



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
15ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01018-010
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1032382-59.2019.8.26.0100**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Bancários**
 Requerente: **Gisley de Freitas Correa**
 Requerido: **Portoseg S/A Crédito Financiamento e Investimento e outro**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **CELINA DIETRICH E TRIGUEIROS TEIXEIRA PINTO**

Vistos.

GISLEY DE FREITAS CORRÊA moveu “ação declaratória de inexistência de débitos c/c indenização por danos morais” em face de **PORTO SEGURO CARTÕES CFI e TELEFÔNICA BRASIL S.A.**, alegando, em síntese, que contratou da ré Porto Seguro um cartão de crédito nº 4152 7402 6231 9147. Em fevereiro de 2019, recebeu lançamentos indevidos em sua fatura do cartão de crédito decorrentes do hotel de uma viagem internacional que havia realizado. Para resolver a questão, entrou em contato com a central de atendimento da ré Porto Seguro e realizou uma reclamação no site “reclame aqui”. No dia 11 de março de 2019, a ré informou que o valor cobrado pelo hotel era indevido e que seria realizado o estorno em sua fatura. Em 13 de março de 2019, recebeu mensagens dos supostos prepostos da ré Porto Seguro, indagando qual seria o melhor horário para ligar, pois gostariam de esclarecer algumas questões referentes ao débito. Nesse mesmo dia, recebeu uma ligação de uma pessoa chamada Flávia, que se identificou como funcionária da ré Porto Seguro, passando a informação de que o hotel havia relançado a cobrança em sua fatura de cartão de crédito e, caso pretendesse continuar a contestar a cobrança, deveria encaminhar pelo correio toda a documentação novamente, bem como os comprovantes dos gastos e o cartão de crédito, sem fornecer a senha. No dia 15 de março de 2019, encaminhou via correio toda a documentação e o cartão de crédito sem a senha, para o endereço da ré Porto Seguro, qual seja, Alameda Barão de Piraciba, nº 618, 4º andar. Conforme o site do correio, o objeto chegou ao destinatário no dia 18 de março de 2019. No dia 15 de março, após encaminhar o cartão via correio, mas antes de constar a sua chegada ao destino, diversas compras foram realizadas através do seu cartão de crédito, todas em valores altos e de forma parcelada. As compras totalizaram R\$26.020,35, valor que não condiz com o seu padrão e histórico de consumo. No dia das compras fraudulentas, seu celular estava sem sinal, razão pela qual não pode identificar a fraude de forma mais rápida. As compras fraudulentas não foram comunicadas através de SMS, caracterizando culpa da ré Telefonica. No dia 18 de março de 2019, lavrou o Boletim de

1032382-59.2019.8.26.0100 - lauda 1



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
15ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01018-010
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Ocorrência n. 232/2019.

Pelo que expos, requereu a concessão da tutela de urgência para sustar a exigibilidade dos débitos. Ao final, requereu a confirmação da liminar, declarando-se inexistentes os débitos no valor de R\$26.020,35 e condenando-se as rés ao pagamento de indenização por danos morais de R\$30.000,00.

A decisão de fls. 88/89 indeferiu a liminar.

A ré Telefônica Brasil S.A contestou a fls. 144/156, sustentando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, pois a ré Porto Seguro foi a responsável por não proporcionar a segurança necessária aos consumidores e que não houve sua interferência nos fatos narrados. No mérito, sustentou que a autora não comprovou que não conseguiu utilizar a sua linha; que o boletim de ocorrência não é suficiente para comprovar a falha na prestação de serviço, pois é prova produzida unilateralmente; que não é responsável pela atitude do suposto fraudador ao efetuar as transações bancárias em nome da autora; que a linha se encontra ativa.

A ré Porto Seguro contestou a fls. 157/164, requerendo, inicialmente, a retificação do polo passivo, passando a constar Portoseg S.A Crédito Financeiro e Investimento. No mérito, sustentou que nunca requereu que seus clientes encaminhassem o cartão por meio do correio; que a autora não cumpriu o dever de guarda; que a prova de que o cartão utilizado foi o do correntista afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços; que consiste em culpa exclusiva da vítima; que o fato descrito não configura lesão traduzível em dano moral.

Réplica a fls. 172/189.

É o relatório. Decido.

-I-

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito e indenizatória de dano moral, em que alega a autora ter sido vítima de fraude, em virtude da falha na prestação de serviços pelas rés.

Rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva, pois, nos termos do art. 7º, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor, “*tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo*”.

No mérito, a ação procede.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
15ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01018-010
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Dedicando-se a atividade de risco, deve a ré Porto Seguro assumi-lo, arcando com a reparação do prejuízo a que der causa, exceto pela comprovação de culpa exclusiva da vítima, que não veio aos autos.

E não se argumente com o fornecimento voluntário de sua senha pela própria autora, pois o fato não foi comprovado nos autos pela ré, a quem incumbia a prova nos termos do artigo 373, II do CPC, sendo ademais cabível a inversão nos termos do artigo 6, VIII do Código do Consumidor, diante da hipossuficiência da autora e verossimilhança de sua tese.

A autora juntou as conversas com a suposta funcionária da ré Porto Seguro a fls. 31/37, que requereu o encaminhamento dos documentos, incluindo o cartão de crédito, por meio do correio.

Além disso, a autora comprovou que encaminhou a documentação para o endereço da ré Porto Seguro a fls. 55/57, qual seja, Rua Alameda Barão de Piracicaba. O endereço é o mesmo do indicado na contestação.

O boletim de ocorrência de fls. 64/67 corrobora as alegações.

Assim, não demonstrada a excludente consistente na culpa da vítima, a responsabilidade civil da ré Porto Seguro independe da apuração da sua própria culpa, bastando a verificação do nexos causal entre o fato danoso e a sua atividade, como ocorre no caso dos autos.

Assim, a requerida Porto Seguro, na qualidade de fornecedoras de serviços, responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores, conforme súmula 479 do STJ:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."

Assim, a autora obteve diversos encargos em um período pequeno de tempo, sem que a ré Porto Seguro notasse qualquer anormalidade. A ré não se utilizou de seus mecanismos de segurança ou consultou a autora, titular do cartão, para aprovar as operações de crédito, visto que as despesas ultrapassaram o limite médio dos valores despendidos por ela. Falhou, portanto, na prestação de seus serviços.

Em relação à corré Telefônica, o não encaminhamento do SMS também configura falha na prestação.

A ré não logrou êxito em comprovar que os SMS foram devidamente encaminhados ou que houve justa causa para o não encaminhamento da mensagem. Cumpria comprovar o pleno funcionamento do sinal, bem como informar o consumidor sobre a possibilidade de falha no sinal, coisa que não fez.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
15ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01018-010
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Dessa forma, diante da inscrição do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito indevidamente, conforme documento de fls. 190, a falha na prestação de serviços das rés, o princípio da razoabilidade e proporcionalidade, além da função punitiva e pedagógica da verba, impõe-se a procedência da ação, condenando-se a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00. Nesse sentido:

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Valor que deve ser razoável e compatível com a ofensa a fim de desestimular o ofensor a repetir o ato ilícito. Majoração. Cabimento. Sentença parcialmente reformada. JUROS DE MORA. Termo inicial. Incidência a partir da citação. Responsabilidade contratual. Inteligência do art. 405, do Código Civil. Precedentes. Sentença mantida, no ponto. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001201-92.2018.8.26.0094; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Brodowski - Vara Única; Data do Julgamento: 29/05/2019; Data de Registro: 04/06/2019).

-II-

Ante o exposto, **JULGO PROCEDENTE** a presente ação, para declarar inexigível o débito no valor de R\$26.020,35 e condenar as rés ao pagamento de indenização por danos morais de R\$5.000,00, com correção monetária desde o ajuizamento da ação e juros desde a citação. Pela sucumbência, as rés arcarão com as custas e honorários advocatícios que fixo em 15% do valor da condenação.

P.R.I

São Paulo, 31 de maio de 2019.

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