



## PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Ipatinga / Unidade Jurisdicional Única - 2º JD da Comarca de Ipatinga

Rua Edgar Boy Rossi, 0 (s/nº), Centro, Ipatinga - MG - CEP: 35160-011

PROCESSO Nº: 5016838-24.2023.8.13.0313

CLASSE: [CÍVEL] PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)

ASSUNTO: [Indenização por Dano Moral, Indenização por Dano Material]

AUTOR: \_\_\_\_\_

RÉU/RÉ: \_\_\_\_\_ S.A.

### SENTENÇA

Vistos, etc.

Dispensado o relatório, nos termos do caput do art. 38 da Lei 9.099/95.

\_\_\_\_\_ ajuizou a presente ação contra \_\_\_\_\_ S.A.

aduzindo, em síntese, que recebeu uma ligação do telefone (33) 985622982 de uma pessoa que se passou por funcionária do setor de segurança do banco réu afirmando que sua conta estava sendo hackeada e que seria necessário realizar alguns procedimentos por aplicativo espião, ocasião em que instalou o aplicativo e seu telefone apagou; disse que ao perceber que se tratava de um golpe dirigiu-se à agência e conseguiu atendimento com um funcionário que efetuou o bloqueio da conta, mas que não seria possível fazer a contestação das transações naquela data pois a gerente estava de férias e ele não tinha acesso, além de informar que seria necessária a lavratura do boletim de ocorrência.

Argumenta que retirou extrato bancário no mesmo dia e foi registrar o boletim de ocorrência; no dia seguinte às transações, foi informada da abertura das contestações e sobre as diversas transações em 3 contas bancárias vinculadas ao seu CPF, amargando prejuízo material de R\$ 31.540,36.

O \_\_\_\_\_ S.A. apresentou contestação arguindo, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva e litisconsórcio passivo necessário; no mérito, argumenta que a autora deu causa ao próprio prejuízo, pois caiu no golpe da falsa central de atendimento, devendo ser afastada a responsabilidade do banco, haja vista que não houve falha no seu sistema de segurança; assevera que, em caso de fraude, cabe ao consumidor comunicar a instituição financeira para utilização do MED, Mecanismo Especial de Devolução, criado para regulamentar o procedimento de restituição, e que o bloqueio cautelar é feito apenas pela instituição recebedora. Pugnou pela improcedência e pela tramitação do feito em segredo de justiça.

Réplica no ID 10152993827.

Audiência de instrução e julgamento consoante ata de ID 10204585037.

É este o relato dos fatos.

Fundamento e decido.

Alega o réu, em preliminar, a existência de litisconsórcio passivo necessário ao argumento de que seria necessária a inclusão dos beneficiários das transferências no polo passivo.

O art. 114 do Código de Processo Civil assim dispõe:

O litisconsórcio será necessário por disposição de lei ou quando, pela natureza da relação jurídica controvertida, a eficácia da sentença depender da citação de todos que devam ser litisconsortes.

No caso dos autos, não se trata de litisconsórcio passivo necessário, pois não se enquadra nas hipóteses legais. O réu pretende, a bem da verdade, eximir-se da responsabilidade quanto à segurança das operações realizadas por meio do aplicativo disponibilizado aos usuários.

Desse modo, rejeito a preliminar.

A preliminar de ilegitimidade passiva também não comporta acolhimento em razão da teoria da asserção, que preconiza que a análise das condições da ação deve ser realizada com base na narrativa do autor na exordial e, tendo o a parte autora mencionado que a fraude ocorreu nas contas bancárias da instituição financeira ré, resta patente sua legitimidade para figurar no polo passivo.

Com relação ao pedido de tramitação do feito sob sigilo de justiça, é cediço que os processos judiciais estão repletos de dados pessoais, e com a promulgação da LGPD, o Brasil encontra-se diante do desafio de conciliar e compatibilizar a publicidade dos processos judiciais eletrônicos com a proteção de dados pessoais.

A análise a respeito dos riscos quanto à violação de direitos fundamentais do titular, suficientes para sobrepor os interesse da coletividade, que justificam a publicidade dos atos do processo, cabe ao magistrado ao analisar o caso concreto.

A LGPD tem por objetivo, na forma de seu artigo 1º, a proteção dos direitos fundamentais de liberdade e de privacidade, assim como o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, no entanto, não serve como meio para alargamento indiscriminado das hipóteses legais já existente e previstas pela legislação processual (art. 189 do Código de Processo Civil).

Na hipótese, não verifico riscos concretos ao indivíduo que, por meio da exposição de seus dados no processo efetivamente culminem em prejuízos à sua esfera íntima, de modo que, não havendo efetiva necessidade de manter os atos processuais em sigilo, o pedido deve ser rejeitado.

Não havendo outras preliminares a decidir ou nulidades a sanar, e presentes as condições da ação e os pressupostos processuais, passo ao exame do mérito da pretensão.

A controvérsia deve ser dirimida à luz do Código de Defesa do Consumidor, que em seu art. 14 estabelece 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.

(...)

A responsabilidade oriunda da relação consumo, quanto ao fornecedor de bens e serviços, é objetiva, implicando tão somente na identificação do nexa causal entre o fato lesivo e o dano provocado, conforme muito bem resume Paulo de Tarso Vieira Sanseverino<sup>1</sup>:

No Brasil, formou-se um consenso no momento em que se passou a regulamentar a responsabilidade pelo fato do produto ou pelo fato do serviço, em torno da necessidade de também se dispensar a presença da culpa no suporte fático do fato ilícito de consumo, tornando objetiva a responsabilidade do fornecedor. O CDC, em seus arts. 12 e 14, deixou expresso que os fornecedores de produtos e serviços respondem pelos danos causados ao consumidor “independentemente da existência de culpa”. Portanto, optou-se, claramente, no direito brasileiro, por um regime de responsabilidade objetiva não culposa do fornecedor de produtos e serviços.

A parte autora alega que foi vítima de estelionatários que se passaram por funcionários do banco informando sobre a existência de transferências não autorizadas em sua conta bancária;

verbera que após ter instalado aplicativo a pedido dos golpistas, foram movimentadas 3 contas bancárias de sua titularidade.

Em que pese a frequência do ajuizamento de ações desta natureza e que em muitos casos o autor dá causa ao próprio prejuízo, realizando ações a pedido de estelionatários, o caso dos autos merece ser analisado sobre outro enfoque.

Primeiro, por que a autora narra que não foi ela quem realizou as transações, mas tão somente instalou o aplicativo no celular, não tendo informado ou digitado a sua senha, como alegou em seu depoimento, de modo que a fraude foi praticada por terceiro que conseguiu, por meio do referido aplicativo, o acesso à conta bancária.

Em segundo lugar, em razão do suposto atendente deter conhecimento sobre a existência de conta bancária da autora na instituição financeira, além do número de telefone, o que pode ser indício do vazamento de dados.

Não bastasse isso, foram movimentadas 3 contas bancárias relativas ao mesmo CPF, sendo uma delas poupança e outra conta conjunta, nas quais foram realizadas 8 transferências via PIX, num intervalo de tempo reduzido, além da contratação de 2 empréstimos pessoais, que destoam completamente do padrão de utilização da conta bancária pela consumidora.

Com efeito, a parte autora instalou o aplicativo que facilitou a prática do golpe, contudo, com relação às transferências posteriores à instalação, entendo que a instituição financeira foi negligente ao autorizar as transações e, portanto, deve responder pelos danos causados.

No caso, o sistema de detecção de fraude deveria ser acionado automaticamente, impedindo que as operações se ultimassem. Nesse aspecto reside a culpa do réu, na modalidade da negligência (artigo 186 do Código Civil).

Ademais, a autora comprovou ter comunicado à instituição financeira na mesma data da ocorrência dos fatos, como se percebe pelo extrato bancário retirado no caixa eletrônico em 03/08/2023, às 13:22, contudo, só foi tomada providência para reaver o valor transferido no dia seguinte à comunicação (ID 10152458987), quando foi encaminhada a contestação, mas já não haviam fundos para a repatriação.

O próprio banco discorreu em sua contestação sobre a existência do MED – Mecanismo Especial de Devolução, criado justamente para proteger os consumidores com relação à prática de fraudes no âmbito dos pagamentos via PIX, não tendo juntado provas que demonstrem uma

atuação eficaz na tentativa de reaver as quantias transferidas, notadamente por não ter tomado providências imediatas à ocorrência da fraude.

O Regulamento anexo à Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, que disciplina o funcionamento do arranjo de pagamentos PIX, dispõe que:

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. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=147>)

§ 1º A avaliação de suspeita de fraude deve incluir: (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=147>)

I - a quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor; (Redação dada, a partir de 1º/1/2023, pela Resolução BCB nº 269, de 1º/12/2022.)

(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=269>)

II - o tempo decorrido desde a abertura da conta transacional pelo usuário recebedor; (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=147>)

III - o horário e o dia da realização da transação; (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=147>)

IV - o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à ocorrência de transações entre os usuários; e (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=147>)

V - outros fatores, a critério de cada participante. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=147>)

§ 2º O bloqueio cautelar deve ser efetivado simultaneamente ao crédito na conta transacional do usuário recebedor. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=147>)

§ 3º O participante prestador de serviço de pagamento deverá comunicar imediatamente ao usuário recebedor a efetivação do bloqueio cautelar. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=147>)

§ 4º O bloqueio cautelar durará no máximo 72 horas. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=147>)

§ 5º Durante o período em que os recursos estiverem bloqueados cautelarmente, o participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor deve avaliar se existem indícios que confirmam embasamento à suspeita de fraude. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=147>)

§ 6º Concluída a avaliação de que trata o § 5º: (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=147>)

I - os recursos serão devolvidos ao usuário pagador, nos termos do Mecanismo Especial de Devolução, de que trata a Seção II do Capítulo XI, caso se identifique fundada suspeita de fraude na transação; ou (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=147>)

II - cessará imediatamente o bloqueio cautelar dos recursos, comunicando-se prontamente o usuário recebedor, nas hipóteses em que não forem identificados indícios de fraude na transação. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=147>)

§ 7º O bloqueio cautelar pode ser efetivado somente em contas transacionais de usuários pessoa natural, excluídos os empresários individuais. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=147>)

§ 8º A possibilidade de realização do bloqueio cautelar de que trata este artigo deverá constar do contrato firmado entre o usuário recebedor e o correspondente prestador de serviço de pagamento, mediante cláusula em destaque no corpo do instrumento contratual, ou por outro instrumento jurídico válido. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=147>)

§ 9º O usuário recebedor poderá solicitar a devolução do Pix em montante correspondente ao valor da transação original enquanto os recursos estiverem cautelarmente bloqueados. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=147>)

Pelos artigos transcritos percebe-se que o bloqueio cautelar deve ser realizado pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor, simultaneamente ao crédito em conta, em caso de fundada suspeita de fraude.

Caso seja constatada a ocorrência da fraude, os recursos são devolvidos ao usuário pagador, mediante o Mecanismo Especial de Devolução, ou seja, o bloqueio cautelar é medida

realizada pelo banco recebedor do crédito, e não pelo banco do usuário pagador, de forma automática, tão logo verificada a suspeita da fraude.

Com relação ao Mecanismo Especial de Devolução, assim determina o referido regulamento:

Art. 41-B. O Mecanismo Especial de Devolução é o conjunto de regras e de procedimentos operacionais destinado a viabilizar a devolução de um Pix nos casos em que exista fundada suspeita do uso do arranjo para a prática de fraude e naqueles em que se verifique falha operacional no sistema de tecnologia da informação de qualquer dos participantes envolvidos na transação. (Incluído, a partir de 1º/11/2021, pela Resolução BCB

nº 103, de 8/6/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)  
([https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?  
tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=103](https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=103))

(...)

Art. 41-C. As devoluções no âmbito do Mecanismo Especial de Devolução serão iniciadas pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor: (Incluído, a partir de 1º/11/2021, pela Resolução BCB nº 103, de 8/6/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)  
([https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?  
tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=103](https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=103))

I - por iniciativa própria, caso a conduta supostamente fraudulenta tenha sido identificada pelo participante ou a falha operacional tenha ocorrido no âmbito de seus sistemas, ou após bloqueio cautelar, caso o participante avalie que a transação tenha fundada suspeita de fraude; ou (Redação dada, a partir de 1º/1/2023, pela Resolução BCB nº 269, de 1º/12/2022.)  
([https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?  
tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=269](https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=269))

II – por solicitação do participante prestador de serviço de pagamento do usuário pagador, por meio do DICT, caso ele próprio identifique a conduta supostamente fraudulenta ou receba uma reclamação do usuário pagador, ou a falha operacional tenha ocorrido no âmbito dos sistemas desse participante. (Redação dada, a partir de 1º/1/2023, pela Resolução BCB nº 269, de 1º/12/2022.)  
([https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?  
tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=269](https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=269))

§ 1º A possibilidade de devoluções e de bloqueios dos recursos realizados no âmbito do Mecanismo Especial de Devolução, inclusive a possibilidade de devoluções e de bloqueios parciais durante o período previsto para a efetivação de devoluções de que trata o art. 41-A, deverá constar do contrato firmado entre o usuário recebedor e o correspondente prestador de serviço de pagamento, mediante cláusula em destaque no corpo do instrumento contratual ou por outro instrumento jurídico válido. (Redação dada, a partir de 1º/1/2023, pela Resolução BCB nº 269, de 1º/12/2022.)  
([https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?  
tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=269](https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=269))

Art. 41-D. As devoluções de que trata o inciso II do art. 41-C, quando decorrentes de fundada suspeita de fraude: (Incluído, a partir de 1º/11/2021, pela Resolução BCB nº 103, de 8/6/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)  
([https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?  
tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=103](https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=103))

I - ficarão condicionadas à abertura e à conclusão, com aceitação do participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor, do procedimento de notificação de infração relativo à transação a ser devolvida, de que trata o Capítulo XIII, Seção III, Subseção IX; e (Incluído, a partir de 1º/11/2021, pela Resolução BCB nº 103, de 8/6/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=103>)

II - implicar o bloqueio imediato, na conta transacional do usuário recebedor, dos valores cuja devolução é solicitada, ou, sendo menor, do valor correspondente ao saldo nela disponível. (Incluído, a partir de 1º/11/2021, pela Resolução BCB nº 103, de 8/6/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=103>)

Parágrafo único. Em caso de devolução em valor inferior ao da transação original, o participante deverá realizar múltiplos bloqueios ou devoluções parciais a partir da conta transacional do usuário recebedor, sempre que recursos sejam nela creditados, até que se alcance: (Redação dada, a partir de

1º/1/2023, pela Resolução BCB nº 269, de 1º/12/2022.)

(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=269>)

I - o valor total da transação objeto da solicitação de devolução; ou (Incluído, a partir de 1º/1/2023, pela Resolução BCB nº 269, de 1º/12/2022.)

(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=269>)

II - noventa dias, contados a partir da transação

original. (Incluído, a partir de 1º/1/2023, pela Resolução BCB nº 269, de 1º/12/2022.)

(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=269>)

( (<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=103>)...)

Art. 41-H. As devoluções realizadas no âmbito do Mecanismo Especial de Devolução são de responsabilidade do participante que as houver solicitado, observado o disposto no art. 41-

I. (Incluído, a partir de 1º/11/2021, pela Resolução BCB nº 103, de 8/6/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=103>)

Art. 41-I. Observado o disposto no inciso I do art. 41-A, o participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor responderá pelos eventuais prejuízos causados pela não devolução dos recursos quando: (Incluído, a partir de 1º/11/2021, pela Resolução BCB nº 103, de 8/6/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)  
(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=103>)

I - rejeitar, sem justo motivo, a notificação de infração de que trata o art. 78-F, quando vinculada a uma solicitação de devolução; (Redação dada, a partir de 1º/1/2023, pela Resolução BCB nº 269, de 1º/12/2022.)  
(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=269>)

II - recusar a devolução por ausência da autorização de que trata o § 2º do art. 41-C. (Incluído, a partir de 1º/11/2021, pela Resolução BCB nº 103, de 8/6/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)  
(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=103>)

De acordo com o regulamento, o Mecanismo Especial de Devolução é procedimento realizado pelo prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor, por iniciativa própria, mediante bloqueio cautelar, ou por solicitação do prestador de serviço de pagamento do usuário pagador, após reclamação feita pelo usuário.

Na hipótese, houve reclamação feita pelo usuário do serviço tanto do dia dos fatos como nos dias seguintes, entretanto, o banco réu não adotou as medidas necessárias, tão logo comunicado da fraude, a fim de tentar reaver a quantia.

Sabe-se que, quando da abertura do procedimento de devolução, é determinado o bloqueio imediato da conta, no limite da solicitação de devolução ou do saldo disponível, com sucessivos bloqueios até que se alcance o valor solicitado, contudo, o documento de ID 10152458987 demonstra que a contestação foi aberta apenas no dia seguinte à comunicação da suspeita da fraude.

Como demonstra a experiência, nesse tipo de golpe os estelionatários fazem retiradas constantes a fim de frustrar eventuais bloqueios que possam ser realizados, seja pelo Mecanismo Especial de Devolução ou bloqueio judicial, o que obriga as instituições financeiras a agirem com a celeridade necessária à eficácia da medida.

Desta forma, não tendo a instituição financeira adotado as medidas necessárias no tempo e modo devidos para diminuir os prejuízos sofrido pelo autor, deve responder pelos danos causados.

Saliento que em caso de culpa ou dolo de terceiro, não há que se falar em ausência de responsabilidade da instituição financeira/ré, porquanto, tem inteira aplicação ao caso a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, a saber:

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.

Assim, resta patente a falha na prestação de serviços, sendo procedente o pedido para condenar a parte ré a indenizar a autora pelos prejuízos sofridos.

Com relação ao valor devido, os extratos bancários comprovam a realização de 9 transferências via Pix, no valor total de R\$ 30.920,90, sendo que foram repatriados apenas R\$ 439,85, de modo que a indenização pelas transferências deve ser de R\$ 30.481,05 (trinta mil quatrocentos e oitenta e um reais e cinco centavos).

No que concerne aos empréstimos realizados sem a anuência da parte autora, verifico que para o empréstimo realizado na conta 5561-1, no importe de R\$ 7.500,00, o banco procedeu com o seu cancelamento e amortização antecipada (R\$ 7881,46), estornando a diferença entre o valor disponibilizado e aquele descontado, consoante ID 9896712001, não havendo que se falar em indenização.

Lado outro, no que tange ao empréstimo realizado na conta 5392-9, no valor de R\$ 10.520,95, verifico que o banco procedeu com o cancelamento e amortização antecipada do contrato (R\$ 11.590,26), entretanto, não estornou a diferença entre a quantia debitada e o valor disponibilizado, indicando um prejuízo de R\$ 1.069,31 (ID 9896699049), que deve ser ressarcido pelo banco réu.

Logo, a indenização por danos materiais é de R\$ 31.540,36 (trinta e um mil quinhentos e quarenta reais e trinta e seis centavos).

Em relação ao dano moral, este se notabiliza pela lesão a direitos da personalidade, no entanto, a dor moral, decorrente da ofensa aos direitos da personalidade, apesar de subjetiva, deve ser diferenciada do mero aborrecimento, sob pena de ampliarmos excessivamente a abrangência do instituto.

Com efeito, para que incida o dever de indenizar por dano moral, o ato tido como ilícito deve ser capaz de imputar um sofrimento físico ou espiritual, impingindo tristezas, preocupações, angústias ou humilhações, servindo-se a indenização como forma de recompensar a lesão sofrida.

No caso dos autos, o dano moral decorre da própria situação vivenciada, mormente porque a autora teve sua conta bancária invadida por terceiros que se passaram por funcionários do banco e fizeram diversas transferências de todo o valor disponível, inclusive, de quantias relativas a limites de crédito e poupança, impedindo que ela utilizasse plenamente os valores depositados em suas contas bancárias, além de impossibilitar viagem pré-agendada e comprometendo sua subsistência.

No que concerne ao valor a ser arbitrado para os danos morais, este deve guardar perfeita correspondência com a gravidade objetiva do fato, sua repercussão no patrimônio moral do ofendido, e ainda com as condições econômicas da vítima e do autor da ofensa.

Deve revelar-se ajustado ao princípio da proporcionalidade, de modo a não causar enriquecimento ilícito ao autor e inibir a reiteração de ato ilícito pela parte ré. Atento a estes parâmetros, arbitro o valor dos danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Ante o exposto, rejeito as preliminares, julgo procedente em parte os pedidos formulados na inicial para condenar o banco réu a pagar a quantia de R\$ 31.540,36 (trinta e um mil quinhentos e quarenta reais e trinta e seis centavos) a título de danos materiais, corrigido monetariamente pela tabela da Corregedoria Geral de Justiça do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, a partir da data das transferências (03/08/2023), bem como a pagar a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de compensação por danos morais, a ser corrigida monetariamente pela tabela da Corregedoria Geral de Justiça do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, a partir desta data.

Ambos os valores deverão ser acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, contados da citação. Resolvo o mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil.

Após o trânsito em julgado, intime-se a parte autora para promover o cumprimento da sentença no prazo de 3(três) dias, findo os quais, não havendo manifestação, os autos serão arquivados e para o desarquivamento será necessário o recolhimento da taxa correspondente.

Havendo requerimento, convertam-se os autos para cumprimento de sentença e, desde logo, intime-se a parte ré para pagamento, no prazo de 15 dias, sob pena de multa de 10%, nos termos do art. 523 do Código de Processo Civil.

Cumprida a obrigação, expeça-se alvará em favor da parte autora. Efetivada a expedição do alvará, a parte beneficiária deverá ser intimada a manifestar-se, no prazo de 3(três) dias, sobre a satisfação da obrigação, ciente que a inércia ensejará a extinção da obrigação pelo cumprimento, com o consequente arquivamento dos autos.

O benefício da assistência judiciária não será apreciado por falta de interesse, haja vista a ausência de previsão legal para incidência de custas processuais e de honorários advocatícios de sucumbência no primeiro grau de jurisdição dos Juizados Especiais, devendo a parte interessada, em caso de interposição de recurso, formular ou reiterar o pedido de gratuidade judiciária ao relator do recurso inominado, ficando orientada a instruir o pedido com os três últimos comprovantes de sua remuneração (salários, aposentadoria, etc.) e a declaração de imposto de renda do último exercício fiscal.

Sem condenação em custas e honorários, nos termos do caput do art. 54 e art. 55, ambos da Lei 9.099/95.

Sentença publicada com a disponibilização eletrônica. Intimem-se.

1 Sanseverino, Paulo de Tarso Vieira. Responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor e a defesa do fornecedor. 3ª Ed., São Paulo : Saraiva, 2010, p. 55

Ipatinga, data da assinatura eletrônica.

**JOSÉ CARLOS DE MATOS**

Juiz de Direito

Unidade Jurisdicional Única - 2º JD da Comarca de Ipatinga

Assinado eletronicamente por: JOSE CARLOS DE MATOS

14/06/2024 09:59:46

<https://pje.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam> ID do documento:

10244585996



24061409594606200010240650165

IMPRIMIR

GERAR PDF