



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
PODER JUDICIÁRIO  
Juízo de Venda Nova do Imigrante - Vara Única

AV. EVANDI AMÉRICO COMARELA, 971, Fórum Desembargador José Vieira Coelho, BAIRRO MARMIN, VENDA NOVA DO  
IMIGRANTE - ES - CEP: 29375-000  
Telefone:(28) 35462800

PROCESSO Nº 5000153-30.2022.8.08.0049  
PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)  
REQUERENTE: -----

REQUERIDO: BANCO BRADESCO SA

Advogado do(a) REQUERENTE: DAVID METZKER DIAS SOARES - ES15848

Advogado do(a) REQUERIDO: KARINA DE ALMEIDA BATISTUCI - SP178033

## SENTENÇA

Dispensado o relatório, nos moldes do art. 38 da Lei 9.099/95. Decido.

A parte requerente alega, em síntese, que foi vítima de má prestação de serviços bancários, na medida que recebeu uma ligação de uma pessoa que se identificava como Taiz Martins no dia 08 de setembro de 2021, a qual alegou ser da central de atendimento do banco Bradesco. Através da ligação, a atendente – que se passava pelo Requerido – passou todos os dados da empresa e pediu a confirmação dos dados pelo supervisor da Requerente. Posteriormente, informou a necessidade de realizar uma atualização no protocolo de segurança do sistema Bradesco Net Empresa. Dessa forma solicitou o login e senha de token pelo usuário master. Ao atender à solicitação da suposta atendente, a Requerente acessou o link “bradescoempresarial.com.br” e realizou o download da atualização, e após, realizou login novamente no portal Bradesco Net Empresa para finalizar a atualização do sistema. Neste procedimento foi solicitado cinco senhas do token e após o término, a Taiz Martins pediu para que não fosse utilizado o portal Bradesco Net Empresa e nem o aplicativo do celular dentro do prazo de uma hora. Ocorre que, passado o período de uma hora, o supervisor administrativo da Requerente tentou por diversas vezes realizar login no aplicativo, contudo não obteve sucesso. Ressalta-se que em nenhum momento o supervisor autorizou, agendou, confirmou ou solicitou operação de capital de giro ou pagamento em transferência via pix, apenas atualizou os dados conforme solicitado. Ao entrar em contato com o suporte Bradesco, a fim de sanar o problema, o mesmo auxiliou na desinstalação do aplicativo. Feito isso, a empresa Autora ficou completamente sem acesso às contas, extratos, boletos, entre outras funcionalidades, pelo período de dois dias. Acontece que no dia 15/09/2021, ao fazer a verificação no extrato bancário, foi verificada duas operações não solicitadas pela Requerente, sendo uma operação de solicitação de capital de giro, no valor de R\$50.000,00 (cinquenta mil reais) e duas transferências via PIX, uma no valor de R\$30.000,00 (trinta mil reais) e outra no valor de R\$20.000,00 (vinte mil reais), ambas datadas no dia 08/09/2021, com transferência para a pessoa de Luiz Fellipe Araújo Maciel. Para tentar resolver o ocorrido extrajudicialmente, a Requerente logrou em comunicar o banco através de uma contestação, a fim de evitar o judiciário. Contudo, o Banco apenas creditou e abateu o valor de R\$18.700,00 (dezoito mil e setecentos reais) no capital de giro da Requerente, valor que conseguiram reter da conta em que o PIX foi enviado. Além disso, em resposta, o Requerido afirmou que não irá restituir a Requerente em relação ao restante do valor, R\$31.300,00 (trinta e um mil e trezentos reais) que foi retirado de sua conta por meio fraudulento. Então, a Requerente registrou um Boletim de Ocorrência noticiando os fatos às autoridades competentes, o que foi feito na 11ª Delegacia Regional de Venda Nova do Imigrante, que recebeu o protocolo de nº 45880091.

Em contestação a requerida pugnou pela improcedência do pedido inicial, tendo em vista que não foram produzidas provas hábeis a caracterizar a sua condenação. No mais, sustentou que não houve qualquer ato ilícito praticado e que não há razões para qualquer indenização, uma vez que houve culpa exclusiva da vítima. Prejuízo advindo de ato de terceiro.

Ultrapassadas tais questões, no presente caso, observo que o requerente trouxe aos autos provas suficientes, conforme documentos juntados, que demonstram a falha na prestação de serviços pelo banco/financeira requerido.

No mais, os pontos levantados e devidamente demonstrados dão plena convicção de que o banco vem negligenciando com o tratamento de seus clientes, deixando de cumprir o que determina o Código de Defesa do Consumidor.

Dispõe o art. 14 do CDC 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.

§ 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;
- III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”.

No presente caso, claro fica através das provas colhidas nos autos, que o serviço não foi prestado de forma adequada, uma vez que está devidamente demonstrado pelos documentos juntados que a requerente foi vítima de um possível golpe, que gerou-lhe diversos prejuízos, decorrente da solicitação de capital de giro, no valor de R\$50.000,00 (cinquenta mil reais) e duas transferências via PIX, uma no valor de R\$30.000,00 (trinta mil reais) e outra no valor de R\$20.000,00 (vinte mil reais), ambas datadas no dia 08/09/2021.

Conforme trazido aos autos, o requerente efetuou contato com o requerido para solucionar sua demanda. Contudo, após o contato realizado, recebeu apenas provimento parcial, restando ainda a quantia R\$31.300,00 (trinta e um mil e trezentos reais) que foi retirado de sua conta por meio fraudulento.

Ou seja, graças a falha na prestação de serviços pela Requerida, terceiro de má-fé se passando por funcionário da requerida ludibriou a parte autora e teve conhecimento dos dados da requerente, realizando a liberação de capital de giro.

Sobre as falhas na prestação de serviços, entende a jurisprudência:

“Ementa: APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. DANO MORAL CARACTERIZADO. VALOR DA INDENIZAÇÃO FIXADO EM R\$ 12.000,00. MANTIDO. RECURSOS NÃO PROVIDOS. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem se manifestado no sentido de que o descaso com o consumidor é situação hábil à caracterização do dever de indenizar, especialmente nas situações em que a fornecedora presta o serviço de forma deficiente. Inexistindo parâmetros para a fixação do valor do dano, a indenização por danos morais deve ser fixada pelo julgador com fulcro nos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de modo a evitar a configuração de enriquecimento ilícito, mas também em

busca de atender sempre a função compensatória do ofendido e sancionatória do ofensor. TJ-MS Apelação APL 08038518120128120002 MS 0803851-81.2012.8.12.0002 (TJ-MS) Data de publicação: 11/03/2016”.

Assim, evidente a má prestação do serviço pelo Banco Requerido, razão pela qual cabível a fixação de indenização condizente com a gravidade do ato praticado.

Sobre o tema, resalto entendimento exarado pelo Superior Tribunal de Justiça na Súmula 479, que dispõe: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

“Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. BANCO PAN. PAGAMENTO DE BOLETOS BANCÁRIOS. ADULTERAÇÃO DO NÚMERO DO CÓDIGO DE BARRAS. FRAUDE.

RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SUBMISSÃO AO CDC . DUPLO APELO. EVIDÊNCIAS QUE INDICAM A OCORRÊNCIA DE FRAUDE NO PROCESSAMENTO DO PAGAMENTO DE BOLETO BANCÁRIO. FORTUITO INTERNO. TEORIA DA APARÊNCIA. VALOR DOS DANOS MORAIS. OBSERVAÇÃO DOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE. SENTENÇA MANTIDA. 1. (...) 2. Segundo a Súmula 479 do STJ, "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes delitivas praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias." 3. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados ao cliente, na hipótese de quitação integral de empréstimo realizado por meio de boleto bancário fraudado, enviado por terceiro estranho à relação jurídica, após pedido formalizado pelo consumidor à financeira, máxime quando inviável a percepção da fraude. 3.1. Ao disponibilizar os serviços bancários através de meio eletrônico, os bancos assumem a responsabilidade de reparar os danos que decorram da falha de segurança no contado com o consumidor, como o caso de adulteração e fraude em boletos bancários. A obrigação de ofertar segurança às operações realizadas através da internet não é do consumidor, e sim da instituição financeira 3.4. A fraude perpetrada por terceiros, ao integrar o risco da atividade exercida pelo banco, caracteriza fortuito interno e, nesse sentido, não possui o condão de configurar a excludente de responsabilidade civil por culpa de terceiro, estabelecida no art. 14, § 3º, II, da Lei n. 8.078 /90 (...)" (TJ-DF Autos n 0010851-07.2015.8.07.0001 (TJ-DF) Data de publicação: 27/06/2017)

Passo à análise dos danos morais e materiais.

Patente a ocorrência de dano moral pelos dissabores enfrentados, em hipótese que extrapola a razoabilidade, sendo imperativa a responsabilidade do réu.

Como é de ampla sabença, a lesão moral não ocorre apenas quando a dor e o sofrimento são de extrema gravidade, mas também quando a dúvida, a perda do tempo útil, a privação, o incômodo e a perturbação apresentam-se significativos, atingindo a esfera íntima do indivíduo; e, com esse viés, deve ser compensada com o fito de amenizar o abalo sofrido pela vítima, até porque, como regra, a sua total reparação é impossível.

O arbitramento deve ser feito segundo seu caráter dúplice: serve de consolo ao sofrimento experimentado pelo ofendido e tem cunho educativo ao causador do dano, com a finalidade de que aja de modo a evitar novas vítimas e ocorrências semelhantes; não pode ser fonte de enriquecimento de um, mas também não pode ser tão irrisória que não provoque qualquer esforço ao devedor para adimpli-lo.

Contudo, em relação ao quantum indenizatório, fixo o valor, considerando, mormente, o grau de culpa do Réu, principalmente em razão da recalcitrância em solucionar a questão, a condição econômica da vítima e dos ofensores, a extensão do dano, a finalidade da sanção reparatória e os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Diante disso, dadas as circunstâncias do caso concreto e pelos fundamentos esposados, entendo que o quantum de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) para parte autora é o suficiente para compensar.

No que se refere ao dano material, este está devidamente comprovado nos autos com a retirada de valores da conta bancária da parte autora, sendo despidiendá outras considerações.

Dispositivo.

A JULGO PROCEDENTE A DEMANDA f l 487 i i l d CPC

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE A DEMANDA, com fulcro no art. 487, inciso I, do CPC, para CONDENAR a requerida ao pagamento de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), a título de danos morais, em favor da parte autora. Juros de mora de 1% ao mês e correção monetária observado o IPCA-E, em conformidade com o RE 870942 - STF - julgado em 20/11/2017, a contar do presente arbitramento conforme a Súmula 362, do STJ e a CONDENAR ao pagamento do valor de R\$31.300,00 (trinta e um mil e trezentos reais) que foi retirado de sua conta por meio fraudulento. Sobre tais valores deverá incidir juros e correção monetária pelo IPCA-E, cujo termo a quo é a data do evento danoso.

Sem custas e honorários, ex vi do disposto no artigo 55, caput, da Lei nº 9.099/95.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Em caso de cumprimento voluntário da obrigação:

- a) Fica advertida a parte vencida que o pagamento da obrigação deverá ocorrer junto ao -----, em respeito às Leis Estaduais (ES) nº 4.569/91 e 8.386/06, existindo, inclusive, ferramenta eletrônica no site do mesmo para tal fim;
- b) Não havendo requerimento de transferência bancária no prazo de 05 (cinco) dias a contar do retorno dos autos ou do trânsito em julgado ainda neste grau de jurisdição, promova a Secretaria do Juízo a expedição de alvará eletrônico, independente de nova conclusão.

Após, ARQUIVEM-SE, observadas as cautelas de estilo.

Diligencie-se.

VENDA NOVA DO IMIGRANTE-ES, 19 de outubro de 2022.

Juiz(a) de Direito

Assinado eletronicamente por: JOSE PEDRO DE SOUZA NETTO

~~20/10/2022 11:52:55~~  
20/10/2022 11:52:55

<https://sistemas.tjes.jus.br/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam> ID do documento: 18723898

18723898



22102011525551900000018002186

IMPRIMIR

GERAR PDF