



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

12º Juizado Especial Cível da Comarca de Natal

Rua da Fosforita, 2327, antiga Fábrica Borborema, próximo ao Campus da UFRN, Lagoa Nova, NATAL - RN - CEP:
59076-120

Processo: 0823327-68.2019.8.20.5004

Ação: PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)

AUTOR: MARIA CELMA DE BESSA

RÉU: HIPERCARD BANCO MULTIPLO S.A.

SENTENÇA

I – RELATÓRIO

Dispensado o relatório na forma do artigo 38 da Lei nº 9.099/95

II – FUNDAMENTAÇÃO

Do Pedido de Justiça Gratuita



Quanto à concessão do benefício da justiça gratuita, é recorrente na doutrina e jurisprudência o entendimento segundo o qual ao interessado cumpre apenas promover a solicitação do benefício constitucional, pois terá a seu favor uma presunção *iuris tantum* quanto a sua necessidade. Dessa forma, o seu indeferimento somente se fará possível mediante a demonstração de prova em contrário, a ser analisada de ofício pelo magistrado ou a pedido da parte adversa.

Nesse diapasão, compulsando-se os autos, não vislumbrei qualquer elemento que pudesse impedir a concessão do benefício. A assistência por advogado privado não é, por si só, condição suficiente para afastar a presunção relativa de hipossuficiência da parte demandante.

Sendo assim, **DEFIRO** o benefício da justiça gratuita.

II. 2 Preliminar de incompetência do juízo

O demandado argüiu preliminar de incompetência do juízo, alegando que há necessidade de realizar perícia, para desvendar quem teria utilizado o cartão, já que a compra se deu com uso de senha. No entanto, em AIJ ficou esclarecido que a compra se fez via internet, sem uso de senha. Além disso, ficou claro que a autora ligou para a empresa, apenas 30 minutos após avisada da tentativa de compra.

Assim, **INDEFIRO** a referida preliminar.

III - Do Mérito

Trata-se a presente lide de ação de Obrigações de Fazer c/c Danos Morais e restituição de valores pagos, em que é pleiteada a condenação da parte ré em virtude da cobrança de valores em seu cartão de crédito, por compra que não reconhece, além de suspensão de cobranças.

Aduz a demandante que foi vítima de um golpe, aonde levaram seu cartão, e que houveram compras indevidas. Relata, que:

A promovente possui cartão de crédito da empresa promovida e aduz que foi vítima de um golpe no dia 04 de Setembro de 2019, de forma que recebeu ligações telefônicas de um suposto funcionário do banco responsável pelo cartão de crédito (ITAÚ) comunicando de uma compra indevida no cartão de crédito do Hiper Bompreço. .



Em seguida, a promovente foi orientada pelo funcionário a ligar para o número do SAC (3003-3030) para realizar o cancelamento do cartão de crédito e evitar novas compras indevidas. Convém ressaltar ainda, que o número indicado pelo funcionário, é o número de atendimento da promovida e que além disso, a funcionária que atendeu tinha todas as informações da promovente e que esses fatores cumulados deram confiança a promovente para seguir com o cancelamento.

Ao depois, a promovente recebeu em sua residência a visita de um mensageiro do banco, que veio inclusive uniformizado e que na ocasião, solicitou que a promovente entregasse o seu cartão de crédito para só então consolidar o cancelamento.

*Pouco depois, a promovente recebeu mensagens de texto no celular informando sobre duas compras em benefício dos nomes de SUMUP *VINYROUPAS01/02 e SUMUP *LC, uma no valor de R\$ 2.800,00 (dois mil e oitocentos reais) em duas parcelas e outra no valor de R\$ 4.500,00 (quatro mil e quinhentos reais) em três parcelas respectivamente, foi só então que percebeu que tinha sido vítima de um golpe.*

Desse modo, requer a suspensão das cobranças, devolução dos valores pagos, bem como ao pagamento de indenização pelos danos morais suportados.

Por sua vez, sustenta a empresa ré que a referida cobrança se deu em exercício regular do direito, bem como que agiu com probidade e boa-fé, de modo que não há que se falar na prática de nenhum ato ilícito no exercício dos seus atos apto a ensejar sua responsabilidade civil. Suscita, ainda, que a autor teve culpa no acontecimento, ao passo que entregou seu cartão a terceiros, voluntariamente. Pugna, ao final, pela total improcedência dos pedidos autorais.

É o que importa mencionar. Decido.

É incontroverso que a lide versa sobre relação de consumo, norteadas pelos princípios de proteção ao consumidor, hipossuficiência e vulnerabilidade perante o mercado de consumo, conforme se pode inferir dos artigos 4º e 6º, do Código de Defesa do Consumidor.

Apesar da inversão do ônus da prova prevista no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, não se mostrar obrigatória, verificam-se, no caso em análise, a verossimilhança das alegações autorais e a hipossuficiência do consumidor requerente. Assim, baseada no dispositivo de lei mencionado, **inverto o ônus da prova**, por entender ser do requerido o ônus de demonstrar a impertinência do direito alegado.

Pois bem. Compulsando detidamente os cadernos processuais, verifica-se que a parte autora anexou aos autos Boletim de ocorrência, e comprovação de cobranças e das compras realizadas.

Pelo que se pode observar, estamos diante de mais um caso de fraude no uso de cartões de créditos. Por mais que o advento do uso de cartões de crédito tenha trazido mais segurança e comodidade nas transações comerciais, o fato é que há um risco próprio do uso de tal modalidade de pagamento.



Nos casos em apreço, vê-se claramente que, a autora foi vítima de um golpe já utilizado no meio, chamado de “golpe do motoboy”. Em casos tais, os clientes, em sua grande maioria, idosos, são levados a entregar seus cartões a terceiros, acreditando se tratar de um funcionário do banco. A trama é bem traçada, para que as pessoas caiam na fraude.

O advogado *Heitor José Fidelis Almeida de Souza, escreveu recentemente no site migalhas, uma artigo que trata exatamente da questão, intitulado **O “golpe do motoboy” e a responsabilidade das instituições financeiras**. Vale transcrever parte do artigo, que explica como o golpe ocorre:

Recentemente, tem ganhado bastante evidência na mídia nacional um tipo de fraude bancária conhecida como “golpe do motoboy”. Embora os casos noticiados não sejam necessariamente idênticos, investigações da Polícia Civil de São Paulo conseguiram desvendar um padrão no modus operandi das quadrilhas especializadas: munidos de dados pessoais (v.g., nome completo, RG, CPF, número e bandeira do cartão de crédito, bem como as compras registradas nas últimas faturas), estelionatários ligam para a vítima (preferencialmente idosos), como se fossem funcionários da bandeira do cartão de crédito ou do próprio banco, informando-a de que foram realizadas transações “suspeitas” com seu cartão; perguntam se a vítima reconhece as transações suspeitas (que, na verdade, nunca existiram).

Quando o cliente confirma que não realizou as compras, o estelionatário informa que o cartão de crédito foi alvo de uma fraude e sugere que a vítima ligue para a central de relacionamento do banco para solicitar o cancelamento e evitar maiores prejuízos. A vítima, na maior parte das vezes assustada pela situação, faz o que lhe é solicitado instantaneamente. Todavia – e talvez essa seja a parte mais sutil e audaciosa do golpe – os meliantes interceptam a ligação feita pelo cliente para a central de atendimento do banco, fazendo o redirecionamento para um call center falso, que, surpreendentemente, é igual ao utilizado pela instituição financeira da vítima. As senhas são surrupiadas nesta fase, através de um software que revela os números digitados pelo cliente no telefone.

Então, quando o cliente seleciona a opção para “falar com um atendente”, outro estelionatário atende a ligação e conduz a segunda parte do golpe: é confirmado à vítima que o cartão foi alvo de uma fraude e que o cancelamento será feito imediatamente; na sequência, o suposto funcionário do banco informa que a instituição financeira está conduzindo uma investigação, em parceria com autoridades públicas, para descobrir a origem da fraude e solicita para que o cliente contribua com a operação. Para tanto, a vítima é instruída a entregar o cartão de crédito “fraudado” para um portador (motoboy) especificamente designado pelo banco para tal finalidade.



Após o recolhimento do cartão pelo motoboy, os estelionatários fazem compras, empréstimos e saques em um curtíssimo lapso temporal. Quando o limite é excedido ou ocorre o bloqueio (por qualquer motivo), o cartão é descartado pela quadrilha, que passa a utilizar outro plástico obtido pela mesma via fraudulenta. Na maior parte das vezes, quando o cliente descobre que o cartão foi usado indevidamente já é tarde demais, pois uma verdadeira enxurrada de transações fraudulentas já foi concretizada pelos estelionatários, sem qualquer tipo de alerta eficaz pelas instituições financeiras.

Entendido o ocorrido, o qual também foi bem esclarecido em AIJ, se passa a analisar a responsabilidade do demandado, no caso em tela. Na verdade, não há nem necessidade de invocar apenas o art.14 do CDC que trata de responsabilidade objetiva das instituições financeiras, em situações tais, porque no caso em apreço, o demandado agiu com clara desídia.

Primeiro, porque a autora possui um padrão de compras em seu cartão há muito tempo, e de repente efetua compras de valores altos, o que por si já seria caso para a administradora ter mais cautela na aprovação da compra.

Além disso, as compras foram autorizadas e os valores cobrados, mesmo com o próprio demandado informando via sms à autora que as compras não estariam autorizadas.

Como se não bastasse, a autora ligou para cancelar as compras, quase que imediatamente, mas o demandado não considerou a situação, entendendo que as compras, mesmo as estando em análise, deveriam ser aprovadas. Isso porque, quando as compras são feitas pela internet, em geral, as operadoras têm tempo para fazer as averiguações e posteriormente autorizar. Mesmo como conhecimento de que houve fraude, a empresa inexplicavelmente, autorizou.

Mesmo assim, o demandado não aceitou desconsiderar as cobranças, e ainda efetuou ameaças de inscrição do nome da autora em órgãos restritivos de crédito.

Existem modos que podem trazer mais segurança aos usuários dos cartões, que poderiam ser implementados pelos bancos e comerciantes, como digitais, filmagens nas maquinetas, que possam comprovar quem utilizou o plástico etc. Em compras pela internet, poderia ter mais cautela e dar um prazo para autorização, averiguar com o titular, em especial em compras altas e em pessoas com perfis próprios, como idosos, pessoas que não usam o cartão há muito tempo, que não costumam compras pela internet, que possuem um padrão de compra etc.

Poderia também o demandado comprovar em juízo que a compra teria sido realizada realmente pela autora, o que não fez.

Desta feita, considerando as peculiaridades do caso concreto, a verossimilhança das alegações da parte autora, e a ausência de prova mínima que deveria ter sido produzida pelo



réu, reconheço o defeito da prestação do serviço e, conseqüentemente, o dever de devolver à autora os valores pagos.

“DECLARATÓRIA E RESPONSABILIDADE CIVIL – Cartão de crédito – Alegada obtenção fraudulenta da tarjeta magnética de titularidade da autora por meliante que se fez passar por preposto do banco réu, utilização do cartão de crédito para a realização de compras – Golpe do motoboy - Existência e validade do consentimento da vítima não demonstradas – Falha na prestação do serviço – Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Risco profissional – Fato de terceiro relacionado diretamente com a atividade desenvolvida pelo banco réu – Excludente de responsabilidade civil não verificada – Inexigibilidade do débito reconhecida - Dano moral configurado – Damnum in re ipsa – Indenização devida – Arbitramento realizado segundo o critério da prudência e razoabilidade Procedência decretada nesta instância ad quem – Recurso provido” TJ/SP. Apelação nº 1099929-87.2017.8.26.0100. Des. Rel. Correia Lima, j. em 26.11.2018.

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Cartão de crédito – Compras realizadas por terceiro sem autorização do autor – “Golpe do Motoboy” – Inversão do ônus da prova – Aplicação do art. 6º, VIII, do CDC – Responsabilidade objetiva pelo fato do produto e do serviço (cf. arts. 12 a 14 do CDC), bem como pelo vício do produto e do serviço (cf. arts. 18 a 20, 21, 23 e 24 do CDC) – Ato ilícito e falha na prestação do serviço bancário – Responsabilidade objetiva em decorrência do risco da atividade – Dano moral – Ocorrência – Prova – Desnecessidade – Dano “in re ipsa” – Fixação da indenização em R\$10.000,00 – Montante razoável – Manutenção da sentença de parcial procedência da ação de inexigibilidade de débito c. c. indenização por danos materiais e morais – Recurso desprovido.” TJ/SP. Apelação n. 1116263-70.2015.8.26.0100. Des. Rel. Álvaro Torres Júnior, j. em 18.02.2019.

No caso em apreço, observe-se que a autor, através de sua advogada, não requereu nem restituição em dobro, nem mesmo danos morais. Solicitou apenas a restituição simples, sendo que este juízo só pode se ater a tal pedido.

Em audiência restou dito e comprovado que a autora pagou R\$ 7.300,00 pelas compras que informa fraudulentas, e que tais valores estariam quitados.

III – DO DISPOSITIVO

Em face do exposto, **JULGO PROCEDENTE** a pretensão formulada na inicial para **CONDENAR** o réu HIPERCARD BANCO MÚLTIPLO LTDA **CONDENO**, a pagar à parte autora a importância de **R\$ 7.300,00 (sete mil e trezentos reais)**, pelo prejuízo causado.

Juros a 1% ao mês desde o fato, e correção desde a data do ajuizamento.

Havendo interesse das partes em recorrer, estas devem fazê-lo através de advogado habilitado nos autos e cadastrado no sistema no prazo de 10 (dez) dias a partir da ciência da sentença.



Fica a parte vencedora ciente de que, transitada em julgado a presente decisão, deverá requerer a sua execução em 10 (dez) dias. Decorrido esse prazo sem manifestação da presente autora, archive-se, com baixa.

Por fim, **DEFIRO** o benefício da justiça gratuita.

Deixo de proferir condenação em custas e honorários advocatícios, de acordo com o artigo 55 da Lei nº 9.099/95.

NATAL /RN, 6 de fevereiro de 2020.

SULAMITA BEZERRA PACHECO

Juiz(a) de Direito

(documento assinado digitalmente na forma da Lei nº11.419/06)

