

**EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(ÍZA) DE DIREITO DA ____
VARA CÍVEL DA COMARCA DE DOURADOS-MS.**

LUCIA DANTAS DOS SANTOS, brasileira, casada, cuidadora de idosos, portadora da cédula de identidade RG nº 1270139 SSP/MS, inscrita no CPF sob o nº 026.247.051-98, residente e domiciliada na Rua Projetada 15, nº 595, Sítios Campina Verde, na cidade de Dourados/MS, CEP 79816-037, neste ato representada por seus advogados infra-assinados, ambos com escritório na Rua João Damasceno Pires, nº 1140, bairro Jardim Água Boa, Dourados - MS, local onde receberá todos os atos de comunicação processual para efeitos do artigo [39](#), I do [CPC](#), vem perante V.Exa., mui respeitosamente, propor a presente:

**AÇÃO DE RESSARCIMENTO DE VALORES C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS
MORAIS COM PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA**

em face de **BANCO SAFRA S.A**, inscrita no CNPJ sob o nº 58.160.789/0001-28, com sede na Avenida Paulista, nº 2100, São Paulo/SP, CEP 01310-930, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos:

I - DOS FATOS

A Autora no intuito de realizar um grande sonho, adquiriu um veículo automotor da marca HYUNDAI, modelo HB20 CONFORT 1.0, ano/modelo 2012/2013, placas NSB9502.

Para conseguir realizar seu sonho, a Requerente firmou contrato de financiamento com a Instituição Financeira Ré, com pagamento em 36 parcelas no valor de R\$ 931,89 (novecentos e trinta e um reais e oitenta e nove centavos).

Como o financiamento ainda era muito novo, a Autora não tinha em mãos os boletos, de forma que entrou no site do Banco Safra entrando em contato com assistente virtual da Ré solicitando os boletos dos meses de novembro e dezembro de 2024.

Após isso, a pessoa que estava respondendo a Autora passou a informação do valor da parcela, a qual sabia exatamente que eram parcelas de R\$931,89 (novecentos e trinta e um reais e oitenta e nove reais), e disse que as duas parcelas ficariam no valor de R\$1.680,00 (um mil seiscentos e oitenta reais), e que já mandaria o boleto para ser pago.

Após ser encaminhado o boleto (com todas as informações da Autora, inclusive com seu nome de casada e com seu endereço) a Autora fez o pagamento, e encaminhou o comprovante de pagamento para que houvesse a baixa.

Crente de que havia regularizado as duas primeiras prestações de seu veículo com a Instituição Financeira Ré, passados alguns dias a Autora passou a receber cobranças referente ao mesmo contrato de financiamento, exigindo o pagamento do boleto que ainda

constavam em aberto, com valor idêntico aqueles que foram negociados anteriormente via o aplicativo *WhatsApp*.

Imediatamente a Autora mandou mensagem para o número da suposta assistente do Banco, a qual lhe respondeu que poderia desconsiderar a mensagem de cobrança, pois a baixa já havia sido feita.

A Autora remeteu a advogada do Banco as cópias dos respectivos comprovante de quitação e boleto, onde após analisado pelo setor financeiro do banco, foi constatado que os boletos, embora contivessem todas as características do boleto, era falso e que não constava na base de dados deles qualquer pagamento.

Ainda sem se dar conta do que havia efetivamente ocorrido, foi alertada de que teria caído no **“golpe do boleto”**.

A Autora passou a pesquisar sobre o ocorrido na *internet* e descobriu que realmente fora vítima de um **“golpe do boleto”**, em que estelionatários virtuais obtém informações sobre as pessoas devedoras da instituição financeira Ré e as interceptam usando as informações e negociam o débito, fazendo com que eventual pagamento seja realizado em prol dos falsários bandidos.

O que causa estranheza é que os golpistas sabiam exatamente os valores dos boletos, uma vez que nem a Autora tinha acesso a esses ainda, tudo leva a crer que houve vazamento de dados da Consumidora, especialmente informações sobre o valor das parcelas e seu nome completo perante o Banco Requerido, o que foi o ponto de partida que levou a Consumidora a negociar com pessoas que se diziam do Banco.

Em decorrência de todo esses infortúnios, o Autor suportou enorme prejuízo de ordem material e moral, uma vez que além

de estar sofrendo com a pecha de “caloteiro”, foi vítima de um golpe que, além de tomar-lhe todo o dinheiro que seria capaz de regularizar sua inadimplência, acabou por lhe retirar a paz e a tranquilidade.

Assim, resta a Autora, socorrer-se do Poder Judiciário a fim de obter a tutela jurisdicional que o caso reclama.

II - DO DIREITO

Resta cristalino que a instituição requerida incidiu em falha na prestação dos serviços (vazamento de dados do contrato), do que decorreram danos à esfera moral e patrimonial da parte requerente. Preenchidos, portanto, os pressupostos da responsabilidade civil, conforme dicção dos arts. 186 e 927, do Código Civil, e art. 5º, V e X, da Constituição Federal.

No julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI 2591), o Supremo Tribunal Federal decidiu que:

“As instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor. 2. ‘Consumidor’, para os efeitos do Código de Defesa do Consumidor, é toda pessoa física ou jurídica que utiliza, como destinatário final, atividade bancária, financeira e de crédito”.

Registre-se que a hipótese deu origem à súmula do STJ, nos termos que seguem:

Súmula 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”

Destarte, Vossa Excelência, não subsiste a mais mínima dúvida acerca da aplicação do Código Brasileiro do Consumidor, Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, aos contratos firmados entre as instituições financeiras e os seus clientes.

DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA REQUERIDA

A relação jurídica avençada por obediência à lei e a [constituição](#) de 1988 e ao [código de defesa do consumidor](#) (lei [8.078/90](#), art. 1º e 2º), caracteriza-se como uma relação de consumo, disciplinada por normas de ordem pública de interesse social, inderrogáveis pelas partes.

Constitui direito básico do consumidor o acesso a ordem jurídica justa, com todos os consectários dela decorrentes. Não se garante apenas os direitos patrimoniais do consumidor, mas toda sorte de direitos, notadamente os previstos no art. [6.º](#) da lei nº [8.078/90](#), como os morais, intelectuais, os relativos à vida e a segurança, etc.

Giza-se o caso em tela na aferição da responsabilidade civil do Réu. A Responsabilidade do Réu é objetiva e independe de culpa, devendo responder pelos danos causados. Não há que se falar em exclusão de responsabilidade do Réu, já que responde pela teoria do risco do seu negócio, de acordo com o art. [14](#) e [17](#) do [CDC](#). Também não há rompimento do nexo causal dos Réus, pois os mesmos, deixaram de adotar as cautelas de estilo quando permitiu que terceiros se utilizassem de alguma forma das informações

digitadas pelo Autora para o fim de cometer um crime de estelionato em detrimento do mesmo. Na verdade, ainda que tivessem tomado as cautelas de estilo, responde pelo risco do empreendimento.

A título de exemplo, cito o entendimento do **Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul**, publicado em 23/05/2018:

APELAÇÃO CÍVEL DA REQUERIDA - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO, C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - AUTORA PAGOU DÍVIDA ATRAVÉS DE BOLETO FALSO - DOCUMENTO COM DADOS DA DÍVIDA E DA EMPRESA - PAGAMENTO DE BOA-FÉ A CREDOR PUTATIVO - INEXISTÊNCIA DE DÉBITO MANTIDA - RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. Verificada a boa-fé da devedora, que efetua pagamento a credor putativo, constante como cedente em boleto de cobrança, fraudulentamente emitido no lugar do verdadeiro, além das circunstâncias do caso a demonstrar que não era de simples percepção da manobra ilícita pela devedora ludibriada, deve ser validado o pagamento, consoante dispõe o artigo 309 do Código Civil.

APELAÇÃO CÍVEL DO BANCO REQUERIDO - FRAUDE EM BOLETO BANCÁRIO EMITIDO PELO BANCO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - DEVER DE INDENIZAR - JUROS DE MORA A PARTIR DA CITAÇÃO - RELAÇÃO CONTRATUAL - RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. 1. Na qualidade de

prestador de serviços e fornecedor por natureza, o banco deve responder toda vez que um ato atrelado ao seu mister provoque danos a terceiros. Tal entendimento encontra amparo no disposto na súmula 479/STJ, segundo a qual: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 2. Na hipótese, considerando que o boleto emitido pelo falsário tinha os dados do Banco Bradesco, não sendo possível exigir àquele que realiza o pagamento a aferição de sua autenticidade, além do fato de o banco ter conhecimento acerca do destinatário do mencionado desvio, podendo contra ele se voltar, de rigor que arque com as consequências da má prestação de serviço. 3. Advindo o ilícito de relação contratual, os juros de mora incidem a partir da citação. (TJ-MS - AC: 08039075720168120008 MS 0803907-57.2016.8.12.0008, Relator: Des. Sideni Soncini Pimentel, Data de Julgamento: 22/05/2018, 5ª Câmara Cível, Data de Publicação: 23/05/2018)

Ao disponibilizar os serviços bancários por meio eletrônico, os bancos, que é o caso do Réu, assumem a responsabilidade de reparar os danos que decorram da falha de segurança, como o caso de adulteração e fraude em boletos bancários.

Importante dispor que o [CDC](#) é aplicável às instituições financeiras (art. [3º § 2º](#) do [CDC](#) e Súmula 297 do STJ), e a todas elas se aplica a regra do art. [14](#) do [CDC](#), *in verbis*:

Art. 14. 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.

O STJ também já firmou o entendimento de que o vazamento de dados da Ré à falsários, configuram *fortuito interno*, pois relacionam-se com os riscos da própria atividade econômica dos bancos e, por isso, não excluem o dever dos bancos de indenizar.

A Súmula 479 do STJ de 2012 visa fixar a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros (como, por exemplo, falsários que têm acesso aos contratos de financiamentos), o que parece deve ser aplicado ao presente caso, pois está caracterizada a fraude a milhares de consumidores.

Restando, portanto, perfeitamente caracterizado o dano moral e material causado a Autora, o que deve ser compensado pelo Réu da forma mais ampla possível.

Ante a falha na prestação de serviço, fato este de natureza gravíssima, pois revela a vulnerabilidade do sistema do Réu, com o acesso às informações do consumidor para a prática de crime, a

Autora faz jus á reparação pecuniária a título de danos morais, que no caso vertente não poderá ser inferior a R\$15.000,00 (quinze mil reais), sem implicar em enriquecimento sem causa, mas buscando a compensação mais ampla possível considerando o porte econômico do Réu e o caráter pedagógico –punitivo que deve estar revestido na indenização.

III – DOS DANOS MORAIS

O corrente caso não trata de um mero aborrecimento por meio de uma falha na prestação de serviços, mas sim, no desrespeito à consumidora, no que concerne a um atendimento feito de forma não eficaz a satisfazer os problemas ora enfrentados pela parte autora, surgindo assim o dever de indenizar.

Cabe mais uma vez ressaltar que a Autora está suportando enormes prejuízos de moral, uma vez que além de estar sofrendo com a pecha de caloteira, foi vítima de um golpe que lhe retirou a paz e conturbou toda a sua vida.

Desta forma, aquele, que mediante ato ilícito causar dano a outrem, responsabiliza-se por reparar aquele que suportar referido dano, nos termos do art. 927 do Código Civil.

Prova disso é que o dano moral sofrido pela Requerente, que restou demonstrado pela afetação em sua reputação no meio social e pelo seu direito violado, gerando angústia, expectativa, e frustrações, decorrentes do ato lesivo, na forma do art. 5, inciso V e X, CF/88.

Em razão do menosprezo ao consumidor, o Requerido deverá compensar de alguma forma o mal causado, para que não venha repetir tais atos.

Desta feita, requer a condenação do Requerido ao pagamento de indenização por danos morais experimentados pela Requerente no valor não inferior a **R\$ 15.000,00 (quinze mil reais)**.

IV - DA INVERSÃO DO ÔNUS PROBATÓRIO

No caso em tela, já se configura uma relação consumerista lato sensu, conforme disposição legal do art. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Via de regra, o ônus probatório é incumbido àquele que profere as alegações, o fato gerador do direito sobre o qual almeja proteção, ou a quem nega um fato modificativo, conforme disciplina o artigo 333, inciso I e II do CPC; contudo, o CDC representa uma vertente especializada, onde se busca amenizar as diferenças de forças existentes entre polos processuais. Sendo de um lado o consumidor (hipossuficiente por natureza majoritariamente) e doutro o fornecedor (detentor dos meios probatórios, parte tecnicamente dita por mais "forte" na relação processual), adotando-se, deste modo, a inversão do ônus da prova para a devida equidade da relação processual.

Havendo uma relação onde está caracterizada a vulnerabilidade entre as partes, como de fato há na presente circunstância, deve-se agraciar parte Requerente com as normas atinentes na Lei de nº 8.078/90, principalmente no que diz respeito aos direitos básicos do consumidor, e a letra da Lei é clara.

Vale ressaltar que se considera relação de consumo a relação jurídica havida entre fornecedor (artigo 3º da Lei 8.078/90), tendo por objeto produto ou serviço, onde nesta esfera cabe a inversão do ônus da prova, especialmente quando:

“O CDC permite a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, sempre que for hipossuficiente ou verossímil sua alegação. Trata-se de aplicação do princípio constitucional da isonomia, pois o consumidor, como parte reconhecidamente mais fraca e vulnerável na relação de consumo (CDC 4º, I), tem de ser tratado de forma diferente, a fim de que seja alcançada a igualdade real entre os participantes da relação de consumo. O inciso comentado amolda-se perfeitamente ao princípio constitucional da isonomia, na medida em que trata desigualmente os desiguais, desigualdade essa reconhecida pela própria Lei.” (Código de Processo Civil Comentado, Nelson Nery Júnior et al, Ed. Revista dos Tribunais, 4ª ed. 1999, pág. 1805, nota 13)

Ante o exposto, em relevância aos fundamentos supra, requer a parte Autora a inversão do ônus probatório, incumbindo ao Requerido à demonstração de todas as provas referentes ao pedido desta peça, principalmente no sentido de inserir nos autos o contrato que viabilizou o lançamento de referidas cobranças no extrato.

DA TUTELA DE URGENCIA ANTECIPADA

Excelência, a parte Autora é assalariada, conta com poucos recursos financeiros para a manutenção e subsistência de seu lar e sua família.

Ao tomar conhecimento de que o boleto a que efetuara o pagamento é falso, iniciaram-se os piores momentos de sua vida, visto que passou a ser cobrada pela instituição financeira Ré, que efetua ligações telefônicas cobrando o valor do boleto bancário em discussão.

A par disso, é sabido que a entrega de todo tipo de tutela definitiva demora, pois o processo sempre exige tempo. Em situação de mera evidência (sem urgência), o tempo necessário para a obtenção da tutela definitiva (satisfativa) não deve ser suportado pelo titular do direito assentado em afirmações de fato comprovadas¹.

É o caso da presente demanda judicial.

Com a finalidade de abrandar os efeitos perniciosos do tempo do processo, o legislador instituiu uma importante técnica processual: a antecipação provisória dos efeitos finais da tutela definitiva, que permite o gozo antecipado e imediato dos efeitos próprios da tutela pretendida, seja ela satisfativa ou cautelar.²

Nos termos do CPC/2015 e da melhor doutrina, a tutela provisória pode ser satisfativa ou cautelar.

A tutela provisória satisfativa antecipa os efeitos da tutela definitiva satisfativa, conferindo eficácia imediata ao direito afirmado. Adianta-se, assim, a satisfação do direito, com a atribuição do bem da vida.

Na forma do art. 294, CPC/2015, a tutela provisória pode ser de urgência ou de evidência. A primeira pressupõe a demonstração de probabilidade de direito e do perigo do dano

¹ DIDIER JR., Fredie. Curso de direito processual civil: volume II. 10.^a edição. Salvador: Jus Podivm, 2015.

² *Ib idem*.

irreparável ou risco ao resultado útil do processo (art. 300, CPC/2015). Já a segunda pressupõe a demonstração de que as afirmações de fato estejam comprovadas, tornando o direito evidente (art. 311, CPC/2015).

A concessão da tutela provisória de urgência, nos termos do art. 300 do Código de Processo Civil, depende da probabilidade do direito e do perigo de dano.

Portanto, há nos autos prova das alegações de fato e probabilidade de acolhimento da pretensão processual, requisitos essenciais para a concessão da tutela de urgência.

A probabilidade do direito está refletida nos argumentos e documentos que acompanham a inicial, visto que a parte Autora apesar de tomar todas as cautelas necessárias, recebeu de um boleto falso, de modo que teve seus dados vazados pela Instituição Financeira Ré.

A Autora não tem condições financeiras de efetuar novo pagamento do boleto bancário e mesmo que o tivesse, sente-se injustiçada em realizar o pagamento em duplicidade, pois é vítima de um golpe.

Ressalta-se, que devido aos trâmites legais (audiência de conciliação, instrução e posterior prazo para prolação da sentença), é certo que a Ré continuará realizando a cobrança do boleto em discussão, inclusive poderá lançar injustamente o nome da Autora no rol de maus pagadores.

Esta situação é injusta, já que a parte autora nada deve, conforme faz prova o recibo de pagamento anexo.

Deste modo, a Requerente postula que seja a Requerida compelida a se abster, imediatamente de realizar a cobrança do boleto bancário em discussão.

A probabilidade do direito e dano irreparável se fazem presente, mesmo por que na presente hipótese caracteriza-se o chamado "*fumus boni iuris*" que, aliado ao "*periculum in mora*" constituem os dois pressupostos básicos para concessão da tutela de urgência antecipada, nos termos do art. 300 do Código de Processo Civil.

Desta forma, por existir fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação, é cabível o presente pedido de tutela de urgência antecipada, a fim de que seja determinada que a Ré se abstenha de realizar a cobrança do boleto bancário, inclusive abster-se de lançar o nome da Autora no rol de maus pagadores do SPC/Serasa, oficiando-se neste sentido.

V - DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

Com fulcro nos artigos 319, inc. VII e 334, § 4º do CPC/2015, o Requerente se manifesta, expressamente, pelo **desinteresse** na composição consensual.

VI - DOS PEDIDOS

Diante do exposto, requer:

a) Primeiramente, requer a concessão dos benefícios da assistência judiciária gratuita em favor do Autor, hipossuficiente financeiramente, nos termos da Lei e conforme declaração anexa;

b) Seja concedida a tutela provisória satisfativa de urgência e de evidência postulada:

b.1) devendo ser a Requerida intimada a abster-se de incluir o nome da Requerente no rol dos inadimplentes do Serasa Experian e do SCPC em 05 dias, sob pena de multa diária;

b.2) para determinar ao banco Réu que se abstenha de realizar cobranças relativas ao boleto bancário em discussão nos autos;

c) Em cumprimento ao disposto no Art. 319, inciso VII do CPC/2015, a Autora manifesta desinteresse na realização de audiência de conciliação, uma vez que a parte contrária não tem manifestado interesse, reiteradamente, em compor amigavelmente com os consumidores, que vem discutindo a matéria posta em lide, atendendo, assim, aos princípios da informalidade, celeridade, economia processual e simplicidade, bem como o princípio constitucional da eficiência;

d) Que ao final seja a presente ação julgada procedente a fim condenar o Réu a ressarcir a Autora o valor pago referente ao boleto fraudulento que perfaz a quantia de R\$ 1.680,00 (um mil seiscientos e oitenta reais) devidamente acrescido de juros e correção monetária desde a data do desembolso ocorrido em 29/10/2024.

e) A inversão do ônus da prova em favor da Requerente, haja vista, a flagrante vulnerabilidade e hipossuficiência, nos termos dos artigos 4º, I, e 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor;

f) Condenar o Banco Requerido ao pagamento de indenização pelos danos morais no valor não inferior a R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), em razão da conduta abusiva e ilegal praticada pelo Requerido – por vazamento de dados de seus contratos à pessoas de má índole;

g) Protesta pelo deferimento de todo gênero de prova em direito admitido, notadamente documental, testemunhal e pelo depoimento pessoal do representante legal do Réu, sob pena de confissão e ainda pela inversão do ônus da prova, por assim facultar-lhe o Art. [6º](#), [VIII](#) do [CDC](#).

h) Dá-se á causa o valor de **R\$ 16.680,00 (dezesesseis mil seiscientos e oitenta reais)**.

Termos em que, pede deferimento.

Dourados – MS, aos 10 de dezembro de 2024.

Documento assinado digitalmente.

Luís Henrique Miranda
OAB/MS 14.809

Documento assinado digitalmente.

Graziele Araújo Barbosa de Brito
OAB/MS 27.452

Graziele Araújo Barbosa de Brito

— A D V O G A D A - O A B / M S 2 7 . 4 5 2 —



 67 99649-2455

|  grazielebarbosa@gmail.com

 Rua João Damaceno Pires, nº 1140, Jardim Água Boa, Dourados/MS