



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
 RUA TUPI, Nº 765, São José do Rio Preto-SP - CEP 15090-020
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1014703-63.2025.8.26.0576**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Bancários**
 Requerente: **Silmara Pantaleão**
 Requerido: **Banco Bradesco S.A. e outro**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **RICARDO PALACIN PAGLIUSO**

Vistos e etc.

Relatório dispensado, conforme o art. 38, da Lei 9099.

Passo a decidir.

A preliminar de ilegitimidade passiva confunde-se com o mérito e será aferida em oportuno. Aplico, aqui a Teoria da Asserção.

Primeiramente, verifico que a relação travada entre as partes é consumerista, afinal, a parte ré presta serviços no mercado de consumo, sendo-a considerada fornecedora, nos moldes do artigo 3º, do CDC.

A parte autora é destinatária final, de modo que se caracteriza como consumidora (artigo 2º, do CDC).

Dessarte, imperiosa a aplicação da legislação consumerista, por ser matéria cogente (artigo 1º, do CDC).

Pois bem.

É de conhecimento notório que, por meio do "golpe do boleto falso", fraudadores se passam por representantes de instituições financeiras ou outras empresas credoras e atraem devedores através da prática conhecida como *phishing*, encaminhando-lhes títulos fraudados, que acabam sendo pagos no lugar dos legítimos.

E o que se percebe em tais golpes, praticamente em sua totalidade, o contato entre o devedor e o fraudador sempre se dá fora dos canais de comunicação oficial da instituição credora, ocorrendo a consumação dessa conduta criminosa por e-mail e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA TUPI, Nº 765, São José do Rio Preto-SP - CEP 15090-020
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

mensagens de *whatsapp*.

De tal sorte, na maioria das vezes, o aludido golpe caracteriza-se na clássica hipótese de fortuito externo.

Porém, o nosso caso é peculiar.

A requerente alega ter sido vítima de fraude ao efetuar pagamento de boleto falso no valor de R\$ 15.000,00, após ter sido direcionada pelo aplicativo do banco para atendimento via *WhatsApp*.

Ainda, disse que compareceu à agência bancária antes de realizar o pagamento do título e solicitou informações ao gerente (Alex), que a orientou a pagar o boleto.

Para verificar a veracidade da derradeira alegação, este subscritor determinou ao banco demandado que apresentasse as imagens das câmeras de seu circuito interno de segurança referente ao dia 17/02/2025, entre 15h e 16h00, aptas a demonstrar a presença da autora em agência bancária no momento dos fatos alegados (f. 129/31).

O banco réu não cumpriu a determinação judicial, deixando de apresentar as referidas imagens.

No caso dos autos, a prova das imagens de segurança estava **exclusivamente sob o domínio do banco réu**, sendo impossível à autora produzi-la.

O requerido, por sua vez, tinha plenas condições de apresentar tais imagens.

A não apresentação das imagens, **quando expressamente determinada pelo juízo**, gera presunção de veracidade do fato que se pretendia comprovar.

Assim, **concluo que a autora compareceu à agência bancária e que o gerente "Alex" lhe orientou a efetuar o pagamento do boleto fraudulento.**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA TUPI, Nº 765, São José do Rio Preto-SP - CEP 15090-020
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Ademais, não nos esqueçamos que a testemunha ouvida¹ foi categórica ao afirmar que levou a requerente ao banco para conversar com o gerente dela naquele dia e que o colaborador do demandado chegou a olhar o documento e "autorizar" o pagamento.

Como se não bastasse, analisando os documentos anexados aos autos, em especial os *prints* das conversas fraudulentas (fl. 17), verifica-se que **o fraudador tinha conhecimento específico sobre dados do contrato da autora**, incluindo o número de parcelas e o valor exato devido para quitação do financiamento.

Tais informações detalhadas e precisas sobre o contrato não poderiam ser conhecidas por terceiros sem que houvesse **vazamento de dados do sistema do banco réu**.

Enfim, por todos os ângulos, evidente a falha do serviço prestado pela casa bancária (art. 14, do CDC).

Não há que se falar, pois, em culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, nos termos do inciso II, do § 3.º, do artigo 14, do Código de Defesa.

E, ainda, recordemos da Súmula n. 479, do C. Superior Tribunal de Justiça: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Daí se exsurge a responsabilidade do requerido, quedando-se rechaçada a tese de ilegitimidade, levantada em contestação.

Por conseguinte, resta caracterizada a falha na prestação de serviço estampada no artigo 14, § 1.º, do Código de Defesa do Consumidor.

¹ Em seu depoimento, a testemunha Silvia Helena informou que, no dia dos fatos, a autora estava em sua casa tentando quitar seu financiamento. Naquele momento, ao tentar efetuar o pagamento do acordo e não conseguir realizar a transação, a autora teve que se dirigir até a agência bancária. A testemunha esclareceu que foi ela quem conduziu a autora até o banco, de carro, permanecendo aguardando do lado externo do estabelecimento. Indicou que o valor do acordo era de R\$ 15.000,00. Relatou, ainda, que quando a autora saiu do banco, informou-lhe que havia dado certo a quitação de seu financiamento, mencionando que o gerente havia examinado o documento e autorizado o pagamento.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA TUPI, Nº 765, São José do Rio Preto-SP - CEP 15090-020
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Por tais razões, o prejuízo material experimentado pela parte autora deverá ser ressarcido (R\$ 15 mil: f. 28).

Caracterizada a responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos materiais experimentados pela autora, impõe-se analisar a ocorrência de danos de natureza extrapatrimonial.

Os danos morais, no presente caso, decorrem diretamente da conduta negligente do banco réu, que culminou na orientação inadequada fornecida por seu preposto à autora, induzindo-a ao pagamento de boleto fraudulento.

A situação vivenciada pela requerente transcende o mero dissabor cotidiano, configurando verdadeira violação à sua dignidade e tranquilidade pessoal.

A perda de quantia significativa (R\$ 15.000,00) em razão de orientação equivocada de funcionário da instituição bancária gera inquestionável abalo psíquico e emocional.

Deve-se considerar que a autora, confiando na expertise e idoneidade da instituição financeira, buscou orientação presencial em agência bancária antes de efetuar o pagamento, demonstrando cautela e diligência.

A resposta recebida do preposto do banco, no sentido de autorizar o pagamento do título fraudulento, quebrou a legítima expectativa de segurança depositada na instituição.

Ademais, a descoberta posterior de que havia sido vítima de fraude, em operação na qual contou com a anuência expressa de funcionário do banco, certamente gerou sentimentos de frustração, insegurança e desconfiança, afetando seu equilíbrio emocional e sua relação com o sistema financeiro.

O vazamento de dados contratuais sigilosos, evidenciado pelo conhecimento detalhado que o fraudador possuía sobre informações específicas do financiamento da autora, agrava o quadro de violação aos direitos da personalidade, ampliando a dimensão do dano moral experimentado.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA TUPI, Nº 765, São José do Rio Preto-SP - CEP 15090-020
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Considerando a gravidade da conduta, a capacidade econômica das partes, a finalidade pedagógica da reparação e o princípio da proporcionalidade, fixo a indenização por danos morais em R\$ 3.000,00, quantia que se mostra adequada para compensar o sofrimento experimentado pela autora sem configurar enriquecimento sem causa.

O valor estabelecido observa os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, considerando que, embora significativo o prejuízo moral, a reparação não deve assumir caráter punitivo excessivo, mas sim compensatório e pedagógico.

Assim formo meu convencimento, nos moldes do artigo 371, do CPC.

Ante o exposto e por tudo o que mais consta nos autos, resolvo o mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC, para:

A) Condenar a parte requerida a pagar R\$ 15 mil à autora, a título de danos materiais, com correção monetária pelo IPCA desde o desembolo (17.02.2025: f. 28) e juros moratórios à razão da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), deduzido o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), nos termos do art. 406, §§1º e 3º, CC, desde a citação;

B) Condenar a parte requerida a pagar R\$ 3 mil. O valor será corrigido pelo IPCA desde hoje e acrescido de juros de mora desde 17.02.2025 à razão da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), deduzido o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), nos termos do art. 406, §§1º e 3, do CC.

Não incidem custas e honorários advocatícios, a teor do artigo 55 da Lei nº 9.099/95.

1) Prazo: o prazo para apresentação de Recurso Inominado é de 10 (dez) dias úteis a contar da intimação da sentença, sendo obrigatória, para sua interposição, a assistência de advogado ou defensor público. Contam-se apenas os dias úteis, de acordo com o art. 12-A da Lei n. 9.099/95, a partir da data da intimação, excluindo o dia do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA TUPI, Nº 765, São José do Rio Preto-SP - CEP 15090-020
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

começo e incluindo o dia do vencimento; 2) Justiça Gratuita: eventual pedido de justiça gratuita poderá ser requerido por ocasião da interposição de Recurso Inominado, devendo o interessado comprovar sua condição de hipossuficiente econômico, juntando declaração de hipossuficiência, cópias recentes do holerite, extratos bancários, declaração de imposto de renda e outros que entender pertinentes; 3) Preparo Recursal: O preparo nos Juizados Especiais, sob pena de deserção, será efetuado, independentemente de intimação, nas 48 (quarenta e oito) horas seguintes à interposição do recurso. Os valores a deverão ser recolhidos em guia DARE-SP, código 230-6 (preenchimento nos termos do Provimento CG nº 13/2019 art. 1.092 e 1.093 das Normas de Serviço da CGJ), a ser comprovado mediante juntada das guias com a interposição do recurso, independentemente de intimação, conforme disposto nos incisos I e II do art. 4º da Lei 11.603/2003 (com redação dada pela Lei nº 15.855/2015 e Lei nº 17.785/2023) e Artigo 698, incisos I, II e III, das NCGJ-SP, bem como em cumprimento ao art. 54, par. único, da Lei nº 9.099/95 e do Comunicado Conjunto nº 951/2023, para fins de verificação e/ou apuração da taxa judiciária devida, a partir de 03/01/2024, deverão ser observadas as seguintes regras: I. taxa judiciária de ingresso, que fora dispensada na distribuição da ação: I.A - de 1,5% (um e meio por cento), sobre o valor da causa atualizado monetariamente, por meio de DARE, observado o valor mínimo de 5 UFESPs, quando se tratar de processo de conhecimento (Procedimento do Juizado Especial Cível); ou I.B de 2% (dois por cento) sobre o valor da causa atualizado monetariamente (valor do início da execução), por meio de DARE, observado o valor mínimo de 5 UFESPs, quando se tratar de execução (de título extrajudicial ou de título judicial); II. taxa judiciária de custas de preparo no importe de 4% (quatro por cento) sobre o valor fixado na sentença atualizado, se líquido, ou sobre o valor fixado equitativamente pelo magistrado, se ilíquido, ou ainda 4% (quatro por cento) sobre o valor atribuído à causa atualizado monetariamente na ausência de condenação em pecúnia, por meio de DARE, observado o valor mínimo de 5 UFESPs; III. Todas as despesas processuais referentes a todos os serviços forenses eventualmente utilizados (despesas postais, taxas para pesquisas de endereço nos sistemas conveniados, custas para publicação de editais, etc) recolhidas em guia F.E.D.T.J.; diligências do Oficial de Justiça recolhidas em GRD e honorários de conciliador caso tenha ocorrido audiência de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA TUPI, Nº 765, São José do Rio Preto-SP - CEP 15090-020
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

conciliação infrutífera nos autos com atuação de conciliador ou mediador auxiliar da justiça, mediante recolhimento em guia própria (Comunicado CG 545/2024). O total do valor do preparo (todas as taxas e despesas processuais) será recolhido de acordo com os critérios acima estabelecidos independente de cálculo elaborado pela serventia que apenas será responsável pela conferência dos valores e elaboração da certidão para juntada aos autos.

P.I.

São José do Rio Preto, 03 de junho de 2025

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