



**Poder Judiciário do Estado de Sergipe  
4º Juizado Especial de Aracaju**

Nº Processo 202340400378 - Número Único: 0002195-24.2023.8.25.0084

Autor: MARTHA HORA MENEZES BISPO

Réu: BANCO BTG PACTUAL S.A

Movimento: Julgamento >> Com Resolução do Mérito >> Procedência em Parte

**SENTENÇA**

**PROCESSO Nº 2023440400378**

**Vistos, etc...**

**I – RELATÓRIO:**

Dispensado pelo artigo 38, *caput*, da Lei 9.099/95.

**II – FUNDAMENTAÇÃO:**

**a) DO DANO MATERIAL:**

*Ab initio*, destaque-se que a matéria ora questionada será regida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), pois os litigantes se amoldam aos conceitos legais de “consumidor” e “fornecedor” dispostos nos arts. 2º e 3º da Lei nº 8.078/90.

Ao cotejarmos as manifestações processuais das partes, extrairemos que a matéria fática aduzida na exordial é incontroversa, o que nos autoriza a formular juízo de certeza acerca dos seguintes pontos:

1) a demandante, em 15/12/2022, iniciou conversa eletrônica pelo aplicativo *whatsapp* com falsário que se fez passar por sua irmã;

2) ludibriada pelo interlocutor, acabou por realizar duas transferências, via “TED”, no valor total de R\$ 14.511,00 em favor de Wellington Rodrigues Teixeira e Thiago da Silva, terceiros estranhos à lide;

3) as quantias foram retiradas de sua conta do BANCO BTG PACTUAL e depositadas nas contas dos supostos falsários, administradas pelos bancos BMG e SANTANDER;

4) a querelante solicitou administrativamente a devolução do numerário junto ao réu, mas não logrou êxito.

Temos a decidir, unicamente, uma questão de direito, atinente ao alcance da responsabilidade civil do demandado. De acordo com os arts. 7º, parágrafo único 14, *caput*, e 25, §1º, todos do



CDC, o fornecedor é objetivamente responsável pelas falhas na prestação do serviço, apenas podendo eximir-se do dever de indenizar acaso demonstre a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (*vide* art. 14, §3º, II). Também é importante citarmos a Súmula 479/STJ, segundo a qual “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Isto posto, mesmo diante de eventuais descuidos do consumidor, o banco não pode se eximir do dever de indenizar quando a fraude se dá no âmbito de uma “operação bancária”. Ademais, a culpa concorrente não mitiga ou exonera a responsabilidade civil do fornecedor no direito consumerista; apenas a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro é capaz de fazê-lo, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

*In casu*, ao analisarmos detidamente os expedientes anexados à peça póstica, extrairemos que a autora se submeteu a um golpe deveras conhecido, realizado unicamente através de engenharia social. Com efeito, o falsário aparentemente não se utilizou de clonagem de aparelho celular, limitando-se a se apresentar como o irmão da autora, que acabara de trocar o celular, obtendo a imediata e imprudente aceitação da reclamante.

Ao solicitar o pagamento, o indivíduo repassou contas de terceiros, aparentemente desconhecidos da querelante, que não hesitou em transferir vultosa quantia.

Temos, enfim, imensa falta de cautela da reclamante, que não seguiu nenhuma das notórias recomendações de segurança tão veiculadas pela mídia nos dias atuais, como, *exempli gratia*, checar a identidade do solicitante do dinheiro através de um número alternativo, dele ou de seus familiares, ou, ao menos, estranhar o fato de sua suposta irmã requerer o depósito na conta de desconhecidos.

Ocorre que, após as transferências, a autora entrou em contato com o demandado (*vide* e-mail anexado à exordial, no qual consta como data de “abertura da reclamação” o dia 15/12 /2022), notificando-o acerca do caráter fraudulento delas. Obteve resposta apenas em 10/01 /2023, quando o réu afirmou não poder efetuar o cancelamento das transações, pois “o valor já não estava em domínio do BTG”.

Ora, temos quase 1 mês entre a reclamação interna e a resposta do fornecedor, que não demonstrou a prática de alguma conduta tendente a recuperar o numerário neste interstício. É, ademais, fato de conhecimento comum que o sistema adotado na transferência (TED) possui prazo de processamento mais alargado que o depósito direto ou o *pix*, de sorte que, como a notificação se deu menos de 24 horas após a fraude, o demandado poderia solicitar o bloqueio junto às instituições bancárias receptoras do pagamento.

Caso o bloqueio fosse impossível, cabia à instituição financeira, entidade técnica e economicamente hiperssuficiente, demonstrar tal impossibilidade, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC *c/c* o art. 373, §1º, do CDC. Não há tal comprovação nos autos.

Assim, as peculiaridades casuísticas indicam que, apesar de todo o imbróglio aqui estudado haver sido originado por injustificada ausência de cautela da autora, a inércia do réu contribuiu para que o numerário não fosse bloqueado a tempo. Como, em direito consumerista, a “culpa concorrente” não exclui o dever de indenizar o fornecedor – apenas a “culpa exclusiva” o faz, reitere-se - impõe-se o reembolso integral das transações fraudadas.

#### **b) DO DANO MORAL:**

A conduta do reclamado não produziu consequências aptas a afetar, de forma juridicamente relevante, a psique da autora. Com efeito, vimos que a fraude foi perpetrada à completa revelia da instituição bancária, mediante inescusável falta de cautela da consumidora.



Já a negativa interna de reembolso e a demora para solicitar o bloqueio repercutiram, de forma exclusiva, no patrimônio material do demandante, jamais atingindo direito imaterial juridicamente tutelado. Também não se pode falar que as sucessivas reclamações administrativas causaram perda de tempo útil, pois foram registradas eletronicamente e por telefone, sem aparente prejuízo à rotina pessoal ou profissional da autora – ao menos não há prova neste sentido.

Estamos, enfim, diante de inadimplemento contratual não qualificado, inapto a ocasionar dano moral passível de reparação.

### III – DISPOSITIVO:

*Ex positis:*

a) JULGO PROCEDENTE o pedido de indenização por dano material e CONDENO o réu a pagar à querelante a quantia de R\$ 14.511,00 (quatorze mil quinhentos e onze reais), corrigida monetariamente pelo INPC desde a data do desembolso e acrescida de juros de mora à ordem de 1% ao mês, desde a citação;

b) JULGO IMPROCEDENTE o pedido de indenização por dano moral;

c) Em consequência, EXTINGO o processo com resolução de mérito (art. 487, I, do CPC).

Sem condenação em custas processuais e honorários advocatícios, em conformidade com o artigo 55, *caput*, da Lei 9.099/95.

P.R.I.

Considerando que os atos meramente ordinatórios devem ser realizados independentemente de despacho (art. 203, §4º, do CPC), e que no rito do Juizado o juízo de admissibilidade do Recurso Inominado é da Turma Recursal, a teor do disposto no art. 42, §2º, da Lei nº 9.099/95, a SECRETARIA deverá cumprir o seguinte:

1- Se for interposto Recurso Inominado, certificar se houve o preenchimento dos pressupostos de tempestividade e preparo;

2- Estando o recurso tempestivo e preparado, intimar o(s) Recorrido(s) para, querendo, oferecer(em) contrarrazões escritas no prazo legal;

3- Em caso de requerimento de gratuidade judiciária, esteja ele contido na exordial ou nas razões de um eventual recurso inominado, deverá a secretaria certificar tal requerimento nos autos e intimar o(s) Recorrido(s) para apresentar(em) as contrarrazões e falar sobre a gratuidade. A decisão sobre a concessão ou não do benefício caberá ao 2º grau, pois, como já consignado linhas atrás, os feitos submetidos ao rito sumaríssimo são isentos da cobrança de custas no 1º grau de jurisdição;

4- Apresentadas ou não as contrarrazões, os autos deverão ser remetidos à Turma Recursal do Estado de Sergipe e o instrumento recursal será processado em ambos os efeitos.

---



Assinado eletronicamente por LAIS MENDONÇA CAMARA ALVES, em 05/04/2023 às 11:03:04, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006. Esta comunicação judicial não possui anexos eletrônicos. A conferência de autenticidade do documento está disponível no endereço [www.tjse.jus.br/autenticador](http://www.tjse.jus.br/autenticador), mediante preenchimento do número de consulta pública 2023000736371-65. Fl: 4/4

Documento assinado eletronicamente por **LAIS MENDONÇA CAMARA ALVES, Juiz (a) de 4º Juizado Especial de Aracaju, em 05/04/2023, às 11:03:04**, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



O acesso aos **documentos anexados** bem como à conferência de **autenticidade do documento** estão disponíveis no endereço [www.tjse.jus.br/autenticador](http://www.tjse.jus.br/autenticador), mediante preenchimento do número de consulta pública **2023000736371-65**.

---