

Fls. Processo: 0098300-23.2022.8.19.0001

Processo Eletrônico

Classe/Assunto: Procedimento Comum - Cláusulas Abusivas/Direito do Consumidor

Autor: -----

Réu: BANCO DO BRASIL S/A

Nesta data, faço os autos conclusos ao MM. Dr. Juiz
Rosana Simen Rangel

Em 18/12/2023

Sentença

Trata-se de AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA, proposta por ----- em face de BANCO DO BRASIL S/A alegando a autora, em suma, que é titular da conta corrente nº 103363 da Agência 5651 (Gávea) do Banco do Brasil, na qual recebe seus proventos de aposentadoria, e na qual concentra toda a sua movimentação financeira. Narra que, em 25 de outubro de 2021, recebeu mensagens via SMS de pessoa que se identificou como funcionária do Banco do Brasil, a qual mostrava perfeito conhecimento da movimentação bancária da autora, de seus dados pessoais e de seu número telefônico. Relata que a pessoa do SMS afirmou que houve tentativa de compra com o cartão da autora na Lojas Americanas, no valor de R\$ 3.275,80 e, se a autora não reconhecesse essa transação, deveria adotar medidas de bloqueio, seguindo as orientações passadas por SMS e por telefone, o que foi feito. Expõe que, após finalizar os procedimentos informados pelo SMS, constatou que havia sido levada a contratar empréstimo junto ao banco réu, razão pela qual efetuou registro de ocorrência e tentou solucionar a questão administrativamente, mas não logrou êxito.

Pugna pela declaração de nulidade da contratação de empréstimo. Postula a condenação da ré a devolução dos valores pagos referentes às parcelas dos empréstimos na monta de R\$ 12.169,68 (doze mil cento e sessenta e nove reais e sessenta e oito centavos). Requer, por fim, a condenação da ré ao pagamento de indenização, a título de danos morais, no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Vieram com a inicial os documentos de fls. 08/44.

Manifestação da parte autora às fls. 57/61.

Decisão às fls. 69/70, recebendo a petição de fls. 57/61 como emenda à inicial.

O réu apresentou contestação de fls. 169/192, com os documentos de fls. 193/297, arguindo, preliminarmente, falta de interesse de agir e ilegitimidade passiva. No mérito alega, em suma, que o empréstimo contestado pela parte autora foi contratado via MOBILE, ou seja, eletronicamente, com uso de senhas cadastradas pelo próprio cliente. Informa que a reclamação feita pela autora foi

atendida e concluída. Aduz que o empréstimo foi contratado sem vício algum que possa declará-lo nulo. Nega a existência de danos morais e materiais. Requer a improcedência do pleito autoral.

Réplica às fls. 308/313, com documentos de fls. 314/393.

Manifestação da parte autora em provas às fls. 401/402.

É O RELATÓRIO. PASSO A DECIDIR.

Feito a comportar julgamento antecipado, na forma do art. 355, inciso I, do CPC/2015, já que as provas anexadas aos autos são suficientes para o julgamento da lide, estando o feito maduro para julgamento e hábil a viabilizar um juízo de certeza em sede de cognição exauriente.

Primeiramente, em relação à preliminar de falta de interesse de agir arguida pela parte ré em sua peça de defesa, resta a mesma superada, visto que a tutela jurisdicional pleiteada na petição inicial é útil, necessária e adequada.

No que tange à preliminar de ilegitimidade passiva, observa-se que se confunde com o mérito, sendo adiante apreciada.

Passo a análise do mérito.

Trata-se de demanda na qual a parte autora objetiva a declaração de nulidade do empréstimo contratado junto ao banco réu, bem como a restituição das parcelas pagas e indenização por danos morais.

Em contestação o réu sustenta a ausência de responsabilidade, uma vez que os débitos restaram contraídos por meio da senha da parte autora.

Cumpra destacar, inicialmente, que a presente demanda versa acerca de relação de consumo por ser a parte autora destinatária final do produto comercializado pela parte ré, na forma do art. 2º do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Além disso, por ser a ré fornecedora de produtos na forma do art. 3º do CDC, bem como pelo fato de ser pessoa jurídica detentora de maior poder econômico e financeiro inserida em uma relação de consumo, restou caracterizada a vulnerabilidade da parte autora. Por essas razões, aplica-se ao presente caso o CDC.

Registre-se, ainda, a inteligência do verbete sumular nº 297 do STJ, in verbis: " O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

Nesse contexto, a responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores pelos fatos ou vícios de produtos ou de serviços, nos termos do art. 14 do CDC, é objetiva.

Assim, basta que se verifique a existência do dano e do nexos causal ligando este à conduta do fornecedor para que esteja caracterizada a responsabilidade civil deste último, independentemente da existência de culpa. É a adoção pelo Direito Pátrio da Teoria do Risco do Empreendimento.

E nessa circunstância, a responsabilidade do prestador ou fornecedor do serviço somente é elidida se comprovado, que o defeito inexistiu ou decorreu de fato exclusivo da própria vítima ou de terceiros, nos moldes do artigo 14, § 3º I e II do CDC.

In casu, a responsabilidade da instituição ré é objetiva pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços têm o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. O fornecedor passa a ser o garantidor dos produtos e serviços oferecidos no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos.

Este dever é inerente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, decorrendo a responsabilidade do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de executar determinados serviços. O fornecedor só afasta a sua responsabilidade se provar a ocorrência de uma das causas que excluem o próprio nexos causal, enunciadas no § 3º, do art. 14 da Lei nº 8.078/90, quais sejam, a inexistência do defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Além disso, apesar da alegação do réu de ter a autora realizado o empréstimo mediante o uso da senha, observa-se que, ao constatar que se tratava de fraude, a autora seguiu todos os procedimentos para comunicar à instituição financeira, conforme a contestação de débito acostada às fls. 21/22, e o registro de ocorrência realizado junto à Delegacia de Polícia, conforme se infere de fls. 19/20.

Registre-se que a ocorrência de fraudes ou delitos contra o sistema bancário, que resultem danos a terceiros ou a correntistas, não afasta a responsabilidade civil da instituição financeira, na medida em que fazem parte do próprio risco do empreendimento, caracterizando fortuito interno.

Ressalte-se que o fraudador tinha conhecimento dos dados bancários da parte autora, fazendo com que ela acreditasse se tratar de funcionário do banco, o que demonstra a falha no serviço do réu, quanto à segurança que se espera de um estabelecimento bancário.

Ora, se por um lado os serviços online, via bankfone e aplicativos facilitam a vida do consumidor e da instituição financeira, por outro, tornam mais arriscada a atividade desenvolvida.

Logo, compete ao Banco assumir, não só o ônus do serviço prestado, como também os ônus dele decorrentes.

Resta flagrante a falha na prestação do serviço da instituição financeira, que tem como dever inerente à sua atividade a guarda e segurança dos dados e valores que lhe são confiados pelos clientes.

De se frisar ainda que o artigo 6º, inciso I do CDC estabelece a segurança como direito básico do consumidor, contra os riscos provocados pelas práticas no fornecimento de produtos e serviços.

Aplicáveis à hipótese dos autos o verbete sumular 479 do STJ, bem como o enunciado 94 da Súmula do TJRJ abaixo transcritos:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."

"Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar."

Evidente, portanto, a falha na prestação do serviço pelo réu, devendo ser reconhecido o dever de reparar os danos sofridos decorrentes do empréstimo, tendo em vista que a parte ré não logrou êxito em comprovar a regularidade da contratação, ônus que lhe caberia, nos termos do artigo 373, II do CPC/15.

Sobre o tema, este Egrégio Tribunal:

"APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. A PARTE AUTORA ALEGA TER SIDO VÍTIMA DO DENOMINADO "GOLPE DO MOTOBOY", RECEBENDO SUPOSTA E CREDÍVEL LIGAÇÃO TELEFÔNICA DO BANCO DO BRASIL, COM INFORMAÇÕES DE SEUS DADOS PESSOAIS, COMPRA NÃO REALIZADA E ASSIM INDUZINDO A CONSUMIDORA A DIGITAR SUA SENHA TELEFÔNICA E ENTREGAR OS CARTÕES AO MOTOBOY ENVIADO SUPOSTAMENTE PELO BANCO. DE POSSE DO CARTÃO E SENHA, FORAM REALIZADAS VÁRIAS COMPRAS E UM SAQUE EM PREJUÍZO DA AUTORA. A SENTENÇA DETERMINOU A REPETIÇÃO, DE FORMA SIMPLES, DOS VALORES INDEVIDAMENTE DEBITADOS E CONDENOU A RÉ (BANCO DO BRASIL) AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS NO MONTANTE DE R\$5.000,00. APELO DO BANCO RÉU AFIRMANDO QUE A AUTORA FOI VÍTIMA DE ESTELIONATO. NO MÉRITO DIZ INEXISTIR FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, HAVENDO CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO, OU CONCORRENTE DA CONSUMIDORA E OPERAÇÕES REALIZADOS PRESENCIALMENTE, COM USO DO CARTÃO, CHIP E SENHA PESSOAL. NÃO ASSISTE RAZÃO AO BANCO DO BRASIL. A PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA DEVE SER REJEITADA, UMA VEZ QUE A AUTORA QUESTIONA, NESTE FEITO, DÉBITOS QUE LHE SÃO IMPOSTOS PELO BANCO APELANTE ATRAVÉS DOS SERVIÇOS QUE OFERECE À CONSUMIDORA. APESAR DA ATUAÇÃO DE TERCEIRO NO GOLPE, É EVIDENTE A FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RÉ, JÁ QUE O CRIME SE INICIOU COM A CONFIRMAÇÃO DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS BANCÁRIAS DA AUTORA, O QUE LANÇA SUSPEITA, SOBRE POSSÍVEL FRAUDE INTERNA, SEM QUE O BANCO TENHA AGIDO DE FORMA A PROTEGER OS DADOS OU BLOQUEAR AS MOVIMENTAÇÕES FORA DO PERFIL DA AUTORA, APESAR DE VERIFICAR A SUSPEITA DE FRAUDE. CONFORME BEM MENCIONADO PELO JUÍZO, NO DIA DA FRAUDE, FORAM REALIZADAS 16 COMPRAS NUMA MESMA PIZZARIA, NUM INTERVALO DE 6 MINUTOS, CADA QUAL EM VALORES SUPERIORES A R\$ 390,00, FATO COMPLETAMENTE INUSITADO. TAMBÉM OUTRAS 9 (NOVE) COMPRAS FORAM REALIZADAS NUM MESMO ESTABELECIMENTO NUM ESPAÇO DE TRÊS MINUTOS, EM VALORES SEMELHANTES AOS DAS COMPRAS REALIZADAS NA PIZZARIA, VALORES QUE DECRESCIAM UM CENTAVO A CADA NOVA COMPRA REALIZADA. O RÉU NÃO PROVOU QUE TAIS COMPRAS, MUITO MENOS O SAQUE REALIZADO NO VALOR DE R\$ 9.997,04, POSSUAM ADERÊNCIA AO PERFIL DE UTILIZAÇÃO DA AUTORA. OUTROSSIM, O ENUNCIADO 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."VERBA COMPENSATÓRIA QUE ATENDE OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. PRECEDENTES. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DO RECURSO." 0008854-22.2021.8.19.0202 - APELAÇÃO - Des(a). JUAREZ FERNANDES FOLHES - Julgamento: 10/11/2022 - DÉCIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL.

"APELAÇÃO CÍVEL. SENTENÇA (INDEX 259) QUE JULGOU IMPROCEDENTES OS PEDIDOS. RECURSO DA AUTORA A QUE SE DÁ PROVIMENTO, JULGANDO-SE PROCEDENTES OS PEDIDOS PARA: (I) DECLARAR A NULIDADE DO CONTRATO DE MÚTUO N.º 320000335930, CELEBRADO EM 01/08/2017; CONDENAR A RÉ: (II) À DEVOLUÇÃO DOS VALORES INDEVIDAMENTE SACADOS DA CONTA CORRENTE E DO PAGAMENTO DE TÍTULO NO VALOR DE R\$7.782,40, QUE TOTALIZAM R\$14.482,40; (III) AO PAGAMENTO DE R\$5.000,00 (CINCO MIL REAIS) DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS, E; (IV) AO PAGAMENTO DAS CUSTAS PROCESSUAIS E DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS SUCUMBENCIAIS, FIXADOS EM 10% DO VALOR DA CONDENAÇÃO. No caso em exame, a Consumidora recebeu SMS do Banco com a informação de que o cartão contendo a chave de segurança havia expirado, o que a levou a

acessar o link, a fim de efetuar a atualização. Depois, descobriu que terceiros efetuaram operações em sua conta corrente, como pagamento de título de outro banco, no valor de R\$7.782,40; duas transferências para conta corrente de outra titularidade, nos importes de R\$2.700,00 e de R\$4.000,00, além de empréstimo bancário, de R\$ 24.000,00. Do conjunto probatório, observa-se que a Demandante foi vítima de fraude, ao acessar o link fornecido na mensagem de texto que lhe foi enviada. Desta forma, os fraudadores conseguiram acesso aos seus dados bancários e, por conseguinte, utilizaram tais informações para efetuar as operações impugnadas. Em defesa, a Demandada alegou que teria ocorrido culpa exclusiva da vítima, porquanto as operações foram efetuadas no "internet banking" com senha pessoal, havendo, também, utilização de senha do cartão de segurança "on-line" e digitação numérica do Token. Conforme destacado no julgamento da apelação cível n.º 0318088-15.2017.8.19.0001, deste Tribunal, em 13/02/2019: ¿[...] é muito difícil para o consumidor, parte mais vulnerável e que não dispõe de técnicas mais sofisticadas para sua proteção, fazer a diferença entre o contato verdadeiro do prestador de serviços e o falso. Ainda mais levando-se em conta a enxurrada de ofertas que são feitas todos os dias para aquisição de produtos, por via telefônica, e-mail e SMS[...]¿. Registre-se ser obrigação da Instituição Financeira fornecer meios seguros para que os correntistas acessem às contas, evitando a ocorrência de fraude. Ademais, analisando-se os extratos bancários dos seis meses anteriores ao evento, observa-se que a contratação do empréstimo no valor de R\$24.000,00 destoava do histórico de operações da Requerente, fato que deveria ter chamado a atenção da Requerida. Neste cenário, possível concluir pela ocorrência de falha na prestação do serviço por parte do Banco. Por consequência, está a se impor a declaração de nulidade do contrato de mútuo n.º 320000335930, celebrado em 01/08/2017, e, também, a restituição dos valores indevidamente sacados da conta corrente, que totalizam R\$14.482,40. Sob outro aspecto, o dissabor vivenciado pela Suplicante na situação descrita em inicial, conjugado com a incerteza de reaver o montante debitado de sua conta corrente, são suficientes para configurar violação dos direitos da personalidade. Desta forma, levando-se em conta as circunstâncias do caso concreto e os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, conclui-se que o quantum compensatório do dano moral deve ser fixado em R\$5.000,00 (cinco mil reais)." (0035368-48.2017.8.19.0203 - APELAÇÃO. Des(a). ARTHUR NARCISO DE OLIVEIRA NETO Julgamento: 23/07/2020 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL)

Deve, portanto, a parte ré indenizar a autora pela transação indevidamente realizada em seu nome. No que tange aos danos morais, sabe-se que a indenização, além de servir como compensação pelo sofrimento experimentado, deve ter também caráter punitivo-pedagógico, de modo a indicar ao fornecedor a necessidade de aprimorar o seu desempenho comercial, com vistas a coibir a ocorrência de eventos danosos que causem prejuízos ao consumidor.

In casu, mostram-se indubitáveis os transtornos e o aborrecimento sofridos pela consumidora, idosa, que além de ter sofrido o golpe, não conseguiu resolver a questão pela via administrativa, tendo sido obrigado a recorrer ao Poder Judiciário para comprovar a não realização da transação e assim ser ressarcida quanto aos valores que lhe foram indevidamente cobrados, tratando-se de problemas que extrapolam o normal do cotidiano.

Assim, levando-se em consideração a extensão do dano e os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, fixo o quantum indenizatório no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais)

Isto posto, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO, extinguindo o processo com julgamento de mérito, na forma do art.487, I, do NCPD, para DECLARAR nulo o contrato de empréstimo objeto da lide, bem como para CONDENAR o banco réu a restituir os valores cobrados e comprovadamente descontados da conta bancária da parte autora referente às parcelas do empréstimo objeto da lide, corrigidos monetariamente a contar de cada desembolso e com juros de mora a partir da citação. CONDENO ainda a ré a pagar à parte autora indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00



(três mil reais), na forma da fundamentação supra, acrescido de correção monetária a partir da sentença e juros simples de mora a incidir a partir da citação.

Condeno ainda a parte ré o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, conforme dispõe o artigo 85, parágrafo 2º,



do NCPC.

Após o trânsito em julgado, nada sendo requerido no prazo de 05 (cinco) dias, ficam cientes as partes de que os autos serão encaminhados à Central de Arquivamento, nos termos do Provimento CGJ 20/2013, ou, sendo a hipótese, baixados e arquivados.

Publique-se. Intimem-se.

Rio de Janeiro, 18/12/2023.

Rosana Simen Rangel - Juiz Titular

Autos recebidos do MM. Dr. Juiz

Rosana Simen Rangel

Em ____/____/____

Código de Autenticação: **4PS9.8WMS.37JW.WAT3**

Este código pode ser verificado em: www.tjrj.jus.br – Serviços – Validação de documentos

ROSANA SIMEN RANGEL:26904 Assinado em 18/12/2023 21:42:10 Local: TJ-RJ