



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000000154

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000713-27.2025.8.26.0213, da Comarca de Guará, em que é apelante APARECIDA PEDROSO DA SILVA, é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 7 de janeiro de 2026.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL

Processo n. 1000713-27.2025.8.26.0213

Comarca: Guará – 1ª Vara

Apelante: APARECIDA PEDROSO DA SILVA

Apelado: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.

Juiz(a) LUIZ FELIPE ANDRADE OTONI

Voto nº: 00.241

Direito Civil. Apelação. Contratos Bancários. Fraude. 1. Recurso de apelação interposto pela autora em face de sentença que julgou improcedente ação declaratória de nulidade de portabilidade bancária cumulada com pedido de indenização por danos morais. A sentença revogou a tutela de urgência e condenou a apelante ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, observada a gratuidade de justiça. 2. A questão em discussão consiste em verificar a validade e exigibilidade da portabilidade do benefício previdenciário da apelante para o banco apelado, bem como a existência de responsabilidade civil da instituição financeira e de dano moral. 3. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, conforme artigo 14 do CDC e Súmula 479 do STJ. 4. A documentação apresentada pelo banco não comprova a regularidade da contratação, considerando a vulnerabilidade da autora e a sistemática do ônus da prova nas relações de consumo. 5. Mero uso de documentos ou "selfie" em um contexto de golpe, onde os dados da vítima já haviam sido obtidos por terceiros, não é suficiente para demonstrar a validade da contratação. 6. Endereço de IP indicado no contrato não vinculado à autora; não indicação de geolocalização, nem número de telefone da autora na contratação. 7. Declarada a nulidade da portabilidade do benefício, com determinação de cancelamento e reversão do pagamento para o Banco do Brasil S.A. 8. Indenização por danos morais fixada em R\$ 8.000,00, corrigida monetariamente a partir desta decisão (Súmula nº 362 do STJ) e acrescida de juros de mora a partir da data da portabilidade indevida (Súmula nº 54 do STJ). Deve-se utilizar a taxa Selic após o arbitramento e a taxa Selic menos o IPCA desde o evento danoso, um menos o outro, já que a Selic engloba os dois, tanto os juros quanto



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a correção, mas a correção ainda não corria, só vai incidir após o arbitramento (Tema Repetitivo nº 1368 do STJ). Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Aparecida Pedroso da Silva em face de sentença proferida nos autos da ação declaratória de nulidade de portabilidade bancária cumulada com pedido de indenização por danos morais. A r. sentença julgou improcedentes os pedidos iniciais, revogando a tutela de urgência anteriormente concedida. A apelante foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Na r. sentença, o magistrado de primeiro grau fundamentou a improcedência na ausência de provas suficientes de vício de consentimento ou fraude. Entendeu que a aplicação da legislação consumerista não implica a caracterização automática de abuso e que o fato de a parte ser pessoa simples, idosa ou de pouca instrução não é suficiente para anular a contratação. O Juízo concluiu que o conjunto probatório, incluindo o contrato, o protocolo de assinatura eletrônica (com data, horário, IP, telefone, *hash* do documento, cópia de documento de identidade, *selfie*, longitude e latitude) e o comprovante de transferência bancária, é apto a comprovar a validade da contratação e que a autora tinha pleno conhecimento do empréstimo consignado e, por consequência, da portabilidade.

Sustenta a apelante, em suas razões recursais, que a r. sentença merece integral reforma. Alega que seu benefício previdenciário foi indevidamente transferido do Banco do Brasil para o apelado, sem sua anuência, o que a obrigou a se deslocar aproximadamente 60 km de sua residência, visto que não há agência física do recorrido em sua cidade (Guará/SP). Argumenta que o ônus da prova de fato negativo (não ter contratado) é impossível de ser exigido, cabendo ao banco apresentar prova robusta da regularidade da contratação, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça (STJ). Afirma que houve falha no dever de informação, tendo o banco se aproveitado de sua vulnerabilidade (pessoa idosa e humilde). Requer a reforma da sentença para julgar procedentes os pedidos iniciais,

condenando o apelado à obrigação de fazer consistente no cancelamento da portabilidade, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00 e à condenação nas verbas sucumbenciais no importe de 20% sobre o valor da causa.

Em contrarrazões, o recorrido, Banco Mercantil do Brasil S.A., arguiu, preliminarmente, a inadmissibilidade do recurso por ausência de dialeticidade recursal. No mérito, defendeu a manutenção da improcedência dos pedidos. Sustentou que comprovou a validade da contratação e da portabilidade, a liberação de valores e a ciência da apelante quanto às condições do contrato, agindo, portanto, no exercício regular do direito. Refutou a tese de falha na prestação do serviço e vício de consentimento, afirmando que a validade foi atestada pelas provas documentais. Defendeu que a inversão do ônus da prova é faculdade do julgador e que cumpriu com seu ônus probatório ao demonstrar a regularidade da contratação. Por fim, pugnou pela inexistência de danos morais, visto que não houve ato ilícito de sua parte e requereu o não conhecimento ou o desprovimento do recurso, com condenação da Apelante nas custas e honorários recursais.

É o relatório.

O recurso **comporta provimento**.

De início, rejeito a preliminar de não conhecimento da apelação por violação ao princípio da dialeticidade recursal, suscitada pelo apelado. O recurso ataca de forma suficiente os fundamentos da r. sentença, cumprindo a exigência do artigo 1.010, inciso III, do Código de Processo Civil.

Passando ao mérito, a controvérsia diz respeito à verificação da validade e exigibilidade da portabilidade do benefício previdenciário da apelante para o banco apelado, bem como à existência de responsabilidade civil da instituição financeira e de dano moral.

É incontroverso que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, aplicando-se, inequivocamente, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90). As instituições financeiras submetem-se aos ditames

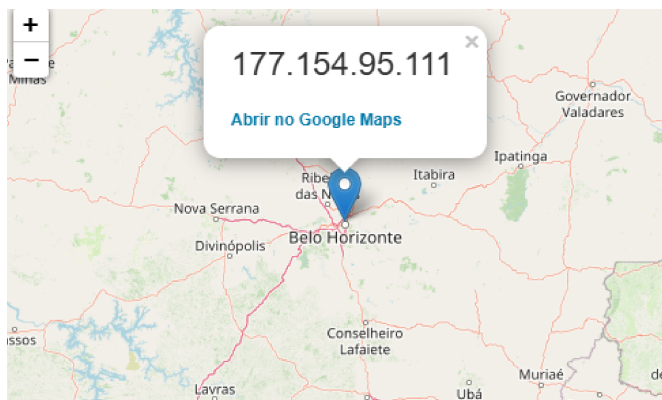
dessa legislação, conforme a Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Neste regime, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Especificamente em casos de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, o Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento na Súmula nº 479, estabelecendo que: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". O risco de fraude, neste contexto, é considerado risco inerente à atividade bancária, caracterizando fortuito interno, que não afasta a responsabilidade do banco.


A recorrente, pessoa idosa e consumidora hipervulnerável, alega que a portabilidade ocorreu sem a sua solicitação, configurando fraude, o que a obriga a se deslocar para outra cidade para receber seu benefício, afirmando que os documentos apresentados pelo banco não comprovam a regularidade da pactuação. A sentença, por sua vez, entendeu que os elementos eletrônicos juntados (IP, selfie, hash, localização) seriam suficientes para atestar a validade do negócio jurídico.

Todavia, a análise detida dos autos revela inconsistências relevantes que infirmam a conclusão do juízo a quo.

Primeiro, verifica-se que o endereço IP constante do dossiê de contratação não corresponde à origem da autora (177.154.95.111), mas sim a um IP vinculado à própria instituição financeira, o que indica que a operação foi processada internamente pelo banco, e não a partir do dispositivo da consumidora (<https://localizeip.com.br> – abaixo indicado).



177.154.95.111
[Abrir no Google Maps](#)

Bandeira:  **Provedor:** BANCO MERCANTIL DO BRASIL SA (AS263376)
País: Brasil **Latitude:** -19.9029
Estado: Minas Gerais **Longitude:** -43.9572
Cidade: Belo Horizonte

IP/Domínio: [Procurar](#)

Segundo, ao contrário do indicado na sentença o documento de fls. 169 e ss. não indica qualquer número telefônico vinculado à apelante.

Terceiro, o mero uso de documentos ou "selfie" em um contexto de golpe (fls. 170/172), onde os dados da vítima já haviam sido obtidos por terceiros, não é suficiente para demonstrar a validade e a inexistência de vício de consentimento no negócio jurídico.

Além disso, não há indicação e geolocalização na pactuação (fls. 168).

Ou seja, o conjunto probatório ofertado pelo réu/apelado não tem o condão de comprovar a transação realizada, não se mostrando suficiente para desconstituir a alegação de vício de consentimento ou fraude, considerando a sistemática do ônus da prova nas relações de consumo e a vulnerabilidade da autora.

O ônus de provar a regularidade e a ciência inequívoca do consumidor recai sobre o fornecedor, o qual detém os meios e as informações técnicas para tanto, conforme o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Em casos de alegação de fraude ou inexistência de contratação, exigir do consumidor a prova do fato negativo (não ter contratado ou não ter consentido) é impor-lhe prova diabólica.

Ademais, no presente caso, a alegação de que a apelante se veria obrigada a se deslocar cerca de 60 km a 90 km de sua residência para ter acesso ao seu benefício, em razão da inexistência de agência física do apelado em sua cidade (Guará/SP), é um forte indício de que a contratação e a consequente portabilidade não foram realizadas com o seu livre e consciente consentimento. A contratação de um serviço que gera um prejuízo logístico tão evidente e de difícil superação para uma pessoa idosa abala a tese de plena ciência e manifestação de vontade da consumidora, configurando falha no dever de informação e boa-fé objetiva por parte do banco.

Desse modo, a documentação apresentada pelo banco, diante de tudo quanto acima indicado, não se sobrepõe ao contexto fático indicando falha na prestação do serviço por parte da instituição financeira e a inexistência de contratação válida.

Portanto, impõe-se a reforma da r. sentença para declarar a nulidade da portabilidade, determinando o imediato cancelamento da portabilidade e a reversão do pagamento do benefício para o Banco do Brasil S.A., agência 2092, na Comarca de Guará/SP.

No que tange à indenização por danos morais, a irrisignação do apelante merece acolhimento parcial quanto à sua configuração.

Embora a contratação fraudulenta de empréstimo ou a portabilidade indevida, por si sós, não configurem dano moral *in re ipsa* (presumido), sendo necessária a comprovação de que a lesão extrapolou o mero aborrecimento cotidiano, o caso dos autos apresenta uma circunstância agravante.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A portabilidade indevida do benefício previdenciário para uma instituição financeira diferente da sua (recebia valores pelo banco do Brasil S/A), com agência bancária em outra cidade, distante cerca de 60 km a 90 km do domicílio da apelante, com a consequente dificuldade de recebimento do valor de natureza alimentar, excede os meros dissabores. A apelante, pessoa idosa, foi privada do acesso fácil e imediato aos seus proventos, o que certamente, lhe causou angústia e prejuízos que comprometem seu mínimo existencial, configurando violação a seus direitos de personalidade.

Reconhecida a falha na prestação do serviço e a consequente ofensa a direitos da personalidade, a indenização por danos morais é devida. A condenação deve ser fixada em valor que atenda às funções compensatória e punitiva (pedagógica), observando-se a extensão do dano e a capacidade econômica das partes.

Considerando-se a gravidade da conduta do Banco Mercantil do Brasil S.A. e a condição de hipervulnerabilidade da apelante, entendo ser o caso de arbitrar-se indenização por danos morais em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), valor que se mostra razoável e proporcional ao dano causado.

A atualização monetária sobre o valor da indenização por danos morais deve incidir a partir da data do arbitramento (esta decisão), conforme a Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça.

Quanto aos juros de mora, tratando-se de responsabilidade extracontratual (o dano decorreu da portabilidade e contratação indevida), eles devem incidir a partir do evento danoso (data da portabilidade indevida), nos termos da Súmula nº 54 do Superior Tribunal de Justiça.

Em observância ao Tema Repetitivo nº 1368 do Superior Tribunal de Justiça, julgado em 15/10/2025, deve-se utilizar a Taxa SELIC para a atualização de dívidas civis, a partir de 30/06/2023. Assim, deve-se utilizar a taxa Selic após o arbitramento e a taxa Selic menos o IPCA desde o evento danoso, um menos o outro, já que a Selic engloba os dois, tanto os juros quanto a correção, mas a correção ainda não corria, só vai incidir após o arbitramento.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com o provimento do recurso, impõe-se a alteração da sucumbência, com a condenação do apelado nas custas, despesas processuais e honorários advocatícios. Fixo os honorários advocatícios em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação (valor da indenização por danos morais), considerando a natureza da demanda, o local da prestação do serviço e o trabalho realizado pelo patrono da Apelante, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

Ante ao exposto, voto no sentido de **DAR PROVIMENTO** ao recurso de apelação para reformar a r. sentença e julgar **PROCEDENTES** os pedidos iniciais, nos seguintes termos: i) declarar a nulidade da portabilidade do benefício previdenciário e determinar o imediato cancelamento e a reversão do pagamento para o Banco do Brasil S.A., agência 2092, na Comarca de Guará/SP, sob pena de multa diária; ii) condenar o Apelado ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), corrigido monetariamente a partir desta decisão (Súmula nº 362 do STJ) e acrescido de juros de mora a partir da data da portabilidade indevida (Súmula nº 54 do STJ); iii) deve-se utilizar a taxa Selic após o arbitramento e a taxa Selic menos o IPCA desde o evento danoso, um menos o outro, já que a Selic engloba os dois, tanto os juros quanto a correção, mas a correção ainda não corria, só vai incidir após o arbitramento (Tema Repetitivo nº 1368 do STJ); e iv) condenar o apelado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator