, e do artigo 54, parágrafo único, da Lei nº 9.099/95 (o preparo do recurso compreenderá todas as despesas processuais, inclusive aquelas dispensadas em primeiro grau de jurisdição, ressalvada a hipótese de assistência judiciária gratuita), o valor do preparo deverá ser composto pela soma de duas parcelas: a primeira corresponde a 1% sobre o valor da causa; a segunda, a 4% sobre o valor da causa (regra geral) ou da condenação (regra específica, quando houver condenação) ou, ainda, do valor fixado pelo magistrado como base do preparo, se este assim o fizer. Para cada parcela, deve ser respeitado o valor mínimo de 5 UFESP's, caso a porcentagem prevista em lei resulte em valor inferior. As duas parcelas podem ser recolhidas numa única guia DARE, observando-se o determinado no Provimento da Corregedoria Geral de Justiça n.º 33/2013 quanto ao preenchimento dos dados, sob pena de não ser considerado válido tal recolhimento. Sem prejuízo da taxa judiciária, deverá, ainda, ser recolhido porte de remessa e retorno, se for o caso (processos físicos ou digitais que tenham gravação de áudio e vídeo).

O valor do preparo deve ser recolhido no prazo de até 48 horas após a interposição do recurso, independentemente de intimação. Não existe possibilidade de complementação, caso haja recolhimento de valor inferior ao devido, conforme restou pacificado pelo Egrégio Superior Tribunal de Justiça (AgRg na Rcl 4.885/PE).

Certificado o trânsito em julgado, deverá a parte autora requerer o cumprimento de sentença, apresentando o valor atualizado da condenação, devendo a serventia, neste caso, intimar a ré para pagamento, nos termos do caput e §1º, do art. 523, ressalvado desde já que não haverá a incidência de honorários de advogado como previsto no referido parágrafo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE BARUERI
FORO DE BARUERI
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
RUA DESEMBARGADOR CELSO LUIZ LIMONGI, 84, Barueri-SP -
CEP 06400-000
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

primeiro, porquanto inaplicáveis aos Juizados, bem como de que "não efetuado tempestivamente o pagamento voluntário, será expedido, desde logo, mandado de penhora e avaliação, seguindo-se os atos de expropriação", nos termos do §3º, do mesmo artigo.

P.I.C.

Barueri, 14 de abril de 2022.

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