



Poder Judiciário do Estado de Goiás  
Goiânia - 2º Juizado Especial Cível

Autos **5635411-53.2021.8.09.0051**  
Reclamante: **Rafael Silva Pereira**  
Reclamado(a): **Banco C Sa**

### SENTENÇA

Versam os autos sobre reclamação em que se busca a restituição de valores e a condenação da reclamada no pagamento de indenização por danos morais.

Foi rejeitada a proposta de conciliação feita em audiência preliminar, renunciando-se à produção de provas em audiência.

Houve apresentação de contestação e de réplica, renunciando-se à produção de provas em audiência de instrução.

Decido.

Não há questões preliminares no sentido técnico da palavra, razão pela qual passo ao julgamento do mérito da causa.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, devendo a controvérsia ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990)

Alega a parte reclamante, em síntese, que no dia 15/11/2021 foi vítima de roubo, que os assaltantes levaram seu celular e carteira contendo documentos pessoais e cartões e realizaram inúmeras transações bancárias nos dias 15 e 16/11/2021, entre débitos, saques e transferências (PIX), somando um montante de R\$ 6.290,00.

Afirma que informou o ocorrido ao banco no dia seguinte, solicitando a realização de bloqueio para impedir as transações bancárias. Alega, ainda, que registrou boletim de ocorrência que foi encaminhado para a reclamada no dia 18/11/2021. Requer que a parte reclamada seja condenada a restituir, em dobro, os valores subtraídos de sua conta e a pagar indenização por danos morais.

Em sua defesa, a parte requerida alega, em suma, demora da parte autora em comunicar o suposto roubo, necessidade de senha para realização das transações contestadas e ausência dos requisitos que caracterizam o dever de repetir o indébito, bem como inoccorrência de ato ilícito a ensejar o dever de indenizar.

Pois bem. Cinge-se a controvérsia em verificar se há responsabilidade do Banco réu em relação aos fatos narrados pelo autor em face de eventual falha na prestação do serviço.

De início, destaco que o artigo 14 do CDC, dispõe 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

Valor: R\$ 18.730,00  
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível  
GOIÂNIA - 2º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL  
Usuário: LUIZ PAULO DA SILVA SANTOS - Data: 15/12/2022 11:56:13

riscos”.

Contudo, tal responsabilidade será afastada quando restar comprovado que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, I e II, do CDC).

No caso dos autos, verifico que a falha na prestação do serviço alegada pelo autor não restou demonstrada. Com efeito, competia ao reclamante realizar a imediata comunicação do roubo à instituição bancária, no entanto, os documentos que instruem a inicial não demonstram que foram cumpridos os atos que lhe competiam.

O roubo se deu no dia 15/11/2021, no entanto, somente quatro dias depois do fato o autor dirigiu-se à delegacia para comunicar a ocorrência (19/11/2021). Ademais, as telas contendo número de protocolos não apresentam datas, não sendo possível determinar quando se deu a solicitação de bloqueio da conta junto à Instituição Financeira.

No mesmo sentido, os documentos apresentados no evento n. 28, demonstram trocas de e-mail entre o autor e o Banco réu, contudo, o próprio autor informa que o boletim de ocorrência somente foi enviado no dia 24/11/2021.

Assim, em que pese a alegação do autor de que teria entrado em contato com a instituição financeira no dia seguinte ao roubo, é certo que a documentação apresentada não comprava tal afirmação. Nesse contexto, não é possível responsabilizar o Banco réu pelas transações realizadas nos dias 15 e 16, uma vez que, além do fato ter sido comunicado à autoridade policial somente no dia 19/11/2021, os documentos jungidos aos autos comprovam a solicitação de bloqueio da conta e respectivos cartões apenas em data posterior à efetivação das transações impugnadas.

Importante destacar que inexistem provas de que a instituição financeira tenha permanecido inerte após a solicitação de bloqueio dos cartões em razão do roubo relatado nos autos, tampouco de que tenha possibilitado a realização de novas compras por terceiro após a contestação das operações fraudulentas, de modo que a parte reclamada, repito, não pode ser responsabilizada por transações efetuadas antes da comunicação e solicitação de bloqueio dos cartões, na medida em que as operações só seriam possíveis mediante uso de senha pessoal e intransferível, de conhecimento exclusivo da parte Autora.

Sobre o tema:

APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIO JURÍDICO BANCÁRIO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. AQUISIÇÕES MEDIANTE CARTÃO BANCÁRIO FURTADO COM UTILIZAÇÃO DA SENHA. DÉBITO ELETRÔNICO. O USUÁRIO DE CARTÃO DE CRÉDITO É RESPONSÁVEL PELAS OPERAÇÕES REALIZADAS COM O USO DE DOCUMENTOS FURTADOS, QUANDO NÃO COMUNICA ADMINISTRATIVAMENTE, EM TEMPO HÁBIL, A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA SOBRE O FURTO OCORRIDO. SITUAÇÃO EM CONCRETO QUE AFASTA PRETENSÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. Apelação desprovida. (TJ-RS ? AC: 70050173772 RS, Relator: Glênio José Wasserstein Hekman, Data de Julgamento: 24/09/2014, Vigésima Câmara Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 02/10/2014).

Desse modo, uma vez que não restou demonstrado que a comunicação do roubo e solicitação de bloqueio da conta bancária junto à instituição financeira teria se dado em tempo hábil, a improcedência do pedido é medida que se impõe.

Ante o exposto, com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados pela parte reclamante.

Sem custas e honorários de advogado por força do art. 55, *caput*, da Lei 9.099/1995.

Publicada e registrada eletronicamente.

Após o trânsito em julgado, archive-se os autos com as baixas e cautelas de praxe.

Intimem-se.

Comarca de Goiânia-GO.

**Juliana Barreto Martins da Cunha**

Juíza de Direito em substituição - datado e assinado digitalmente

Valor: R\$ 18.730,00  
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível  
GOIÂNIA - 2º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL  
Usuário: LUIZ PAULO DA SILVA SANTOS - Data: 15/12/2022 11:56:13