



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Registro: 2026.0000047708

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003188-66.2025.8.26.0047, da Comarca de Assis, em que é apelante/apelado HELENA OZORIO DE LIMA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO INBURSA S.A. e Apelado BANCO AGIBANK S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do réu e deram parcial provimento ao recurso da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), JAIRO BRAZIL E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Voto nº 37378

Apelação Cível nº 1003188-66.2025.8.26.0047

Comarca: Assis

Apelante/Apelado: Helena Ozorio de Lima

Apelado: Banco Agibank S/A

Apelado/Apelante: Banco Inbursa S.a.

Juiz de Direito: Dr(a). Andre Luiz Damasceno Castro Leite

APELAÇÃO DO RÉU BANCO INBURSA. Ação declaratória com pedido indenizatório. Empréstimo consignado. Alegação de fraude perpetrada pela instituição financeira e correspondente bancária. Pedidos parcialmente procedentes em relação ao Banco Inbursa para declarar a inexigibilidade do contrato e determinar a restituição, em dobro, dos valores descontados. Pedidos improcedentes em relação ao Banco Agibank S/A. Pleito de reforma. Impossibilidade . Reponsabilidade objetiva do requerido. Inteligência do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor. Ausência de prova apta a demonstrar a regularidade do suposto contrato. Alegação de portabilidade. Documento coligido na contestação que indicava uma suposta contratação originária com a utilização livre do valor oriundo do empréstimo. Instituição financeira intimada a demonstrar a quitação do contrato que teria sido objeto de portabilidade e a disponibilização do “troco” à autora, inércia. Documentos preexistentes desacompanhados de qualquer justificativa relacionada à juntada tardia, além de serem incompatíveis com a defesa apresentada na contestação. Impossibilidade de análise, nos termos do art. 434, do Código de Processo Civil. Réu que não se desincumbiu do ônus de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora (artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil). Contrato inexigível. Recurso improvido.

APELAÇÃO DA AUTORA. 1. Dano moral. Autora que, em razão da fraude, sofreu desconto substancial em seu benefício previdenciário. Quantum indenizatório. Pleito de fixação de R\$20.000,00. Impossibilidade. Montante de R\$10.000,00 que se revela adequado, considerando os poucos descontos realizados e a falha no serviço prestado pelo réu Banco Inbursa. Arbitramento da indenização por dano moral, em montante inferior ao requerido, que não implica sucumbência recíproca. Entendimento consolidado pela Súmula nº 326 do E STJ. Sucumbência exclusiva do requerido do Banco Inbursa. 2. Honorários fixados sobre o proveito econômico obtido pela autora. Recurso parcialmente provido.

Dispositivo: negaram provimento ao recurso do réu e deram parcial provimento ao recurso da autora.

Trata-se de apelações interpostas pelas partes, em face da r. sentença de fls.249/265, proferida pelo MM. Juiz da 3ª Vara Cível da Comarca de Assis, nos autos da ação declaratória cumulada com pedido indenizatório proposta por **Helena Ozorio de Lima** contra **Banco Inbursa S/A** e **Banco Agibank S/A**, que acolheu: a) acolheu parcialmente os pedidos iniciais em relação ao réu Banco Inbursa S/A para declarar a inexigibilidade do contrato impugnado e condenar o réu a restituir, em dobro, os valores descontados do benefício previdenciário da autora. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte foi condenada ao pagamento de metade das custas e das despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

R\$1.000,00, ao patrono da parte contrária; b) julgou improcedentes os iniciais em relação ao réu Banco Agibank S/A e condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Inconformada, apela a autora, pleiteando a reforma parcial do *quantum* decidido. Pleiteia o arbitramento da indenização por dano moral e argumenta que o ressarcimento deve ter por escopo o desestímulo à desídia, quanto aos deveres inerentes à prestação de serviço. Pugna pela fixação do montante de R\$20.000,00. Aduz à necessidade de majoração dos honorários sucumbenciais de acordo com o proveito econômico obtido. Alega que a fixação foi irrisória (fls.269/274).

De sua parte, recorre o Banco Inbursa S/A em busca da reforma integral do julgado. Preliminarmente, pugna pela análise dos documentos apresentados nas razões recursais em razão da busca da verdade real e da inexistência de má-fé. No mérito, sustenta, em síntese, a regularidade do contrato, pois celebrado mediante instrumento eletrônico com confirmação biométrica. Afirma que o contrato é oriundo de portabilidade. Argumenta que não praticou ato ilícito, não havendo ainda prova do dano. Pugna pela improcedência dos pedidos iniciais (fls.278/294).

As partes ofereceram contrarrazões (fls.302/305, 306/312 e 313/316).

Recursos tempestivos e regularmente processados nos termos legais.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Conheço dos recursos, porquanto presentes os pressupostos de admissibilidade. No mérito, respeitado o entendimento do d. magistrado *a quo*, nego provimento ao recurso do réu e dou parcial provimento ao da autora.

Trata-se de ação declaratória cumulada com pedido indenizatório, argumentando a autora, em síntese, ter sido surpreendida com descontos de R\$214,00 determinados pelo Banco Inbursa em razão de empréstimo consignado. Aduziu não ter celebrado o contrato e alega que a fraude somente fora possível porque o réu Banco Agibank S/A falhou no dever de zelar pelo sigilo dos seus dados. Pugnou pela declaração de inexigibilidade do débito, condenação dos réus a restituírem, em dobro, os valores indevidamente descontados e a ressarcirem o dano moral.

Por sua vez, o réu Banco Agibank apresentou contestação arguindo preliminarmente sua ilegitimidade passiva. Sustentou que não houve falha na prestação do serviço, porquanto todas as transferências via pix foram realizadas pela autora mediante digitação de senha e confirmação biométrica. Pugnou pela improcedência dos pedidos iniciais.

De sua parte, o réu Banco Inbursa defendera a regularidade do contrato celebrado mediante o auxílio de correspondente bancário no dia 03/02/2025. Ressaltou que o contrato é oriundo de portabilidade solicitada pela autora, a qual teve acesso a todas as informações e ratificou seus termos por meio de biometria facial.

Sobreveio a r. sentença, na qual o d. Juízo *a quo* declarou a inexigibilidade do contrato e determinou a restituição dos valores, em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

dobro, porquanto o réu Banco Inbursa não provou a suposta liquidação do contrato que fora objeto de portabilidade e a disponibilização do suposto “troco”. Em relação ao Banco Agibank, a demanda foi improcedente em razão da inexistência de falha no serviço prestado pelo requerido.

As insurgências estão restritas à responsabilidade do Banco Inbursa, ao dano moral e aos honorários advocatícios.

O vínculo jurídico estabelecido entre as partes está inserido no âmbito das relações de consumo, conforme se extrai da Súmula 297, do E. Superior Tribunal de Justiça:

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

Nesse passo, aplicável o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviço por defeitos relativos à prestação dos serviços.

Na hipótese dos autos não há, igualmente, como excluir a responsabilidade do Banco Inbursa S/A, mercê do natural risco da própria atividade, à medida que deve disponibilizar meios plenamente seguros e eficazes para a identificação dos usuários, com vistas a impedir fraudes (art. 927, parágrafo único, do Código Civil).

À luz dos autos, não há elementos hábeis a indicar efetiva manifestação da autora quanto ao contrato impugnado, pelo que, irretorquível a falha, atribuível ao réu, quanto à prestação do serviço.

Saliente-se que o réu afirma que houve portabilidade, no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

entanto o próprio instrumento indica que o suposto contrato seria de livre utilização (fl.199).

Além disso, o d. magistrado *a quo* determinou ao Banco Inbursa que demonstrasse a quitação do suposto contrato portado e a disponibilização do “troco” à autora (fls.239/241), porém o comando não foi atendido (fl.247).

Observe-se, outrossim, que, na hipótese dos autos, os documentos apresentados na fase recursal não comportam apreciação, vez que, nos termos do artigo 434, do Código de Processo Civil, compete à parte instruir a petição inicial ou a resposta com os documentos destinados a provar-lhes as alegações, pena de preclusão.

Assim, embora não se olvide que a regra prevista no artigo 434, do Código de Processo Civil, não é de ser considerada norma intransponível, pena de inviabilizar a efetividade do processo, na hipótese, não houve eventual justificativa quanto à impossibilidade de juntada dos referidos documentos, pelo que, restou preclusa a produção da prova, que não se refere a apresentação de documento novo, pena de inobservância dos critérios fixados em lei e do regular desenvolvimento do processo.

Nesse diapasão, a lição de Fábio Guidi Tabosa Pessoa: *“(...) Como regra, recusa-se a atribuição ao art. 396 do CPC de efeito preclusivo rígido, postura que entretanto requer bastante cautela, pelas implicações que pode ter quanto ao regular contraditório e ainda pelo tumulto processual que pode ensejar a juntada descontrolada de documentos ao longo do processo; não é demais lembrar que a lei confere, quando*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

necessário, oportunidade para a prova tardia, fora desse âmbito não havendo em princípio por que prestigiar a conduta negligente da parte que, mesmo podendo, não faz em tempo hábil a prova de seu interesse (...)”

(Código de Processo Civil Interpretado, Coordenador Antonio Carlos Marcato, 3ª Ed. Rev. e Atualiz., Ed. Atlas S/A, 2008, p. 1269)

Somado a isso, eventual impugnação de autenticidade por parte da autora seria suficiente a afastar a prova trazida por meio dos documentos, haja vista a impossibilidade de produção de perícia nesta instância.

Nesse sentido, a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça consagra entendimento:

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

No mesmo diapasão, julgado do referido Sodalício:

“(...) 1. A instituição financeira nada mais é do que uma fornecedora de produtos e serviços, sendo certo que a sua responsabilidade é objetiva nos termos do art. 14, caput, da Lei 8.078/90, encontrando fundamento na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual, todo aquele que se dispõe a fornecer em massa bens ou serviços deve assumir os riscos inerentes à sua atividade independentemente de culpa.

2. Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações Bancárias (...)". (AgRg no AREsp 602968 / SP – Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, j. 02/12/2014, v.u.).

Destaco, ainda, decisão desta Colenda Câmara, a qual, *mutatis mutandis*, bem elucida a questão:

“Apelação – Serviços bancários – Sentença de acolhimento dos pedidos – Cerceamento de defesa – Inocorrência – Caso em que não há controvérsia sobre fatos, a justificar a produção de outras provas que não a documental, já encartada aos autos – Autor abordado por terceiro quando utilizava caixa eletrônico do banco réu, sendo vítima do chamado "golpe do cartão" – Saques indevidos e compras realizadas com cartão de crédito e débito pelo estelionatário, fazendo uso do cartão do autor e da senha dele também obtida mediante fraude – Indivíduo simples – Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora – Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco – Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitado mediante a colocação de câmeras de filmagem e gravação de imagens e de sons no ambiente dos terminais eletrônicos, como ocorre nos países ditos de primeiro mundo – Utilíssima, outrossim, a adoção de sistema de detecção de operações que fujam ao perfil do consumidor, para efeito de consulta prévia sobre a autoria e legitimidade dessas operações – Inequívoca a responsabilidade civil da instituição financeira nessas circunstâncias – Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC – Hipótese se enquadrando no enunciado da recente Súmula 479 do STJ – Consideração, ademais, da existência de um seguro de proteção financeira do indigitado cartão, não honrado pelo réu – Procedente o pleito de restituição dos valores correspondentes às operações impugnadas – Dano moral também caracterizado, seja porque o autor se viu privado de seus recursos financeiros, seja em razão do longo caminho por ele percorrido para solucionar a questão, seja pelo descaso que lhe foi dedicado pelo réu – Sentença parcialmente reformada, apenas para reduzir a indenização por dano moral à importância do pedido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

(R\$ 5.175,82) – Mantida a disciplina das verbas da sucumbência, incluída a base de cálculo estabelecida na sentença para os honorários, de modo a não aviltar o trabalho da advogada do vencedor. Deram parcial provimento à apelação.” (Apelação nº 1001234-57.2015.8.26.0007 – Relator(a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 18/04/2016; Data de registro: 29/04/2016).

O fato tratado nos autos compreende hipótese típica de risco do negócio. Ensina o Professor Sergio Cavalieri Filho que:

“Pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente da culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos produtos e serviços que oferece no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos.” (Cavalieri Filho, Sergio – Programa de responsabilidade civil / Sergio Cavalieri Filho. 11. Ed. São Paulo: Atlas, 2014 – p.544).

Assim, diante da desídia do réu, que não trouxe aos autos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

documento capaz de comprovar suas alegações, ônus que lhe incumbia, conforme artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, irretorquível a r. sentença ao reconhecer a inexigibilidade do débito e determinar a restituição, em dobro, dos valores descontados.

Quanto à indenização a título de dano moral, ante a natureza alimentar da verba depositada na conta mantida pela autora e dos descontos substanciais realizados pelo Banco Inbursa S/A, inegável a ocorrência, que se configura como: *“(...) a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo”* (Programa de responsabilidade civil, 2ª ed., SP: Malheiros, 1998, p. 78, apud Carlos Roberto Gonçalves, Responsabilidade civil, 8ª ed., SP: Saraiva, 2003, p. 549/550).

À luz do contexto fático apresentado, é certo que os transtornos suportados pela autora ultrapassaram a situação de mero aborrecimento, caracterizando dano moral passível de indenização, porquanto, excedera o Banco Inbursa, os limites da boa-fé, com a finalidade de extrair máximo proveito de pessoa humilde.

Destarte, presente o nexo de causalidade, acertada a condenação do Banco Inbursa S/A a indenizar os danos ocasionados à autora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

No tocante ao *quantum* indenizatório, cediço que, à míngua de critérios objetivos para a fixação de indenização por dano moral, cabível ao magistrado valer-se de apreciação equitativa, levando em conta a extensão do dano, o grau de culpabilidade do ofensor e a situação econômica das partes, de modo a reparar o abalo sofrido, bem como inibir a repetição da conduta.

Ademais, inafastável a cautela de evitar: “*o arbitramento que importe em uma indenização irrisória, de pouco significado para o ofendido, nem uma indenização excessiva, de gravame demasiado ao ofensor*” (STJ, AgRg no REsp nº 38.21 –SC, Terceira Turma, Min. Sidnei Beneti, j. 06/08/2013).

Na hipótese, os descontos, da ordem de R\$214,00, mostravam-se significativos em relação ao benefício previdenciário percebido pela autora, no valor de R\$1.651,69 (fls.20), circunstância que à evidência demonstra efetivo prejuízo à subsistência.

Somado a isso, importante destacar que a autora não foi beneficiada com o recebimento de qualquer montante e, além disso, distribuiu a presente demanda imediatamente após o primeiro desconto.

Ademais, inafastável a cautela de evitar: “*o arbitramento que importe em uma indenização irrisória, de pouco significado para o ofendido, nem uma indenização excessiva, de gravame demasiado ao ofensor*” (STJ, AgRg no REsp nº 38.21 –SC, Terceira Turma, Min. Sidnei Beneti, j. 06/08/2013).

Nesse passo, diante da situação concreta verificada



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

(descontos indevidos em relação ao benefício previdenciário recebido pela autora aliado ao absoluto descaso do réu), o importe de R\$10.000,00, que reputo adequado, proporcional e razoável para o fim a que se destina, compensar os prejuízos suportados pela parte lesada, bem como, punir o causador do dano pela negligência na condução de seus negócios.

A atualização monetária deverá incidir do arbitramento, nos moldes da Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça e, considerando a inexistência de relação jurídica em relação ao contrato impugnado, os juros moratórios devem incidir a partir do primeiro desconto indevido.

Vale lembrar que o fato de não ter sido fixado montante equivalente àquele exposto na inicial não implica sucumbência recíproca, entendimento que restou sedimentado na Súmula nº 326 do E. Superior Tribunal de Justiça, assim ementada:

“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica em sucumbência recíproca”.

Por fim, o réu Banco Inbursa S/A arcará com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o proveito econômico obtido pela autora (soma dos valores que a autora pagaria em razão dos contratos declarados inexigíveis e das condenações impostas).

Quanto ao Banco Agibank S/A, a distribuição da sucumbência permanece inalterada, pois não houve interposição de recursos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

pelas partes interessadas em relação a este tópico da sentença.

Ante o exposto, por meu voto, **dou parcial provimento** ao recurso da autora e **nego provimento** ao recurso do réu, nos termos da fundamentação supra.

CLAUDIA GRIECO TABOSA PESSOA
Relatora