**Orientações gerais – Golpe do acesso remoto**

**Objetivo:** pedir reparação de danos provocados em virtude do golpe do acesso remoto / golpe da mão fantasma / golpe do celular invadido. **Você deve preencher a petição de acordo com o problema sofrido.**

**Importante:** o pedido deve ser apresentado na Secretaria do Juizado Especial Cível (“JEC”). É necessário incluir no documento o nome, a qualificação (nacionalidade, estado civil, RG, CPF e e-mail, este último, caso o tenha) e o endereço das partes; os problemas que ocorreram durante a relação de consumo e fundamentos jurídicos para a solução.

Se possível, inclua o objeto do pedido e seu valor. Anexe também todos os documentos referentes ao problema de consumo. Lembre-se de que há atendimento especializado em cada Juizado para auxiliar na redação da petição.

**Atenção!** **Guarde sempre o original dos documentos, pois eles são a prova de seu direito.**

**Sobre a petição**: Os trechos destacados devem ser alterados pelo associado. Assim, seus dados e os dados do fornecedor, os problemas que ocorreram, etc. Os demais trechos podem permanecer inalterados.

**EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(A) DIRETOR(A) DO JUIZADO CÍVEL DA (*inclua aqui, em letras maiúsculas, o nome da cidade ou do fórum regional)***

***(deixar um espaço de cerca de 8 linhas, em branco).***

***(Neste parágrafo, você deverá indicar seus dados pessoais nesta ordem: nome, nacionalidade, estado civil, profissão, RG, CPF e e-mail, caso tenha)*** residente e domiciliado(a) nesta capital ***(inserir endereço),*** vem propor a presente ação em face de ***(******nome e CNPJ do banco)***, localizada ***(endereço)***, pelos motivos abaixo:

**I – Os fatos**

Em ***(indicar a data)***, o(a) Autor(a) sofreu o golpedo acesso remotodo(a) Réu(Ré) ***(indicar o banco que sofreu o golpe)***. O caso ocorreu no dia ***(indicar a data)*** e o golpe gerou os seguintes problemas ***(indicar os problemas trazidos pelo golpe)***.

Em decorrência desses problemas, ***(relatar como o golpe ocorreu)***. Isso causou ao(à) Autor(a) diversos prejuízos ***(descrever os prejuízos morais e/ou morais sofridos. Se possível, anexe documentos que comprovem os danos materiais)***.

Diante desta situação, no dia ***(indicar a data)***o Autor entrou em contato com o Réu por meio de ***(indicar o modo de contato. Ex.: carta, e-mail, telefone, etc.*)**, a fim de resolver o problema de maneira amigável ***(indicar se houve alguma outra forma de tentar solucionar o problema extrajudicialmente, como, por exemplo, denúncia ao Banco Central, número de protocolo do SAC ou reclamação na plataforma consumidor.gov.br. Se possível, anexe provas dessa(s) tentativa(s) de solução amigável do problema)***.

No entanto, não houve colaboração com essa(s) iniciativa(s), de modo que não restou ao Autor outra opção a não ser buscar o respeito a seus direitos como consumidor por meio do Poder Judiciário, como é garantido pelo artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal.

**II – O direito**

**II.1 – Golpe do acesso remoto**

Os fatos acima listados caracterizam o golpe do acesso remoto, em que o golpista acessa o aplicativo do banco da vítima por meio de softwares de acesso remoto e, a partir disso, faz saques, solicita empréstimos e realiza transferências pela conta da vítima. O que causou danosmorais e/ou materiais à vítima.

***(Antes de adaptar a fundamentação legal a seu caso, indique, mais uma vez, o problema ocorrido e se o problema ocasionou dano material e moral).***

Dessa forma, comprovado que o dano ocorreu devido à falha de segurança na prestação do referido serviço, fica o banco responsável pela reparação dos prejuízos sofridos, independentemente da existência de culpa, conforme disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (“CDC”):

*“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 fruição e riscos.”*

Dessa forma, estando comprovado que o dano ocorreu devido à utilização do referido serviço, fica a instituição financeira – seja ela nacional ou estrangeira – responsável pela reparação dos prejuízos sofridos, conforme disposto na Súmula 479 do STJ:

*“*Súmula 479: *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

 Nesse sentido inclusive foi o julgamento do Recurso Especial 1.995.458, do Superior Tribunal de Justiça, o ministro Ricardo Villas Bôas Cueva entendeu que a vulnerabilidade do sistema bancário, frágil o suficiente para permitir a ocorrência de golpes, configura descumprimento do dever de segurança da instituição financeira. Após esse argumento, foi julgado totalmente em favor do consumidor e se determinou que todo o valor tomado pelos golpistas fosse devolvido pela instituição financeira.

A relação existente gera responsabilidade civil, sendo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, causar dano a alguém, deverá repará-lo nos termos dos artigos 186 e 927 do Código Civil.

**III – Da inversão do ônus da prova**

A vulnerabilidade do consumidor é um conceito fundamental no sistema consumerista, objetivando a proteção da parte mais frágil dentro da relação de consumo, a fim de promover o equilíbrio contratual, conforme disciplina o art. 4º, I, do CDC.

Cediço que os serviços prestados pelas instituições financeiras, tendo como destinatário final, principalmente, pessoas físicas, é caracterizada como uma relação de consumo, entendimento pacificado através da Súmula 297 do STJ.

A vulnerabilidade do consumidor pessoa física é presumida, cabendo à instituição financeira a prova de que prestou o serviço de forma correta, atendendo a padrões de segurança.

Verifica-se, ainda, que a instituição financeira tem maior poderio para rastrear todas as operações do consumidor, visto que possui tecnologia para tal, a vulnerabilidade técnica do consumidor nestes casos poderá ser suprida através do sistema de tecnologia do fornecedor.

Não obstante, o Código de Processo Civil consagrou o princípio da cooperação em seu artigo 6ª, determinando que **todos** os sujeitos do processo devem cooperar entre si para que se obtenha, em tempo razoável, uma decisão de mérito justa e efetiva.

Insensato seria esperar de um consumidor hipossuficiente a rastreabilidade do golpe sofrido, uma vez que este só foi concluído diante incipiência daquele, ao contrário da instituição financeira, com os aparatos necessários para identificar a ocorrência da fraude, quiçá localizar a destinação dos recursos do consumidor até chegarem aos fraudadores e/ou seus colaboradores.

Diante do todo exposto, faz-se necessária a inversão do ônus probatório, visto que a instituição financeira tem maiores aparatos para demonstrar a ocorrência da fraude, uma vez que realiza a rastreabilidade de todas as operações do consumidor.

Ainda, a instituição financeira tem o **dever** de tratar os dados dos consumidores por meio de medidas técnicas e administrativas necessárias para a proteção dos dados de **acessos não autorizados e de situações acidentais**, nos termos do art. 6ª, VII, da Lei n° 13.709/2018.

**IV – Os pedidos**

Diante o exposto, requer-se a citação do(a) Réu(Ré) para comparecer à audiência de conciliação a ser designada e, querendo, oferecer sua contestação oportunamente, sob pena de serem considerados verdadeiros os fatos alegados, esperando que, ao final, o pedido inicial seja julgado procedente para que:

1. Seja o(a) Réu(Ré) condenada a reparar os danos materiais sofridos, correspondentes à quantia de R$ ***(inserir, inclusive por extenso, a quantia equivalente aos danos materiais)***;
2. A inversão do ônus da prova, para que a instituição financeira colabore com este juízo, nos termos expostos; e
3. Seja o(a) Réu(Ré) obrigado(a) ao pagamento do montante de R$ ***(inserir, inclusive por extenso, a quantia que entender como danos morais, limitada a 40 salários mínimos se a ação for proposta no Juizado Especial Cível (JEC) ou 60 salários mínimos, se for proposta no Juizado Especial Federal (JEF). Deve-se fazer a soma com a quantia a ser restituída e o valor de danos morais para atingir 40 ou 60 salários mínimos - sugerimos um valor razoável, que não seja excessivo, para não caracterizar enriquecimento ilícito)*** como danos morais.

As alegações serão provadas por todos os meios admitidos em Direito.

Dá-se à causa o valor de R$ **(soma dos valores dos pontos 1 e 2 do pedido acima)[[1]](#footnote-1).**

Neste termos,

pede deferimento.

**(Local e data)**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**(nome e assinatura)**

***(OBS: depois da petição, devem ser incluídas cópias dos documentos pessoais, do comprovante de endereço, como também cópia dos comprovantes que demonstram o golpe e os danos sofridos).***

1. O valor para recorrer ao Juizado Especial Cível não pode ultrapassar 40 salários mínimos (R$ 52.800,00, em 2023). Além disso, até 20 salários mínimos (R$ 26.400,00, em 2023) não é necessária a presença de um advogado. [↑](#footnote-ref-1)