



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000037711

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000112-66.2024.8.26.0274, da Comarca de Itápolis, em que é apelante/apelado BANCO INBURSA S.A., é apelado/apelante ADÃO BURSSONARO (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado BANCO ITAÚ CONSIGNADO S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do réu, e deram parcial provimento ao recurso do autor. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 2 de fevereiro de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1000112-66.2024.8.26.0274

Apte(s)/Apdo(s): Banco Inbursa S/A

Apdo(s)/Apte(s): Adão Burssonaro (Justiça Gratuita)

Juiz(a) de Direito: Bertholdo Hettwer Lawall

Voto nº 4.126/pms

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE NÃO COMPROVOU A CONTRATAÇÃO. FRAUDE DEMONSTRADA. DÉBITO INEXISTENTE. INSCRIÇÃO INDEVIDA DO NOME DO AUTOR. DANO MORAL *IN RE IPSA*. VALOR INDENIZATÓRIO. SENTENÇA QUE O FIXOU EM R\$ 4.000,00. NECESSIDADE MAJORAÇÃO PARA R\$ 5.000,00, CONFORME JURISPRUDÊNCIA DESTE TRIBUNAL DE JUSTIÇA. APELAÇÃO DO RÉU DESPROVIDA E RECURSO ADESIVO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recursos interpostos por Banco Inbursa S/A e pelo autor contra sentença que declarou a inexistência da portabilidade nº 202311071011654, condenou o réu à restituição em dobro dos valores descontados e ao pagamento de R\$ 4.000,00 por danos morais, bem como suspendeu a cobrança do débito.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se restou comprovada fraude na contratação atribuída ao “golpe da falsa portabilidade”; (ii) estabelecer se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes da contratação fraudulenta e pela inscrição indevida do autor; e (iii) determinar se o valor arbitrado a título de dano moral deve ser mantido ou majorado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. As provas constantes dos autos confirmam a ocorrência do “golpe da falsa portabilidade”, evidenciando que terceiros, munidos de dados bancários e contratuais do autor, viabilizaram portabilidade fraudulenta em favor do réu sem benefício ao consumidor.

4. O Banco réu não comprovou a regularidade da contratação, evidenciando falha na prestação de serviços e a ocorrência de fraude.

5. A instituição financeira não comprovou a adoção de cautelas mínimas para validação da identidade do contratante, descumprindo seu dever de segurança inerente à atividade bancária, cujo risco é integralmente seu.
6. A hipótese configura fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva do fornecedor nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, por se tratar de fraude relacionada à atividade econômica desempenhada pelo banco.
7. Diante da inexistência de prova de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, não se afasta a responsabilidade da instituição financeira.
8. A inscrição indevida do nome do autor em cadastro de inadimplentes configura dano moral *in re ipsa*, justificando a indenização fixada. Majoração do valor de R\$ 4.000,00, estipulado na sentença, para R\$ 5.000,00.

IV. DISPOSITIVO

9. Apelação cível do réu conhecida e desprovida.
10. Recurso adesivo do autor conhecido e parcialmente provido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14 e § 3º, II; CC, art. 398; MP 2.200-2/01, art. 10, § 2º; CC, arts. 104, III, 107 e 188, I; IN INSS 28/08, art. 3º, III; Lei 10.931/04, art. 29, § 5º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp 2.087.508/SC; AREsp 1.982.089/RJ; AgInt no AREsp 2.809.215/GO. TJSP, Apelação Cível nº 1000464-26.2025.8.26.0456; Apelação nº 1010491-37.2024.8.26.0704.

Trata-se de apelações interpostas por autor e réu em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou procedente o pedido para *declarar a inexistência da portabilidade em tela, condenar a parte ré Banco Inbursa S/A a restituir em dobro os valores descontados da [parte] autora, montante a ser apurado em cumprimento de sentença, e a pagar à [parte] autora a importância de R\$ 4.000,00 a título de indenização por danos morais. Todos os valores devidos deverão onerados e corrigidos nos termos da fundamentação. Fica suspensa a cobrança dos valores relativos à portabilidade de nº 202311071011654. Custas e honorários pelo réu, fixados em 10% do valor atualizado da condenação (fls. 273/277).*

Apela o réu, alegando que a sentença deve ser

reformada, pois não observou as provas robustas da contratação acostadas aos autos, como o contrato assinado digitalmente, documentos pessoais e a biometria facial do apelado; que a operação consistiu em portabilidade de empréstimo consignado oriundo do Banco Itaú, resultando em benefício financeiro ao autor com a redução da taxa de juros de 2,30% para 1,58% e da parcela mensal de R\$ 153,28 para R\$ 140,32, mantendo-se o prazo de 83 prestações; que a contratação é válida e seguiu as normas do Banco Central, contando com geolocalização e assinatura eletrônica avançada, em conformidade com o art. 10, § 2º, da MP 2.200-2/01, arts. 104, III e 107 do CC, art. 3º, III, da IN INSS n. 28/08 e art. 29, § 5º, da Lei n. 10.931/04; que agiu em exercício regular de direito, conforme art. 188, I, do CC, inexistindo ato ilícito ou falha na prestação de serviço que justificasse a responsabilidade civil ou o dever de indenizar; que não restou configurado dano moral, visto que a parte autora formulou pedido genérico sem comprovar ofensa à personalidade, dor ou sofrimento, tratando-se de mero dissabor cotidiano sem repercussão capaz de gerar indenização; que a restituição de valores é indevida, vez que o contrato é regular e houve a quitação da dívida anterior junto ao credor originário. **Subsidiariamente**, que o valor da indenização por danos morais deve ser reduzido, por ser exorbitante e desproporcional à complexidade da causa (fls. 280/295).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 297/298).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 302/319).

Recorre o autor adesivamente, aduzindo que, não obstante a procedência da ação declarando a inexistência do débito e a restituição em dobro, o valor fixado a título de danos morais (R\$ 4.000,00) mostra-se insuficiente para reparar os danos extrapatrimoniais sofridos e não atende à finalidade pedagógica da condenação; que foi vítima de fraude bancária (“golpe da falsa portabilidade”), sendo induzido a erro para contratar negócio diverso do ofertado; que os descontos indevidos incidiram sobre benefício previdenciário, verba de caráter alimentar destinada ao sustento de pessoa idosa e hipervulnerável; que o dano moral na espécie é *in re ipsa*; que a manutenção de indenizações em valores módicos fomenta a prática de fraudes pelas instituições financeiras e o enriquecimento ilícito do Banco; que a indenização por danos morais há de ser majorada para R\$ 10.000,00, ou, ao menos,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

entre R\$ 5.000,00 e R\$ 10.000,00; que o termo inicial dos juros de mora deve ser a data do evento danoso e a correção monetária a partir do arbitramento (fls. 320/330).

O recurso é tempestivo e está isento do preparo (gratuidade da justiça – fls. 84).

Não foram apresentadas contrarrazões (certidão – fls. 336) e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

Em apertada síntese, narra o autor que foi vítima do golpe da falsa portabilidade, pois pessoa que se dizia ser preposta do Banco Inbursa lhe ofertou portabilidade de uma dívida legitimamente contraída com o Banco Itaú.

Assevera que seguiu os passos da atendente e, ao fim, verificou que estava com outra dívida para além da originariamente existente, sem ter tido qualquer benefício, ensejando a presente ação.

O i. Magistrado sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu ser procedente o pedido, consignando ter o autor demonstrado a fraude, bem como o abalo à sua personalidade, com a ressalva quanto ao fundamento adotado, porque ocorreu a inscrição indevida do nome do autor, como ser verã adiante.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1.306: *1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas. 2. O § 3º. do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado.*

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça (*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida,*

quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la), salvo quanto ao valor indenizatório, a seguir transcritos:

As provas nos autos, que não foram especificamente impugnadas pela parte ré, demonstram com clareza que o autor foi vítima do golpe da falsa portabilidade. As mensagens de WhatsApp foram bastante claras ao demonstrar isso, notadamente no ponto em que há instrução para que o autor não atenda a ligações telefônicas do banco.

Ainda assim, pessoas desconhecidas lograram êxito em utilizar dos dados pessoais do autor (sabe-se lá como obtidos) para contatá-lo, obter seus documentos e foto e, a partir daí, sem qualquer procuração, firmar portabilidade em favor do Banco Inbursa, permanecendo o autor com outra dívida e sem qualquer vantagem.

Assim, conforme se verifica, o requerido, afastando-se da cautela indispensável ao exercício de atividade tão relevante, permitiu que terceiro celebrasse contrato em nome do requerente, locupletando-se financeiramente.

É de se anotar que o requerido não apresentou um único documento a demonstrar a cautela na celebração do contrato, o que, por si só, afasta a alegação de regularidade em seu proceder, já que é seu dever a verificação da veracidade dos dados apresentados por aquele que pretende a obtenção de financiamento, o que não foi observado no caso em tela. Note-se que era ônus do requerido a prova da realização das diligências necessárias à confirmação dos dados, ônus do qual não se desincumbiu.

Ademais, a possibilidade de fraudes de tal natureza é risco inerente à atividade econômica desenvolvida pelo banco requerido, o qual deve desenvolver mecanismos necessários para evitar a abertura de contas ou realização de negócios com base em documentos fraudados ou furtados, tais como treinamento de funcionários e investimento em programas de segurança destinados a identificar eventuais irregularidades com as informações fornecidas pelos pretensos clientes.

(...)

Para além, encontra-se sedimentada com a edição da Súmula nº 479 pelo Superior Tribunal de Justiça, a tese de que “[a]s instituições

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

O fato do serviço é, pois, flagrante. Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), responde objetivamente o banco pelo defeito do serviço, pois os danos dele decorrentes são de sua inteira responsabilidade, que decorre do risco integral de sua atividade econômica, apenas não respondendo o fornecedor de serviço quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, consoante art. 14, § 3º, II, do CDC, o que não é o caso dos autos já que houve, na verdade, um fortuito interno.

(...)

Verificada a irregularidade, que se consubstancia em fortuito interno, imperioso reconhecimento da inexistência da relação jurídica, com a conseqüente declaração de inexigibilidade do débito. De rigor, ainda, a condenação do réu na devolução dos valores apropriados da conta corrente da autora, cujo valor será liquidado em sede de cumprimento de sentença.

Quanto à modalidade de devolução, não se desconhece o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça em sede de Recurso Repetitivo, firmado no EAREsp 676.608/RS. No entanto, os efeitos do precedente foram modulados para atingir tão somente as cobranças indevidas em contratos de consumo pagas após a data da publicação do acórdão, em 30/03/2021. Considerando que a cobrança, no presente caso, é posterior, a restituição deve ser em dobro.

O valor devido deverá ser corrigido pela Tabela Prática e onerado em 1% a.m. desde a data do efeito prejuízo (art. 398 do Código Civil e Súmulas nº 43 e 54 do Superior Tribunal de Justiça), ou seja, a data da portabilidade fraudulenta.

No que tange ao dano moral, o fato extrapola o limite do mero aborrecimento.

(...)

Não se pode deixar de anotar, ainda, a sensação de impotência ante a situação, haja vista que teve que intentar ação judicial para ver

seu direito à declaração de inexistência dos contratos concretizados.

Como se vê, a sentença analisou detida e profundamente as provas dos autos, corretamente concluindo pela procedência do pedido.

Veja-se que os *prints* das conversas de WhatsApp travadas entre o autor e os falsários foi iniciada por estes, que, ademais, estavam de posse não de informações meramente cadastrais ou passíveis de serem obtidas a partir de fontes públicas, mas de dados relativos ao contrato cuja suposta portabilidade foi oferecida, denotando o vazamento de dados (fls. 43/60).

A celeuma, por sinal, não é novidade neste Tribunal de Justiça, que já enfrentou casos idênticos envolvendo o mesmo Banco Inbursa:

Ação de obrigação de fazer, cumulada com indenização por danos morais. Alegação da autora de ter sido ludibriada ao receber proposta de refinanciamento de dívida. Promessa de depósito de “troco” não cumprida. Sentença que reconheceu a ilegitimidade passiva do corréu Banco Santander (Brasil) S/A., extinguindo o processo, em relação a este, sem resolução do mérito, e julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em relação aos demais corréus. Irresignação da autora e do Banco Inbursa S/A. Reconhecimento de ilegitimidade passiva do corréu Banco Santander (Brasil) S/A, que deve ser afastado. Responsabilidade solidária configurada, nos termos dos arts. 7º, § único, e 25, § 1º, do CDC. Instituição financeira responsável pelo vazamento dos dados da cliente. Legitimidade passiva do corréu Banco Inbursa S/A. também verificada. Integrante da cadeia de fornecimento do serviço defeituoso prestado à autora. Falha na prestação dos serviços dos corréus verificada. Falsa promessa de portabilidade/refinanciamento de empréstimo a juros atrativos. “Troco” prometido que foi depositado parcialmente na conta corrente da demandante. Autora que logrou comprovar suas alegações. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras (Súmula n. 479 do E. STJ e art. 14 do CDC). Demandante que faz jus à reparação dos danos materiais daí decorrentes. Ocorrência de dano moral também configurada. Indenização cabível, nos termos do art. 6º, VI, do CDC e art. 5º, incs. V e X, da C.F. Sentença reformada em parte para julgar a ação procedente. Recurso da autora provido, restando improvido o do corréu Banco Inbursa S/A. (Apelação

Cível nº 1000464-26.2025.8.26.0456, 14ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. THIAGO DE SIQUEIRA, j. 26/09/2025).

Em relação à existência do dano moral, por não se ter notícia de negativas anteriores à inscrição indevida pelo réu (fls. 272), a honra e o bom nome da parte autora estavam livres de mácula no momento da inscrição, de forma que deve ser reconhecido o dano moral *in re ipsa* (REsp 2.087.508/SC, rel. Min. ANTONIO CARLOS FERREIRA, DJe 01/12/2023).

Ressalte-se que o prejuízo está fundado na inscrição indevida da parte autora, cujo sofrimento é presumido, conforme entendimento pacificado no C. STJ:

PROCESSUAL CIVIL E CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. PLANO DE SAÚDE COLETIVO EMPRESARIAL. CANCELAMENTO INDEVIDO DO CONTRATO E PROTESTO DE TÍTULO EM NOME DA AUTORA. AUSÊNCIA DE PRÉVIA COMUNICAÇÃO DA BENEFICIÁRIA. INEXISTÊNCIA DE INADIMPLÊNCIA A JUSTIFICAR O CANCELAMENTO DO CONTRATO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA OPERADORA. PROTESTO INDEVIDO. DANO IN RE IPSA. QUANTUM INDENIZATÓRIO. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. AGRAVO CONHECIDO PARA NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL.

(...)

2. "Cuidando-se de protesto indevido de título ou inscrição irregular em cadastro de inadimplentes, conforme expressamente reconhecido pelo Tribunal a quo, o dano moral se configura *in re ipsa*, prescindindo, portanto, de prova. Precedentes" (AgInt no AREsp 2.809.215/GO, Relator Ministro RAUL ARAÚJO, Quarta Turma, julgado em 19/5/2025, DJEN de 27/5/2025). (AREsp 1.982.089/RJ, 4ª Turma, rel. Min. RAUL ARAÚJO, j. 30/06/2025) (destaques meus).

No que toca ao valor, é o entendimento desta Turma I deste Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau ser adequado o valor de R\$ 5.000,00 para inscrições indevidas. A título de exemplo, confira-se Apelação Cível nº 1010491-37.2024.8.26.0704, rel. OLAVO SÁ, j. 04/12/2025.

Por fim, a sentença já determinou que os juros incidam



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desde o evento danoso, e a correção monetária a partir do arbitramento, i.e., da publicação da sentença, nada havendo, pois, a se alterar a respeito, pois observadas as Súmulas 54 e 362 do STJ .

Ante o exposto, voto por: **(i) NEGAR PROVIMENTO** ao recurso do réu, majorando os honorários para 15% do valor atualizado da condenação, observada a gratuidade processual; e **(ii) DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do autor para majorar a indenização para R\$ 5.000,00.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES
Relatora