



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
 COMARCA de SÃO PAULO  
 25ª VARA CÍVEL JUDICIAL  
 Praça João Mendes s/nº - Centro - CEP: 01501-900 - São Paulo - SP  
 Telefone: 2171-6188 - E-mail: sp25cv@tjsp.jus.br  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

## SENTENÇA

Processo Digital nº: 1062469-56.2023.8.26.0100  
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Interpretação / Revisão de Contrato**  
 Requerente: Jeanette Cristina Rossoni de Barros  
 Requerido: Banco do Brasil S/A

Juiz(a) de Direito: Dr(a). MARCELA MACHADO MARTINIANO

Vistos.

Trata-se de **AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE CC PEDIDO INDENIZATÓRIO E PEDIDO DE TUTELA** ajuizada por **JEANETTE CRISTINA ROSSONI DE BARROS**, qualificada nos autos, em face de **BANCO DO BRASIL S.A.**, igualmente já qualificado, alegando que foi vítima do “golpe da maquininha”. Relatou que compareceu em seu domicílio pessoa que se identificou como entregador de uma loja de flores; que em decorrência do aniversário da autora, teria recebido flores. Foi avisada pelo entregador de que seria necessário o pagamento de taxa no valor de R\$ 5,99 referente à entrega. Afirmou que seu cartão de crédito foi inserido na “maquininha” e, devido ao chip do cartão estar com problemas, teriam sido necessárias diversas tentativas para efetivar a operação. No entanto, ao retornar a sua residência, a autora teria percebido que, na realidade, tratava-se de um golpe que resultou em diversas transações sequenciais que totalizam um prejuízo total de R\$ 31.199,98. Esclareceu que sem recursos financeiros suficientes para suprir o golpe em que foi vítima, necessitou contratar dois empréstimos consignados no banco réu, a fim de arcar com o prejuízo. Postulou pela declaração de inexigibilidade dos valores objeto das transações bancárias não reconhecidas, bem como a inexigibilidade dos empréstimos consignados e reparação mediante indenização de danos morais, no importe de R\$ 4.000,00.

Pela decisão de fls. 118/119 foi indeferido o pedido de tutela.

A parte autora interpôs agravo de instrumento (fls. 123).

A decisão de fls. 186/187 determinou a suspensão da cobrança das parcelas vinculadas a dois empréstimos consignados (contratados, respectivamente, em 19/12/2022 no valor de R\$ 11.079,87 e em 29/12/2022 no valor de R\$ 22.672,39, Agência 7005-X, Conta 2708-1) em nome da autora, diante do teor do v.Acórdão de fls. 174/184.

Citada, a parte ré apresentou contestação (fls. 194/225). Alegou, em preliminar, a



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
 COMARCA de SÃO PAULO  
 25ª VARA CÍVEL JUDICIAL  
 Praça João Mendes s/nº - Centro - CEP: 01501-900 - São Paulo - SP  
 Telefone: 2171-6188 - E-mail: sp25cv@tjsp.jus.br  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

não inversão do ônus da prova. No mérito, sustentou a excludente de responsabilidade por culpa de terceiro. Esclareceu que vem alertando seus clientes sobre golpes, inclusive o do aniversário e da "maquininha" de cartão (fls. 140). Aduziu a inexistência de falha na prestação do serviço e as excludentes de responsabilidade (fato fora das dependências, inaplicabilidade da súmula n. 479 do STJ, afastamento da responsabilidade do Banco em casos de transações com a presença física do cartão com chip, inaplicabilidade do perfil transacional, ausência de perfil de fraude e da inaplicabilidade do perfil de consumo, inexistência de dano material e moral). Postulou pela improcedência dos pedidos.

Réplica (fls. 323/356).

Instadas a se manifestarem acerca da produção de provas, a parte autora postulou pela produção de prova sistêmica, algoritmos e LGPD, contábil, documental e depoimento pessoal, enquanto a ré solicitou o julgamento antecipado dos pedidos.

**É o relatório.**

**DECIDO.**

Impõe-se, *in casu*, o julgamento antecipado da lide, com fundamento no artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, porquanto versa sobre matéria de direito e acerca de fatos cuja demonstração independe de outras provas.

No caso em tela, aplica-se a legislação consumerista, uma vez que a relação entre as partes é de consumo, sendo a responsabilidade da instituição bancária objetiva, uma vez que segundo o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor “*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*”.

Ou seja, nesse caso, para que o prestador de serviços responda, basta que se configure o dano e onexo causal, sendo irrelevante a culpa.

Além disso, prevê a súmula 279 do E. STJ que: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Feitas essas considerações, no mérito, a pretensão é procedente.

No caso dos autos, conclui-se que restou incontroverso que a autora foi vítima do golpe já conhecido no mercado (“Golpe da Maquininha”), em que os criminosos utilizam máquinas de cartão de crédito com o visor quebrado ou com alguma adulteração para que as vítimas não percebam que o valor a ser descontado é muito superior àquele exposto no momento da compra.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
 COMARCA de SÃO PAULO  
 25ª VARA CÍVEL JUDICIAL  
 Praça João Mendes s/nº - Centro - CEP: 01501-900 - São Paulo - SP  
 Telefone: 2171-6188 - E-mail: sp25cv@tjsp.jus.br  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

A controvérsia cinge-se, portanto, no reconhecimento de falha no sistema bancário e consequente responsabilização da empresa ré pelos prejuízos sofridos.

Com efeito, o extrato e as faturas apresentadas às fls. 34/38, 41/65 e 81/83 comprovam as compras realizadas em valores muito diferentes do perfil de consumo da autora, motivos os quais, somente, já bastam para alertar a empresa requerida de possível fraude no cartão da consumidora.

Dessa forma, não pode prosperar a tese de que não houve falha na prestação do serviços, já que é dever do banco adotar mecanismos de segurança que se voltam à proteção de seus clientes, como é o caso do sistema de bloqueio preventivo do cartão de crédito/débito quando verificadas movimentações suspeitas que fujam do perfil do titular do cartão.

Nessa linha, de se consignar que, apesar da ciência da compra realizada no cartão da autora, a parte ré não acostou qualquer documentação idônea que pudesse comprovar que as transações questionadas estavam dentro do perfil de consumo do cliente, razão pela qual tenho que não se desincumbiu de seu ônus probatório, nos termos do que dispõe o artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Ademais, o réu limitou-se a discorrer que a transação foi realizada mediante a inserção da senha pessoal da autora, mas não provou a segurança do sistema ao constatar movimentações atípicas. Isso porque o monitoramento das transações bancárias é providência inerente à atividade bancária, estando compreendida em seus riscos.

Portanto, o banco, ao cobrar a consumidora por operações financeiras fora do seu habitual, certamente não conferiu a segurança que se poderia esperar do serviço fornecido, já que é dever seu garantir segurança de seus clientes por meio do bloqueio de transações que fujam de seus perfis de utilização do cartão.

Assim, também, é o entendimento do Tribunal de justiça de São Paulo:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA D EDÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E TUTELA ANTECIPADA. Autor vítima do chamado "golpe da máquina de cartão com a tela quebrada" que, ao realizar duas compras no valor de R\$14,00, ambas realizadas no mesmo instante, posteriormente observou que a segunda transação debitou de sua conta o montante de R\$5.100,00. Demanda julgada parcialmente procedente. Inconformismo do réu. Falha na prestação de serviço da instituição bancária configurada. Dever de segurança, previsto no art. 14 do CDC, que não foi observado. Transação com valor vultuoso e incompatível com as realizadas habitualmente pelo cliente. Responsabilidade objetiva da instituição bancária. Aplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Teoria do risco do negócio. R. Sentença mantida. Considerando que na primeira instância os honorários já foram



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
 COMARCA de SÃO PAULO  
 25ª VARA CÍVEL JUDICIAL  
 Praça João Mendes s/nº - Centro - CEP: 01501-900 - São Paulo - SP  
 Telefone: 2171-6188 - E-mail: sp25cv@tjsp.jus.br  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

fixados no máximo autorizado pelo art. 85, §2º, do CPC, deixa-se de aplicar a majorante prevista no §11 do mesmo dispositivo. Recurso não provido." [g.n.] (TJSP; Apelação Cível 1019808-25.2020.8.26.0405; Relator (a): Nuncio Theophilo Neto; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Forode Osasco - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/05/2022;Data de Registro: 21/05/2022);

**APELAÇÃO CÍVEL – "Golpe do presente de aniversário" – Ação de indenização por danos – Sentença de parcial procedência que condenou o réu na restituição do valor de R\$ 21.000,00, rejeitando o pedido indenizatório – Inconformismo do réu – 1. Fraude. Autor que alega ter sido vítima, conjuntamente com sua esposa, do chamado "golpe da maquininha", após ele ter recebido entrega, destinada a sua esposa em razão de aniversário, e ser compelido a pagar a taxa de entrega, que seria no valor de R\$ 4,99, mas cujo valor pago foi de R\$ 9.000,00 em operação de débito e outra de R\$ 12.000,00, na função crédito – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras - Súmula nº 297, do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova - Falha de segurança interna do réu, que não identificou e nem bloqueou o cartão diante de consumo fora do padrão, cuja transação ostentava nítido perfil fraudulento - Prestação de serviços deficitária – Responsabilidade objetiva da instituição nos termos da Súmula no 479 do E. Superior Tribunal de Justiça — 2. Danos materiais comprovados. Indenização mantida. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça – Recurso não provido. (TJ-SP - Apelação Cível: 1031790-31.2023.8.26.0114 Campinas, Relator: Daniela Menegatti Milano, Data de Julgamento: 09/04/2024, 19ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 09/04/2024)**

Nesse contexto fático-normativo, após a análise dos autos, verifica-se pelos extratos bancários que a autora não possuía recursos financeiros para quitar as transações realizadas (fls. 34/38). Dessa forma, não restou alternativa senão contrair dois empréstimos consignados, nos valores de R\$ 10.000,00 e R\$ 20.000,00, em 19/12/2022 e 29/12/2022, respectivamente, para que pudesse quitar as dívidas.

Nota-se que a conduta do Banco se mostra abusiva, pois se utilizou da fragilidade da consumidora para oferecer empréstimos consignados, que só foram realizados em razão das transações aprovadas por ele, mesmo que não reconhecidas pela autora.

Assim, nesse interregno, considerando a vulnerabilidade da autora na qualidade de consumidora, entendo que devem ser declarados nulos os contratos de empréstimo consignado, bem como reparados os danos ocorridos em razão de tal conduta da instituição financeira, por configurar prática abusiva, nos termos do artigo 39, IV e V do Código de Defesa do Consumidor, e também clara violação da cláusula geral da boa-fé objetiva em detrimento da autora, nos termos do artigo 422 do Código Civil.

Ademais, não tendo a parte requerida comprovado fato impeditivo, modificativo



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
 COMARCA de SÃO PAULO  
 25ª VARA CÍVEL JUDICIAL  
 Praça João Mendes s/nº - Centro - CEP: 01501-900 - São Paulo - SP  
 Telefone: 2171-6188 - E-mail: sp25cv@tjsp.jus.br  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

ou extintivo do direito da autora, não poderá reter qualquer valor sob esse título, em conformidade com o disposto no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Nesse cenário, de rigor reconhecer que eram mesmo inexigíveis os valores das compras contestadas lançadas nas faturas da autora. Tendo a autora afirmado que efetuou o pagamento das faturas (fls. 36/38 e fls. 84) em que houve o lançamento das compras contestadas, a consequência da declaração de inexigibilidade das operações é a reparação dos danos materiais experimentados pela autora ao contrair empréstimo consignado para o pagamento dos débitos indevidos, correspondentes às parcelas já pagas, bem como o reconhecimento da inexigibilidade das parcelas vincendas.

Do mesmo modo, considero que estão configurados os danos morais.

Como resultado do acima exposto, inquestionável o dano moral sofrido pela autora, que certamente, não se limitou a um mero desconforto, trazendo nervosismo, abalo emocional e preocupação exacerbados. Numa sociedade de massa, a indevida cobrança de valores, gerando a ameaça de prejuízo patrimonial, abalando a vida financeira e o crédito do consumidor, gera preocupação e nervosismo extremos que tipificam o dano moral.

Nessa esteira, Sérgio Cavalieri Filho assinala que o dano moral é a lesão ao direito geral de personalidade, premissa sob a qual a Constituição inseriu em seu art. 5º, inc. V e X, a sua plena reparação: "Este é, pois, o novo enfoque constitucional pelo qual deve ser examinado o dano moral: Qualquer agressão à dignidade pessoal lesiona a honra, constitui dano moral e é por isso indenizável." (*Programa de responsabilidade civil*. 10ª ed., São Paulo: Atlas, 2012, p. 88-89).

O dano moral não envolve, pois, apenas o sofrimento, a tristeza e a dor experimentados pela vítima, mesmo porque pode haver dano moral sem que se verifiquem esses efeitos. Todavia, também não se confunde com meros transtornos ou dissabores, pois o *standard* do direito geral da personalidade não pode se apoiar em situações de sensibilidade exacerbada, sob pena de vulgarização da figura.

A finalidade principal da reparação centra-se na compensação destinada à vítima, como forma de aliviar (se não for possível eliminar) a lesão experimentada. Todavia, em determinados casos, também a função inibitória assume relevante papel, a fim de que o ofensor seja desestimulado a praticar atos similares.

Nas ofensas cometidas contra os consumidores, a função inibitória assume destacada importância, sendo imprescindível que a indenização possa persuadir - desestimular - o fornecedor (ofensor); afinal, para grandes empresas uma condenação em valores ínfimos poderá representar um risco assumido na adoção de posturas ilegais contra os consumidores.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
 COMARCA de SÃO PAULO  
 25ª VARA CÍVEL JUDICIAL  
 Praça João Mendes s/nº - Centro - CEP: 01501-900 - São Paulo - SP  
 Telefone: 2171-6188 - E-mail: sp25cv@tjsp.jus.br  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Na hipótese sob exame, revelando-se significativas ambas as funções compensatória e inibitória, entendo que o valor da indenização do dano moral deve ser fixado em R\$4.000,00, como pleiteado na inicial.

Diante do exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, **JULGO PROCEDENTES** os pedidos para:

A) **DECLARAR** a nulidade dos empréstimos consignados firmados entre as partes e, por consequência, **DETERMINAR** o cancelamento dos descontos futuros, a partir da publicação desta sentença, confirmando-se a tutela de urgência que fora concedida, bem como **CONDENAR** o requerido a restituir à autora as parcelas pagas até o efetivo cancelamento dos contratos e cessação dos descontos, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde cada desconto e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação, o que deverá ser apurado em liquidação de sentença; e

B) **CONDENAR** o réu a pagar indenização por **danos morais** no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) à autora, que será acrescido de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir da data presente data) e de juros de mora de 1% ao mês (a partir da citação); e

Em razão da sucumbência da parte ré, condeno-a ao pagamento integral das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 10% do valor atualizado da condenação.

Na hipótese de interposição de apelação, tendo em vista a nova sistemática estabelecida pelo NCPC – que extinguiu o juízo de admissibilidade a ser exercido pelo Juízo "a quo" (art. 1.010 do NCPC) –, sem nova conclusão, intime-se a parte contrária para que ofereça resposta no prazo de 15 (quinze) dias. Havendo recurso adesivo, também deve ser intimada a parte contrária para oferecer contrarrazões. Após, remetam-se os autos à superior instância.

Oportunamente, arquivem-se os autos.

P.I.C.

São Paulo, 01 de maio de 2024.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
 CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**