



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000342480**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003938-79.2023.8.26.0066, da Comarca de Barretos, em que é apelante DALVA TORNEL MAURICIO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, BANCO BMG S/A, BANCO PAN S/A, QI SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A., LARISSA LARA CASSIANO ARCANJO, LIBERTY SOLUÇÕES FINANCEIRA (REVEL) e DIEGO GUIMARÃES PASQUOTO (REVEL).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente), JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO E DANIEL BLIKSTEIN.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

**PEDRO KODAMA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



Voto n.º 39017

Apelação n.º 1003938-79.2023.8.26.0066

Comarca: Barretos

Apelante: Dalva Tornel Maurício

Apelados (a): Banco Santander (Brasil) S/A e outros

Juiz (a): Hélio Alberto de Oliveira Serra e Navarro

*Apelação. Bancário. Ação declaratória. Origem dos contratos questionados comprovada. Pactuação de forma eletrônica. Ausência de qualquer irregularidade por parte das instituições financeiras rés em relação ao golpe sofrido pela autora. Sentença de parcial procedência mantida. Recurso desprovido.*

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 807/817, alvo de embargos de declaração rejeitados às fls. 931/933, que, na ação declaratória de nulidade de contrato de empréstimo e inexistência de débito com pedido de tutela de urgência antecipada cumulada com restituição de valores em dobro e indenização por dano moral, proposta por Dalva Tornel Mauricio contra Liberty Soluções Financeiras, Larissa Lara Cassiano Arcanjo, Banco Santander Brasil S/A, Banco BMG S/A, Banco Pan S/A e QI Sociedade de Crédito Direto S/A, possui o seguinte dispositivo:

*“Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados em face do BANCO SANTANDER BRASIL S/A, BANCO BMG S/A, BANCO PAN S/A e QI SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A, condenando a autora ao pagamento de 80% das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em R\$ 2.000,00 (dois mil reais) para os patronos de cada um dos referidos réus, observada a suspensão da exigibilidade em razão da gratuidade concedida. JULGO PROCEDENTE o pedido formulado em face de LIBERTY SOLUÇÕES FINANCEIRAS e LARISSA LARA CASSIANO ARCANJO, para condená-las, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais à autora, fixada em R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), corrigida monetariamente pelo IPCA a partir da publicação da sentença e acrescida de juros de mora pela taxa SELIC, nos termos do art. 406, §1º, do Código Civil. Condeno as referidas rés ao pagamento dos 20% restantes das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação. Revogo a tutela de urgência anteriormente concedida. Publique-se. Registre-se. Intimem-se.”*

Inconformada, a autora apela alegando, em síntese, que, embora reconhecida a fraude praticada por preposta da empresa Liberty Soluções Financeiras, o juízo afastou indevidamente a responsabilidade das instituições financeiras. Argumenta que é pessoa idosa, aposentada e hipervulnerável, e que os empréstimos e contratações de crédito foram realizados sem sua manifestação de vontade livre e consciente, mediante utilização indevida de seus dados e de aplicativo bancário por terceiros. Afirma que os bancos falharam na



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prestação do serviço ao permitir sucessivas contratações em curto espaço de tempo, operações incompatíveis com seu perfil financeiro e imediatas transferências dos valores via PIX a terceiros estranhos, caracterizando fortuito interno. Assevera que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, não sendo aplicável a tese de culpa exclusiva da vítima. Defende que o simples crédito dos valores em sua conta não afasta a ilicitude, pois não usufruiu dos montantes, que foram desviados pela corré. Postula o reconhecimento da nulidade dos contratos bancários, a declaração de inexistência dos débitos, a restituição em dobro dos valores descontados de seu benefício previdenciário e a condenação solidária dos bancos ao pagamento de indenização por danos morais. Requer o provimento do recurso, para a reforma da sentença nesses termos (fls. 937/948).

Recurso tempestivo e sem preparo, em razão da gratuidade concedida (fls. 61/63).

Contrarrazões apresentadas pelos bancos apelados (fls. 959/974, 1047/1064, 1065/1073, 1074/1099).

Distribuição por prevenção a esta relatoria, em decorrência do recurso nº 2137110-07.2023.

É o relatório.

A parte autora alegou na petição inicial que, sendo

idosa e aposentada, passou a ser abordada por representantes da empresa Liberty Soluções Financeiras, em especial por sua preposta Larissa Lara Cassiano Arcanjo, que, valendo-se de sua confiança, obteve seus documentos pessoais e acesso a sua conta bancária. Relatou que, a partir de junho de 2022, foram realizados diversos empréstimos consignados e contratações de crédito em seu nome junto aos bancos réus, com crédito dos valores em sua conta corrente mantida no Banco Santander Brasil S/A, seguidos de imediatas transferências e pagamentos em favor da preposta e de terceiros desconhecidos, sem que a autora tivesse acesso ao aplicativo bancário ou usufruísse de qualquer quantia. Narrou que os descontos mensais incidentes sobre seu benefício previdenciário comprometeram sua subsistência, motivo pelo qual registrou boletim de ocorrência e buscou a tutela jurisdicional. Requereu a concessão de tutela de urgência para suspensão dos descontos, a declaração de nulidade dos contratos, o cancelamento dos débitos, a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados e a condenação solidária dos réus ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 1/29).

As corrés Liberty Soluções Financeiras e Larissa Lara Cassiano Arcanjo não apresentaram contestação e foram consideradas revel (fls. 809).

O Banco BMG S/A alegou em sua contestação que é parte ilegítima para figurar no polo passivo, sustentando que a contratação do empréstimo consignado ocorreu de forma regular, mediante aceite digital, envio de documentos e selfie de confirmação de identidade. Defendeu que os valores foram depositados na conta da

autora e que eventual destinação a terceiros decorreu de liberalidade exclusiva dela, inexistindo falha na prestação do serviço ou ato ilícito imputável ao banco. Requereu a improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, a compensação dos valores creditados (fls. 95/106).

O Banco Pan S/A sustentou a validade das contratações de empréstimo consignado e cartão consignado, realizadas por meio eletrônico com biometria facial, alertas de segurança e aceites sucessivos. Alegou que os valores foram depositados em conta de titularidade da autora e que não possui ingerência sobre a posterior transferência a terceiros, defendendo a ocorrência de culpa exclusiva da autora ou de fortuito externo. Requereu a improcedência da ação (fls. 325/340).

O Banco Santander Brasil S/A afirmou que as operações foram realizadas mediante uso regular do aplicativo bancário, com autenticação por senha e dispositivos previamente cadastrados, alegando que a autora forneceu voluntariamente suas credenciais a terceiros. Sustentou inexistência de falha sistêmica, ausência de nexo causal e configuração de culpa exclusiva da vítima, pugnando pela improcedência dos pedidos indenizatórios (fls. 410/429).

A QI Sociedade de Crédito Direto S/A alegou a regularidade da contratação realizada em janeiro de 2023, por meio digital, com validação de identidade e depósito do valor na conta da autora, defendendo inexistência de vício, de dano moral e de responsabilidade civil, requerendo a improcedência da demanda (fls.



484/508).

Pois bem.

De início, incontroversa a condenação das corrés Liberty Soluções Financeiras e Larissa Lara Cassiano Arcanjo, diante do reconhecimento da revelia e ausência de insurgência recursal por elas.

No tocante às instituições financeiras, em que pesem os argumentos da autora, a r. sentença apelada deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, os quais ficam adotados como razão de decidir pelo desprovimento do recurso. Cabe, entretanto, acrescentar ao *decisum* algumas considerações.

Os bancos corrés comprovaram a realização dos contratos de empréstimos questionados pela autora, os quais foram realizados por meio digital, com assinatura eletrônica/biofacial, envio de documentos pessoais e outros, além da transferência do numerário para a conta dela (fls. 190/214, 347/409, 553/565).

E a Instrução Normativa INSS/PRESS n.º 28/2008 autoriza a contratação por meio eletrônico. É o que dispõe o seu artigo 2º, inciso I:

*“Art. 2º Para os fins desta Instrução Normativa, considera-se:*

*I - autorização por meio eletrônico: rotina que*

*permite confirmar a operação realizada nas instituições financeiras, garantindo a integridade da informação, titularidade, não repúdio, a partir de ferramentas eletrônicas;”*

Ademais, conforme o juízo de piso pontuou (fls. 811/813):

*“Controvertem-se as partes sobre a validade dos contratos de empréstimo e cartão de crédito firmados em nome da autora e a responsabilidade dos requeridos pelos danos alegados.*

*Reputo provadas, pela revelia, as alegações de que a requerida LARISSA, funcionária da requerida LIBERTY, ludibriou a requerente fazendo-a entregar aparelho de telefonia celular e, acessando-o como se ela fosse, realizou as transações bancárias impugnadas nesses autos.*

*Tais fatos, entretanto, demonstram absoluta irresponsabilidade dos requeridos BANCO SANTANDER BRASIL S/A, BANCO BMG, BANCO PAN S/A e QI SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO S/A pelas consequências da negligência da autora e da má-fé da representante da LIBERTY.*

*A requerente é pessoa idosa, aposentada e possivelmente de poucas letras, mas não é incapaz.*

*O fato de não ter conhecimento dos meandros dos*

*negócios jurídicos não justifica sua conduta de fornecer a uma terceira pessoa o seu aparelho celular, com amplo acesso aos aplicativos das instituições bancárias rés, com informações sigilosas e pessoais como senhas intransferíveis.*

*Do que se infere dos autos foi a negligência da autora que permitiu que uma funcionária inescrupulosa da requerida LIBERTY, a também ré LARISSA, formalizasse os contratos impugnados junto aos outros requeridos em nome dela. Houve também a contratação de cartão de crédito consignado que foi utilizado, sendo o valor descontado no benefício previdenciário da autora correspondente ao valor mínimo das faturas, pagamento esse autorizado contratualmente.*

*Os documentos apresentados demonstram que os valores dos contratos foram creditados na conta pessoal da autora e também que as operações financeiras impugnadas foram realizadas através do internet banking com utilização de senha pessoal dela (fls. 190/214, 347/409 e 553/564).*

*Infere-se, portanto, que todos os contratos, de empréstimo e cartão de crédito consignado, geraram créditos que foram sacados ou depositados na conta bancária pessoal da autora, da qual pelo menos parte foi posteriormente transferida por terceiras pessoas.*

*Com exceção dos requeridos LIBERTY e LARISSA, que possuem responsabilidade em razão da má-fé desta última, os demais não a possuem, pois a prova dos autos demonstra que nenhum deles falhou na prestação dos serviços oferecidos. Todos foram, ao contrário, também ludibriados a acreditar que estavam a contratar com a própria autora, pois ela própria havia fornecido a uma pessoa mal intencionada o aparelho celular com possibilidade de acesso aos aplicativos bancários nele instalados. Não se poderia exigir dos requeridos BANCO SANTANDER BRASIL S/A, BANCO BMG, BANCO PAN S/A e QI SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO S/A cautela maior do que a que eles tomaram. Ademais, eles depositaram na conta bancária pessoal da autora os valores dos empréstimos solicitados, o que robustecia ainda mais a crença de que estavam a contratar com a pessoa correta.*

*Sendo assim e ainda que os contratos não tenham sido formalizados pela autora, não há falar na declaração de inexistência deles e dos débitos respectivos em relação aos bancos, pois a própria requerente foi a responsável, única responsável, pela fraude em que caiu.*

*Os requeridos BANCO SANTANDER BRASIL S/A, BANCO BMG, BANCO PAN S/A e QI SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO S/A seriam prejudicados e a*

*autora enriquecer-se-ia indevidamente caso fossem declarados inexistentes os contratos e as dívidas deles decorrentes.”*

Oportuno ainda trazer à baila que a responsabilidade pela guarda e pelo uso correto de cartões, senhas e, por simetria, aplicativo bancário é, exclusivamente, do titular.

A propósito, decidiu o Superior Tribunal de Justiça, em hipóteses semelhantes:

*CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. CARTÃO MAGNÉTICO. FORNECIMENTO PELO CORRENTISTA. UTILIZAÇÃO INDEVIDA POR TERCEIROS. CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA. DANOS MORAIS, INEXISTÊNCIA. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. INADMISSIBILIDADE. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 7/STJ. DECISÃO MANTIDA.*

*1. "Conforme precedentes desta Corte, em relação ao uso do serviço de conta-corrente fornecido pelas instituições bancárias, cabe ao correntista cuidar pessoalmente da guarda de seu cartão magnético e sigilo de sua senha pessoal no momento em que deles faz uso. Não pode ceder o cartão a quem quer*

*que seja, muito menos fornecer sua senha a terceiros. Ao agir dessa forma, passa a assumir os riscos de sua conduta, que contribui, à toda evidência, para que seja vítima de fraudadores e estelionatários" (RESP 602680/BA, Rel. Ministro FERNANDO GONÇALVES, DJU de 16.11.2004; RESP 417835/AL, Rel. Ministro ALDIR PASSARINHO JÚNIOR, DJU de 19.8.2002).*

[...]

*4. Agravo interno a que se nega provimento.*

*(AgInt no REsp n. 2.009.646/SP, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 24/10/2022, DJe de 3/11/2022).*

Como se vê, no caso dos autos, não houve participação das instituições financeiras com relação aos fatos alegados, de modo que elas não podem ser responsabilizadas, já que não praticaram nenhum ato ilícito a justificar os pedidos iniciais. Incidem, no caso, as excludentes de responsabilidade previstas no art. 14, §3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor.

Destarte, o recurso de apelação deve ser desprovido, mantendo-se a r. sentença apelada por seus próprios fundamentos e pelos ora acrescentados. Nos termos do art. 85, §11, do CPC, majoro a honorária advocatícia devida aos patronos de cada uma das instituições financeiras de R\$ 2.000,00 para R\$ 2.500,00, observada a gratuidade.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

*PEDRO KODAMA*  
*Relator*  
*(Assinatura eletrônica)*