



Poder Judiciário

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Comarca de Goiânia - 5º Juizado Especial Cível

Avenida Olinda, esquina com a Avenida PL-3, quadra G, lote 04, Parque Lozandes, Goiânia/GO, CEP 74.884-120

Processo nº: 6113886-50.2024.8.09.0051

Parte Autora: Maryanna Martins Rodrigues Nunes

Parte Ré: Banco Bradesco S.a.

Natureza da Ação: PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento
-> Procedimento do Juizado Especial Cível

PROJETO DE SENTENÇA / MANDADO / OFÍCIO¹

Trata-se de ação declaratória de nulidade de operação bancária fraudulenta cumulada com inexigibilidade do débito cumulada com indenização por danos morais proposta por **Maryanna Martins Rodrigues Nunes** em desfavor do **Banco Bradesco S.A.**, ambos devidamente qualificados.

Dispensado o relatório, nos termos do artigo 38, caput, da Lei nº 9.099/95. Decido.

Inicialmente, quanto à preliminar de incompetência do juizado especial cível, não vislumbro a necessidade de realização de perícia nos presentes autos. Trata-se de matéria cujas provas são eminentemente documentais, as quais já se encontram anexas aos autos.

Desta forma, REJEITO a preliminar apresentada.

Foi apresentada ainda preliminar de inépcia da inicial, entretanto, a petição inicial atende a todos os requisitos previstos nos artigos 319 e 320 do CPC. No mais, os pedidos autorais são específicos: inexistência de pedido de empréstimo e condenação em danos morais.

Desta forma, REJEITO a preliminar apresentada.

Quanto à preliminar de indeferimento do pedido de assistência judiciária gratuita, assevero que em sede de juizados especiais não há cobrança de custas e demais despesas processuais, razão porque reservo-me à análise do pedido nesse particular por ocasião, se houver, do recurso nominado, oportunidade em que este Juízo certamente terá melhores condições de aquilatar o direito da parte reclamante em ser atendida em seu pleito.

Desta forma, REJEITO a preliminar apresentada.

Quanto à preliminar que impugna o valor da causa tem-se que, nas ações indenizatórias por danos morais, não há como determinar, de imediato, o valor da referida indenização e, consequentemente, não há como modificar o valor inicial dado a causa. Ademais, não se localizando no catálogo do artigo 292 do CPC o

Valor: R\$ 56.480,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 1ª UPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 1º, 2º, 3º, 4º E 5º
Usuário: WESLEY JUNQUEIRA CASTRO - Data: 17/02/2025 19:18:36



critério legal para fixar o valor da causa na hipótese de pedido de indenização de dano moral, admite-se a fixação voluntária pelo autor.

Desta forma, REJEITO a preliminar apresentada.

Ainda em sede preliminar, a parte autora suscita culpa exclusiva da consumidora. Todavia, verifico que tal alegação se confunde com a própria necessidade de análise do mérito.

Desta forma, REJEITO a preliminar apresentada.

Os pressupostos processuais de constituição e de desenvolvimento válido e regular do processo fazem-se presentes. As partes estão devidamente representadas, não restando irregularidades ou vícios capazes de invalidar a presente demanda.

De logo, tenho como praticável o julgamento antecipado da lide, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, eis que a discussão se trata de matéria exclusivamente de direito, sendo que os documentos juntados são hábeis à comprovação da matéria fática, sendo prescindíveis a produção de outras provas, motivo pelo qual conheço diretamente do pedido.

A presente ação versa sobre relação de consumo que deve ser analisada sob o foco do Código de Defesa do Consumidor.

Dentre os princípios gerais do Código de Defesa do Consumidor encontra-se o princípio da vulnerabilidade (art. 4º, inciso I). É um conceito que expressa uma situação comparativa, na qual um dos integrantes da relação é mais fraco que a outra. Através deste princípio, o sistema jurídico reconhece a qualidade de sujeito mais fraco na relação de consumo. É inerente a todos os consumidores.

Em breve síntese, a autora alega que foi surpreendida no início de novembro de 2024 com uma mensagem SMS informando sobre uma compra não realizada e a contratação de um empréstimo em seu nome. Preocupada e não reconhecendo tais transações, a autora alega que entrou em contato com a Central de Atendimento do banco Requerido e solicitou o cancelamento da compra e do empréstimo. Contudo, ao clicar em um link enviado via WhatsApp, teve sua conta hackeada, resultando em um empréstimo fraudulento e em transferências via PIX para contas de terceiros.

Sustenta que, apesar de ter notificado imediatamente o banco sobre a fraude, as medidas adotadas pelo Requerido foram ineficazes, com devolução de valores irrisórios e falta de providências para bloquear os valores envolvidos. Alega que, além da falha na segurança do sistema bancário, a instituição financeira não tomou as ações necessárias para evitar o golpe, nem apresentou explicações satisfatórias sobre a falha nos procedimentos de segurança.

A parte autora aduz ainda que a liberação do empréstimo fraudulento, via aplicativo, ocorreu sem sua autorização ou participação, o que configura uma falha grave nos serviços prestados pelo banco. Ressalta ainda que a mesma quantia, anteriormente, foi negada pela gerente do banco, questionando a disparidade entre a negação de seu pedido e a liberação do empréstimo fraudulento. Esse fato evidencia, segundo a Autora, a negligência do banco em adotar medidas de segurança adequadas.

Destaca que, após ter informado o ocorrido ao banco, não houve agilidade na tomada de providências para bloquear as transações fraudulentas, agravando seus danos financeiros. Alega, portanto, que a omissão do banco em proteger os dados e os valores de sua conta resultou diretamente na concretização do golpe, o que evidencia a responsabilidade da instituição financeira pelos danos sofridos.

Por fim, suscita a nulidade da operação bancária fraudulenta, a inexigibilidade do débito e o pedido de indenização por danos morais, requerendo a responsabilização do banco pelos prejuízos materiais e psicológicos decorrentes do ocorrido.



A parte ré apresentou defesa, onde alega que as transações realizadas via PIX são de responsabilidade exclusiva do titular da conta, uma vez que as operações são autorizadas por meio de senha pessoal, biometria ou chave de segurança, que são dados de uso pessoal e intransferível. Alega ainda que não houve falha sistêmica na segurança do banco.

Suscita a ré que a movimentação bancária, especificamente via PIX, é realizada com múltiplas etapas de segurança, que exigem a confirmação de dados pelo próprio cliente, e portanto, não houve qualquer ato ilícito cometido pela instituição financeira. Alega que a parte autora tenta se esquivar de uma transação válida, uma vez que, segundo a ré, não houve erro no processamento da transação.

A ré ainda contesta a alegação de danos materiais e morais, aduzindo que não houve a comprovação de qualquer prejuízo real ou de culpa do banco. Afirma que, no caso em questão, é de responsabilidade da autora proteger seus dados bancários, e que o banco tomou as medidas necessárias para garantir a segurança de seus serviços, incluindo alertas sobre transações suspeitas.

Ressalta a ré que a parte autora não apresentou provas suficientes que pudessem comprovar a ocorrência do alegado dano moral, sendo insuficiente para tanto as alegações de aborrecimentos ou dissabores. A ré também afirma que não há que se falar em inversão do ônus da prova, pois a autora não se encontra em situação de hipossuficiência, conforme as disposições do Código de Defesa do Consumidor.

Por fim, a parte ré requer o julgamento da ação como improcedente, destacando que a responsabilidade pela transação realizada é exclusivamente da parte autora, que falhou em tomar as precauções necessárias para a segurança de suas transações financeiras.

A parte autora apresentou impugnação à contestação reiterando, *in totum*, os pedidos exordiais.

Inicialmente, cumpre destacar que a Resolução BCB nº 147 em 16 de novembro de 2021, que regulamenta e disciplina o funcionamento do arranjo de pagamentos PIX, prevê em seu art. 39-B, § 6º, inciso I, a criação do Mecanismo Especial de Devolução de PIX, caso se identifique fundada suspeita de fraude na transação:

"Art. 39-B. Os recursos oriundos de uma transação no âmbito do Pix deverão ser bloqueados cautelarmente pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando houver suspeita de fraude."

Desta forma, verifica-se que o banco recebedor, quando devidamente informado da suspeita de fraude, deverá diligenciar-se em efetuar o imediato bloqueio do saldo auferido pelo usuário recebedor.

Pois bem, a parte autora logrou êxito em demonstrar a existência do golpe, conforme faz prova mensagem de SMS recebida do fraudador, referente à compra no valor de R\$1.200,00, para contato no número 0800 580 3568; capturas de tela de whatsapp e app bradesco; e-mail da requerida com resposta ao atendimento nº 337377785 se recusando a identificar as transferências realizadas como golpe; e-mail da requerida sobre empréstimo contratado pelo aplicativo; extrato do empréstimo contratado; e-mail enviado pela requerente com pedido de cancelamento imediato do contrato de empréstimo nº. 513872254; contestação de empréstimo redigida de próprio punho; boletim de ocorrência; capturas de tela de conversa da requerente com sua gerente bancária; captura de tela com mensagem de bloqueio de acesso à conta; reclamação realizada junto ao Procon; ausência de resposta do Bradesco ao Procon; áudios da gerente bancária da requerente solicitando informações sobre empréstimo.

A autora comprovou ainda a materialidade do golpe pelo extrato demonstrando, pelas capturas de tela (documento 07 do Evento 01) as transferências nos valores de R\$23.539,00 e R\$23.451,00 em favor de Ellen Rayane Souza e Daniel Felix de Oliveira, respectivamente.

Por outra via, em que pese a ferramenta disponível do Mecanismo Especial de Devolução (MED), no



qual o correntista pode se valer, desde que registre boletim de ocorrência e avise imediatamente a instituição pelo canal de atendimento oficial (<https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/o-que-e-e-como-funciona-o-mecanismo-especial-de-devolucao-med>), infere-se que o banco réu não teve a iniciativa em buscar a resolução do problema enfrentado pela autora em sua conta bancária.

A requerida instituição bancária não demonstrou ter tomado as providências previstas na Resolução BCB nº 147 em 16 de novembro de 2021, de modo que os golpistas, acabaram por se beneficiar da quantia indevidamente recebida pela desídia da requerida em efetuar o imediato bloqueio até apuração da fraude.

Ademais, a requerida não juntou qualquer prova de que tenha buscado, de alguma forma, auxiliar a autora quanto ao golpe comprovadamente sofrido.

Assim, verifica-se que o requerido, exclusivamente, deu causa ao prejuízo narrado pela autora, no tocante a impossibilidade de reaver a quantia usurpada para sua correntista.

Ademais, as alegações da parte de ré quanto a culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros não merecem prosperar. O consumidor quando realiza a entabulação de contrato de depósito financeiro de seus ativos juntamente com o banco busca, primordialmente, a custódia segura por parte da instituição financeira.

Resta nítida a ausência do dever de segurança do sistema de *internet banking* da parte ré ao, mediante simples envio de *link* fraudulento por parte do falsário, conseguir pleno acesso junto a instituição financeira, à todas as formas de transação, inclusive se passando pela pessoa da correntista e sem qualquer entrave de autenticação em duas etapas.

Neste sentido é o entendimento jurisprudencial:

ADMINISTRATIVO. DANO MORAL. INDENIZAÇÃO. CONTA CORRENTE. DESCONTOS INDEVIDOS. FALHA NA SEGURANÇA DO SISTEMA DE INTERNET. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. Configurado abalo moral decorrente de defeito na prestação de serviço pela falta de segurança, legitimamente esperada pelo correntista - que teve subtraído valores de sua conta bancária, em decorrência de operações realizadas via internet por terceiro, sem autorização -, é devido o pagamento de indenização pela instituição financeira, independentemente da comprovação do real prejuízo extrapatrimonial suportado, que se presume pela injusta privação do que lhe pertence, desde que demonstrada a ocorrência do ato ilícito em si. O sistema de acesso às contas bancárias pela internet é de responsabilidade da instituição financeira, que deve zelar pela sua segurança. (TRF-4 - APELAÇÃO CÍVEL 21044047100 RS 57.2014.4040.7100)

No mesmo diapasão:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido. (Superior Tribunal de Justiça STJ - RECURSO ESPECIAL: RESp 1199782 PR 2010/0119382-8)

Neste sentido, ainda é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça quanto a



responsabilidade da instituição financeira por prejuízos oriundos de golpe, ainda que perpetrado por terceiros:

Súmula 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

As atividades bancárias são de risco e, portanto, tais riscos envolvidos nas operações devem ser assumidos integralmente por quem lucra com as mesmas, qual seja, as Instituições Bancárias.

A autora comprovou o prejuízo de ordem material, advinda do golpe, nos valores de R\$23.451,00 (vinte e três mil quatrocentos e cinquenta e um reais) para Daniel Felix de Oliveira (CPF 871.710.408-44) e outra no valor de R\$23.539,00 (vinte e três mil quinhentos e trinta e nove reais), totalizando R\$46.990,31 (quarenta e seis mil novecentos e noventa reais e trinta e um centavos) de prejuízo. Assim, há de se julgar procedente o pedido quanto à declaração de inexistência de empréstimo na indigitada quantia por nome da parte autora.

Quanto aos **danos morais**, é nítido o dano moral experimentado pela parte autora que, diante da constatação do golpe sofrido, ao buscar auxílio da instituição financeira que custodia sua conta bancária envolvida no golpe, sequer se diligencia em bloquear o levantamento da importância até apuração final da fraude.

Assim, verifica-se que houve nitidamente, uma falha na prestação de serviços pela instituição bancária, haja vista que, além de não tomar as medidas cautelares exigidas quanto ao bloqueio em caso de suspeita de fraude, contribuiu no efetivo prejuízo experimentado pela autora.

Ademais, as reiteradas tentativas de comunicação solicitando o urgente bloqueio (Documentos 09 a 12 do Evento 01) atestam que a autora demandou exagerado fluxo de tempo, a fim de exigir que o banco réu tomasse as medidas possíveis, tais como o Mecanismo Especial de Devolução (MED), sendo que não houve resolução do problema por parte da requerida.

Ressai cristalino que o caso em questão é de perfeita aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

Segundo essa teoria, o desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável. Essa Teoria já vem sendo adotada pelo STJ no REsp nº 1.634.851/RJ, AREsp 1.132.385/SP, Aresp 1.241.259/SP e AREsp 1.260.458/SP.

A requerida não se desincumbiu do ônus de provar fatos modificativos ou extintivos do direito da autora.

In casu, tenho que a requerida, realmente agiu de maneira incorreta, haja vista que deve diligenciar quanto ao dever de segurança dos serviços que visa oferecer a seus clientes, bem como diligenciar quanto as providências necessárias em caso de possível fraude.

Logo, se a ré se beneficiava com o procedimento adotado, sem ter os cuidados necessários, deve ela responder pelos riscos inerentes à atividade praticada, configurando-se responsabilidade pelo fato do serviço previsto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que é aplicável ao caso por se tratar de relação de consumo.

Desta forma, há de se julgar procedente o pedido de danos morais.

Se, por um lado, é imprescindível que a quantia arbitrada não constitua causa de enriquecimento,



por outro, destina-se a compensar a dor moral sofrida, além de indicar um juízo de reprovação ao ilícito, motivo pelo qual deve mensurar a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano e as condições sociais do ofendido.

DIANTE DO EXPOSTO, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos iniciais, aduzidos por **Maryanna Martins Rodrigues Nunes** em desfavor do **Banco Bradesco S.A.**, com base no art. 487, I, do Código de Processo Civil, a fim de:

a) DECLARAR a inexistência de débitos entre a autora e a requerida, no total de R\$46.990,31 (quarenta e seis mil novecentos e noventa reais e trinta e um centavos), oriundo de contrato de empréstimo de nº. 513872254 realizado em seu nome, com transferências nos valores de R\$23.451,00 (vinte e três mil quatrocentos e cinquenta e um reais) para Daniel Felix de Oliveira (CPF 871.710.408-44) e outra no valor de R\$23.539,00 (vinte e três mil quinhentos e trinta e nove reais) e, consequentemente, a inexigibilidade da cobrança de referido valor;

b) CONDENAR a parte ré a pagar à parte autora, a título de indenização por danos morais, a quantia de **R\$4.000,00 (quatro mil reais)**, com correção monetária (IPCA) a partir desta sentença (Súmula 362 do STJ) e juros moratórios mensais nos termos do artigo 406 e seus parágrafos do Código Civil (alterado pela Lei 14.905/2024), desde a citação.

À consideração da Excelentíssima Senhora Juíza de Direito deste Juizado Especial Cível.

Goiânia, datado e assinado digitalmente.

Fernando Luiz Dias Morais Fernandes

Juiz Leigo

HOMOLOGAÇÃO

Examinei os presentes autos, avaliei os fundamentos apresentados acima e aprovo a conclusão externada pelo juiz leigo, razão pela qual **homologo** o projeto de sentença, para que surta seus efeitos jurídicos, nos termos do art. 40 da Lei 9.099/1995.

Sem custas e honorários advocatícios, conforme o art. 55 da Lei 9.099/95.

Interposto recurso, concluso para análise.

Implementado o trânsito em julgado e cumpridas as determinações pela UPJ, **ARQUIVE-SE.**

Publicado e registrado eletronicamente. Intime-se as partes.

Goiânia, datado e assinado digitalmente.

Karinne Thormin da Silva

Juíza de Direito



(assinado digitalmente)

(1) Código de Normas e Procedimentos do Foro Judicial da CGJ/GO - Art. 136. Fica autorizada a adoção do DESPACHO-MANDADO pelos magistrados, o qual consiste na prolação de ato decisório cujo teor sirva automaticamente de instrumento de citação, intimação, ofício ou alvará judicial (...) j1202

É um dever de todos, sem exceção, proteger crianças e adolescentes contra a violência infantil - Disque 100.

Valor: R\$ 56.480,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 1ª UPJ JUÍZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 1º, 2º, 3º, 4º E 5º
Usuário: WESLEY JUNQUEIRA CASTRO - Data: 17/02/2025 19:18:36

