



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000160042

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006444-28.2023.8.26.0066, da Comarca de Barretos, em que é apelante/apelada VERA LUCIA GALDINI DE CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A, Apelados BANCO MASTER S.A., BANCO PAN S/A, HELOISA SANTOS ALVES, LIBERTY SOLUÇÕES FINANCEIRAS e DIEGO GUIMARÃES PASQUOTTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso do réu.V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 2 de março de 2026.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1006444-28.2023.8.26.0066

Apelante/Apelada: Vera Lucia Galdini de Carvalho

Apelante/Apelado: Banco C6 Consignado S/A

Apelado: Banco Pan S/A

Apelado: Banco Master S/A

Apelada: Heloísa Santos Alves

Apelada: Liberty Soluções Financeiras

Apelado: Diego Guimarães Pasquotto

Comarca: Barretos

Juíza Sentenciante: Dr. Wellington Urbano Marinho

Voto nº 34.734b

EMENTA: Direito Civil. Apelação. Contratos. Pedido julgado procedente em parte.

I. Caso em Exame

Trata-se de ação declaratória cumulada com pretensão indenizatória em que a demandante alega ter sido vítima de fraude em contratos de empréstimos e cartões de crédito, com descontos indevidos em seu benefício previdenciário.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) determinar a responsabilidade solidária dos bancos e corréus pela fraude nos contratos e (ii) avaliar a aplicação da responsabilidade objetiva das instituições financeiras na cadeia de fornecimento.

III. Razões de Decidir

3. Os bancos não adotaram cautelas suficientes nas contratações, evidenciando falhas nos sistemas de autenticação e segurança, além de omissão no monitoramento das operações.

4. A responsabilidade objetiva e solidária dos bancos é reconhecida devido à falha na segurança dos dados da consumidora e legitimidade indevida das operações, conforme o Código de Defesa do Consumidor.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso da autora provido e recurso do réu improvido.

Tese de julgamento: 1. Responsabilidade solidária dos bancos e corréus pela fraude nos contratos. 2. Aplicação da responsabilidade objetiva das instituições financeiras na cadeia de fornecimento.

Legislação Citada: CPC/15, art. 485, VI; art. 487, I; art. 85, §2º; art. 98, §3º, CDC, art. 6º, VIII; art. 7º, parágrafo único; art. 14; art. 25, §1º; art. 39, IV; art. 51, IV; art. 52, caput, CF, art. 5º, V e X; art. 3º; art. 170 e CC, arts. 421, 422, 186, 927, 389, 406.

Vistos.

A r. sentença de págs. 713/725 e 746/748, cujo relatório é adotado, assim julgou ação declaratória c/c pretensão indenizatória proposta por Vera Lúcia Galdini de Carvalho em face de Banco C6 Consignado S.A.,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Banco Pan S.A., Banco Master S.A., Liberty Soluções Financeiras, Domus Financeira, Diego Guimarães Pasquotto, Heloísa Alves e Sidamar Aparecida dos Santos Alves:

Ante o exposto:

1. Com relação a *DOMUS FINANCEIRA* e *SIDAMAR APARECIDA DOS SANTOS ALVES*, julgo *EXTINTO O FEITO*, sem resolução de mérito, e assim o faço com fundamento no art. 485, inciso VI (primeira figura), do CPC/15, diante do reconhecimento de sua ilegitimidade processual.

Condeno a parte autora nas custas e despesas processuais, e nos honorários advocatícios da parte contrária, que fixo em 10% sobre valor atualizado da causa, e o faço com fundamento no art. 85, §2º, incisos I a IV, do CPC/15.

Observe-se, todavia, ser a parte autora beneficiária da gratuidade (fls. 64), motivo pelo qual a exigibilidade fica suspensa, na forma do art. 98, § 3º, do CPC/15, salvo se, no prazo máximo de cinco anos, a contar desta sentença, houver modificação de sua condição econômica de molde a suportar os ônus da sucumbência.

2. Com relação a *BANCO PAN S.A.*, *BANCO MASTER S.A.* e *BANCO C6 CONSIGNADO S.A.*, julgo *IMPROCEDENTE* a ação, com resolução de mérito, e assim o faço com fundamento no art. 487, inciso I, do CPC/15. Condeno a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem

como aos honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC/15. Observe-se, todavia, ser a parte autora beneficiária da gratuidade (fls. 64), motivo pelo qual a exigibilidade fica suspensa, na forma do art. 98, § 3º, do CPC/15, salvo se, no prazo máximo de cinco anos, a contar desta sentença, houver modificação de sua condição econômica de molde a suportar os ônus da sucumbência.

3. Com relação aos requeridos *LIBERTY, HELOÍSA e DIEGO*, julgo **PROCEDENTE EM PARTE a ação, com resolução de mérito, com fundamento no art. 487, inciso I, do CPC/15, para:**

i) DECLARAR a nulidade dos contratos de empréstimos de nº 010120605083, 010122540553 e 010122539014 (Banco C6 Consignado), bem como dos empréstimos relativos aos cartões 765996547-4 (Banco Pan) e 50-2301751428 (Banco Master), declarando-se a inexigibilidade dos débitos respectivos;

ii) CONDENAR os requeridos solidariamente a restituir à autora o valor cobrado indevidamente, em dobro e em uma única parcela, a ser apurado em sede de cumprimento de sentença, tudo corrigido pela Tabela Prática do E. TJ/SP desde a data de cada desembolso, e com juros de mora de 1% a.m., estes contados deste a citação; e

iii) CONDENAR os requeridos solidariamente a pagar à autora indenização por danos morais no valor

de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), corrigidos monetariamente segundo os índices da Tabela Prática do E. TJ/SP e com juros de mora de 01% a.m., ambos contados a partir da presente data (vide Súmula n. 362 do C. STJ e REsp. nº 903.258/RS), tudo até a data do efetivo pagamento.

Diante da sucumbência mínima que recaiu sobre a autora, condeno ainda o requerido solidariamente ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios da parte contrária, que fixo em 10% do valor da condenação, e assim o faço com fundamento no art. 85, § 2º, incisos I a IV, do CPC/15, e ainda, a Súmula 326, que dispõe: "Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca".

O r. julgado concluiu que os bancos não responderiam pelos danos, pois as operações seguiram protocolos de segurança, com reconhecimento facial e prova de vida, inexistindo falha sistêmica; por outro lado, entendeu pelo descumprimento do ônus probatório por parte dos corréus Liberty, Heloísa e Diego quanto à regularidade das contratações, corroborada pela existência de boletim de ocorrência lavrado pela autora e indícios da fraude a atrair a responsabilidade civil dos referidos corréus.

A autora apela (págs. 752/764) argumentando que, embora tenha reconhecido a ocorrência de fraude e declarado a nulidade dos contratos, afastou, de um lado, a responsabilidade das instituições financeiras, limitando a condenação aos corréus Liberty, Heloísa e Diego. Sustenta que o entendimento adotado na origem se equivocou ao não aplicar a responsabilidade objetiva e solidária aos bancos integrantes da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cadeia de fornecimento e para tanto argumenta que, como fornecedoras de serviços, as instituições financeiras respondem pelos danos decorrentes de falhas na segurança das operações, nos termos da Teoria do Risco da Atividade e das Súmulas 297 e 479 do STJ.

Invoca a apelante a teoria da *culpa in vigilando* e *culpa in eligendo* das casas bancárias de que ora busca condenação, apontando negligência na fiscalização e na escolha de correspondentes bancários e intermediários, tal qual empresa Liberty, que já era investigada por fraudes contra idosos.

Alega também a apelante que os bancos permitiram múltiplas contratações atípicas em curto espaço de tempo, abertura de contas e movimentações incompatíveis com o perfil da apelante, consumidora idosa, sem mecanismos eficazes de validação, configurando falha grave na prestação do serviço. Ressalta que os descontos indevidos comprometeram verba alimentar (benefício previdenciário), causando abalo moral que não exige prova do prejuízo.

Nesse contexto, pede a reforma da sentença para reconhecer a responsabilidade solidária (ou subsidiária) dos bancos recorridos, a condenação ao pagamento da restituição dos valores indevidamente descontados e indenização por danos morais.

Apela também o Banco C6 Consignado S/A (págs. 769/777). Afirma que a sentença julgou improcedente a ação em relação ao banco, mas declarou a nulidade dos contratos firmados com a autora e manteve a tutela de urgência suspendendo os descontos, além de atribuir aos corréus Liberty, Heloísa e Diego a responsabilidade pela quitação dos débitos.

Assim, alega que a sentença reconheceu a improcedência da ação contra o Banco C6, mas determinou a nulidade dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contratos e manteve a suspensão dos descontos, transferindo a responsabilidade de quitação a terceiros sem vínculo contratual, o que viola a força obrigatória dos contratos e a relatividade contratual (arts. 421 e 422 do CC).

Sustenta que os contratos foram celebrados regularmente e de boa-fé entre o banco e a autora, inexistindo qualquer relação jurídica com os corréus. Assim, eventual obrigação deve recair sobre a contratante ou, subsidiariamente, sobre os corréus apenas após quitação integral. Assim, pede o reconhecimento da validade e eficácia dos contratos e autorização da retomada dos descontos pactuados.

Discorda a apelante da penalidade de 2% aplicada pelo juízo em sede de declaratórios (pág. 748), alegando inexistência de caráter procrastinatório nos embargos, que apenas visavam sanar contradições e omissões da sentença.

Além disso, argumenta que a manutenção da suspensão dos descontos e a imputação de responsabilidade a terceiros causam dano à instituição financeira. Assim, pede o afastamento da imputação de responsabilidade aos corréus pela quitação dos contratos e subsidiariamente pede a manutenção dos contratos ativos até quitação integral pelos corréus, caso persista a responsabilidade destes.

Os recursos foram processados e respondidos (págs. 785/806, 807/824, 825/830 e 831/839).

Registre-se que a matéria foi examinada em sede de cognição sumária nos autos do agravo de instrumento nº 2192746-55.2023.8.26.0000 (págs. 580/582).

É o relatório.

Inexiste óbice ao conhecimento dos recursos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inicialmente, anote-se que não há motivos para a atribuição de efeito suspensivo ao recurso, não havendo qualquer indicação de risco grave ou de difícil reparação, anotado também o pronto julgamento da apelação.

A autora ajuizou ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos materiais e morais, alegando ter sido vítima de fraude praticada por Heloísa Alves, funcionária da empresa Liberty Soluções Financeiras, que, mediante vício de consentimento, contratou diversos empréstimos consignados e cartões de crédito em seu nome, utilizando reconhecimento facial e abertura de contas sem autorização. Sustentou que os valores foram desviados para conta aberta no Banco Pan aberta contra seu consentimento, gerando descontos mensais em seu benefício previdenciário.

Os bancos réus apresentaram defesa, alegando regularidade das contratações, realizadas por meio digital com biometria facial e prova de vida. Liberty e seus sócios, a seu turno, negaram a prática ilícita, imputando culpa exclusiva à autora.

O caso em exame deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, de acordo com a Súmula nº 297 do STJ, notadamente em razão da vulnerabilidade técnica e informacional da parte autora, idosa, perante o réu, que implica na inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).

Não houve impugnação recursal da autora, insistindo na responsabilização de Domus Financeira e Sidamar Aparecida dos Santos Alves, assim, deixo de proceder ao exame recursal com relação a tal aspecto.

Além disso, à míngua de interposição recursal pelos corréus Liberty, Heloísa e Diego, não mais existe controvérsia a respeito da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade dos referidos corrêus nos termos reconhecidos na origem às págs. 721/722 da r. sentença.

Porém, em que pese o respeito ao entendimento adotado com relação aos corrêus Banco C6, Banco Master e Banco Pan, a meu ver outra deve ser a solução para o caso em razão do teor do boletim de ocorrência de págs. 59/60 lavrado pela demandante e dos demais elementos que ora passo ao exame.

No tocante à responsabilização do Banco C6 Consignado, quanto aos contratos de empréstimos de nº 010120605083 (valor de R\$ 3.161,80), 010122540553 (valor de R\$ 1087,36) e 010122539014, tenho que razão assiste à autora para se reconhecer que as contratações impugnadas pela demandante foram feitas do dispositivo da fraudadora Heloísa, com geolocalização, IP e *fingerprint* divergentes do perfil da autora (págs. 204/205, 626 e 758).

Além disso, referida casa bancária não adotou cautela com relação às contratações em curtíssimo intervalo, o que evidencia falha dos sistemas de autenticação e insuficiência dos protocolos de segurança e, tudo, sem mencionar que as operações ocorreram até o esgotamento da margem consignável, sem gerar desconfiança ao banco, a indicar omissão no monitoramento da legalidade das operações e na proteção da consumidora idosa.

Já no tocante à responsabilização do corrêu Banco Master, quanto ao contrato nº 50-2301751428 (valor de R\$ 4.761,85), o registro da contratação impugnada no município de Lençóis Paulista/SP (pág. 533 e 630), diverso da autora (Barretos), e telefone com DDD de outro estado (PB, pág. 542), que também não pertence à demandante, reforça a tese de fraude e corrobora a falha bancária na conferência de dados para a formalização do ajuste.

Por fim, também se evidencia a responsabilidade do
Apelação nº 1006444-28.2023.8.26.0066 – Barretos - Voto nº 34.734-B

Banco Pan, quanto ao contrato de cartão nº 765996547-4, pois a abertura de conta e envio de cartão para endereço dos fraudadores, além de registro contratual de dois endereços distintos relacionados a pessoas ligadas aos corréus (págs. 358, 632/633), também evidencia falha bancária em se autorizar ajuste em tais condições, notadamente a checagem cadastral da idosa contratante para se corroborar a legalidade da operação.

Como se vê, o cenário é o de uso indevido e vazamento de informações bancárias da consumidora, tendo, ao que tudo indica, a corré Heloísa como principal responsável pelo uso indevido dos dados da autora (págs. 59/60), o que reflete e revela falha na segurança do sistema das casas bancárias em se legitimar as operações impugnadas pela demandante.

Anote-se que eventual culpa concorrente da autora não elide a responsabilidade objetiva e solidária dos réus nos termos do CDC, conforme a doutrina de Bruno Miragem¹:

Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.

Note-se que a exclusão da responsabilidade do

¹ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. Parte II. Direito Material do Consumidor. 6. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil (Revista dos Tribunais), 2019. p. RB-2.109 (e-book).

fornecedor, neste caso, opera-se apenas se o dano tiver sido causado por evento cuja causa deva-se apenas à própria conduta do consumidor ou de terceiro. Não há de se referir, portanto, de culpa concorrente do consumidor como causa de exclusão de responsabilidade, ainda que se possa admitir, no caso concreto, a possibilidade de redução do quantum da indenização. Da mesma forma não afasta a responsabilidade do fornecedor o fato meramente acidental do consumidor, exigindo-se, para tal finalidade, que o ato seja exclusivo e que seja praticado culposamente, ou seja, movido por dolo, negligência ou imprudência.

Assim, com base em tais fundamentos, renovado o respeito ao entendimento adotado pela r. sentença, tenho que também deve ser reconhecida a responsabilidade objetiva e solidária dos bancos C6, Master e Pan, integrantes da cadeia de fornecimento (arts. 7º, parágrafo único, e 25, §1º, CDC), pelos prejuízos materiais e morais havidos em desfavor da demandante.

E isso se justifica porque a posse e vazamento das informações bancárias da demandante propiciou a engenhosidade do golpe, o que permite reconhecer a ocorrência de falha do serviço de todos os envolvidos na cadeia de consumo, pois a hipótese cuida da estruturação das relações bancárias em bases que expõem os dados sensíveis do consumidor para o conveniente giro do negócio, e da captação fraudulenta de parte dos dados seguros mediante utilização inicial dos primeiros, verificando-se situação de risco que o princípio constitucional da proteção do consumidor não autoriza transferir ao sujeito vulnerável sem agravo ao fundamento constitucional da solidariedade (art. 3º) e ao vetor da justiça social que condiciona a livre iniciativa (art. 170).

Corroborar a solução ora adotada o seguinte precedente do C. STJ (REsp nº 2.052.228 DF, Ministra Nancy Andrighi), a orientar sobre o dever de segurança nas operações bancárias:

5. *O dever de qualidade dos fornecedores de serviço divide-se em dever de adequação e dever de segurança. O dever de adequação é a exigência de que os produtos e serviços sirvam aos fins que legitimamente deles se esperam. A seu turno, o dever de segurança consiste na exigência de que produtos ou serviços ofertados no mercado ofereçam a segurança esperada, ou seja, não tenham por resultado a causação de dano aos consumidores tomados individual ou coletivamente.*

6. *O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial. Note-se que o art. 8º do CDC admite que se coloquem no mercado apenas produtos e serviços que ofereçam riscos razoáveis e previsíveis, isto é, que não sejam excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor (MIRAGEM, Bruno. Tendências da responsabilidade das instituições financeiras por danos ao consumidor. Revista de Direito do Consumidor. Col. 87, 2013, p. 51-91).*

7. *Como consequência, é dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.*

8. *A constatação de possíveis fraudes engloba*

atenção, por exemplo, aos limites para transações por meio de cartão de crédito, ao valor da compra efetuada, à frequência de utilização do montante disponível, ao perfil de uso do correntista, entre outros elementos que, de forma conjugada, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.

9. Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem – e devem – ser identificadas pelos bancos.
(grifamos)

Em síntese: os réus deixaram de comprovar inexistência de culpa própria e as operações viciadas denotam prática comercial abusiva nos termos do art. 39, IV, e do art. 51, IV e 52, *caput*, todos do CDC, já que se prevalecem da vulnerabilidade de consumidor aposentado.

Portanto, em razão de todos os fundamentos expostos, restou evidenciada a falha na prestação do serviço bancário pelos corréus Banco C6 Consignado S.A., Banco Pan S.A., Banco Master S.A., Liberty Soluções Financeiras, Diego Guimarães Pasquotto e Heloísa Alves e, assim, todos eles devem responder objetiva e solidariamente pelas consequências decorrentes do fortuito interno, nos termos do parágrafo único do art. 7º e do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ.

Ratifica-se, portanto, a nulidade dos contratos de empréstimos de nº 010120605083, 010122540553 e 010122539014 (Banco

C6 Consignado), bem como dos empréstimos relativos aos cartões 765996547-4 (Banco Pan) e 50-2301751428 (Banco Master) e a inexigibilidade dos débitos respectivos. No tocante à pretensão indenizatória, condeno todos os réus especificados no parágrafo anterior a restituir à autora o valor cobrado indevidamente, em dobro e em uma única parcela, a ser apurado em sede de cumprimento de sentença, e também por danos morais, no valor que ora majoro para R\$ 25.000,00, com base no disposto no art. 5º, incisos V e X, da CF, art. 6º, VI, do CDC e artigos 186 e 927 do CC, em razão dos vários contratos formalizados sob o pálio da fraude com as diversas instituições financeiras envolvidas, inclusive mediante alguns de seus representantes legais, a engenharia empregada na fraude articulada contra consumidora idosa e narrada no boletim de ocorrência de págs. 59/60.

A quantia ora fixada revela-se razoável e compatível ao caso concreto, levando-se em consideração a engenhosidade da fraude e a responsabilidade objetiva e solidária de todos os envolvidos, os precedentes da Câmara, as condições sociais e econômicas das partes, o ilícito, a inexistência de enriquecimento sem causa da parte autora e o impacto gerado aos réus para dissuadi-los de práticas tais quais a relatada nos autos.

Tratando-se a hipótese de relação extracontratual, para a atualização da condenação, deve incidir a correção monetária, para os danos materiais a partir da data de cada desembolso (Súmula 43, STJ) e os danos morais desde o arbitramento (Súmula 362, STJ), e juros de mora desde o evento danoso (Súmula 54, STJ), observando-se a taxa Selic, calculados nos termos vigentes dos artigos 389 e 406 do Código Civil.

E porque os contratos transferiram o proveito econômico para outrem, a situação desautoriza a compensação no momento de liquidação do julgado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do ora decidido, deverão os réus, de forma solidária, arcar com as custas, despesas do processo e honorários de advogado, que ora arbitro em 20% do proveito econômico obtido.

Ante o exposto, o voto é pelo provimento do recurso da autora e pelo improvimento do recurso do réu.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator