



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000288101**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1039376-23.2025.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada RENATA TIEMI KASHIWABUCHI.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CÉSAR ZALAF (Presidente), THIAGO DE SIQUEIRA E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 31 de março de 2026.

**CÉSAR ZALAF**  
**Relator**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 15435**

**APELAÇÃO Nº 1039376-23.2025.8.26.0576**

**COMARCA: SÃO JOSÉ DO RIO PRETO – 6ª VARA CÍVEL**

**APELANTE: BANCO BRADESCO S.A.**

**APELADA: RENATA TIEMI KASHIWABUCHI**

**JUIZ: SERGIO MARTINS BARBATO JUNIOR**

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA.

RECURSO DO BANCO RÉU. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO AFASTADA. RELAÇÃO DE CONSUMO E RESPONSABILIDADE OBJETIVA (CDC, ART. 14). EMPRÉSTIMO VULTOSO LANÇADO SEM CONTRATAÇÃO VÁLIDA; RESGATE DE PREVIDÊNCIA POR CONTATO TELEFÔNICO; MÚLTIPLAS TRANSFERÊNCIAS VIA PIX/TED; BLOQUEIO TARDIO APESAR DE PRÉVIO ALERTA. FORTUITO INTERNO (SÚMULA 479/STJ). INDÍCIOS ROBUSTOS DE FALHA DE SEGURANÇA E DE OMISSÃO GERENCIAL. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA NÃO CARACTERIZADA; CULPA CONCORRENTE, IGUALMENTE, NÃO DEMONSTRADA. OPERAÇÕES QUE ESCAPAVAM AO PERFIL DA AUTORA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de Apelação interposta contra r. sentença de fls. 450/454 que julgou parcialmente procedentes os pedidos da ação declaratória e indenizatória proposta por **RENATA TIEMI KASHIWABUCHI** contra **BANCO BRADESCO S.A.**, para (i) *Declarar a nulidade do contrato de fls. 376/382, por simulação da vontade da autora por terceiro de má-fé, determinando ao BANCO a*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*imediate baixa do contrato sem qualquer ônus ao REQUERENTE; (ii) Declarar a nulidade das transferências e Pix até o valor do empréstimo declarado nulo; (iii) Determinar a recomposição da conta da AUTORA, com restituição das parcelas do empréstimo descontadas, da previdência privada no valor de R\$ 74.905,01 e dos valores de transferências e Pix não estornados que ultrapassaram o patamar do empréstimo, corrigidos pelo IPCA das transações e acrescido de mora pela SELIC abatida do fator de correção da citação. Custas divididas e honorários que fixo em R\$ 900,00 devidos pelas partes aos Patronos adversos sem compensação.*

Apela a instituição financeira ré às fls. 462/489, alegando em síntese: (i) ilegitimidade passiva; (ii) ausência de falha na prestação do serviço, pois as transações teriam sido realizadas com credenciais válidas (senha/biometria/token) em ambiente do cliente; (iii) culpa exclusiva da vítima – que teria seguido instruções de terceiros e desinstalado o aplicativo – ou, subsidiariamente, culpa concorrente; e (iv) eventual compensação de valores em caso de nulidade contratual.

Recurso tempestivo e com recolhimento de custas. Contrarrazões pelo respectivo improvimento. Não há oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Não há questões que impeçam o conhecimento deste recurso que, quanto ao seu objeto, não merece ser provido.

Trata-se de Ação Declaratória de Inexistência de Débito cumulada com Indenização por Danos Morais e Materiais ajuizada por **RENATA TIEMI KASHIWABUCHI** contra **BANCO BRADESCO S.A.**, onde a parte autora alegou em síntese, que é cliente do Banco há aproximadamente 25 anos, mantendo conta corrente e previdência privada, jamais tendo contratado empréstimos pessoais. Em 08/08/2025, foi lançado empréstimo de cerca de R\$ 164 mil na conta da autora; ainda no mesmo dia, terceiro, por telefone, descreveu com exatidão dados internos do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

extrato (empréstimo recém-creditado e PIX agendado), o que só seria possível mediante acesso a informações protegidas, a autora foi instruída a realizar atos de “segurança” em caixa eletrônico, com biometria, e a desinstalar o aplicativo; em 09/08/2025, a gerente Cíntia comunicou via WhatsApp que a conta estaria bloqueada, entre 11 e 20/08/2025, ocorreram PIX/TED de valores expressivos (incluindo R\$ 59.980,00 e mais de R\$ 209 mil para terceiros), além de resgate de previdência de R\$ 74.905,01, supostamente autorizado por ligação; o bloqueio efetivo da conta somente ocorreu em 22/08/2025, quando quase todo o patrimônio já havia sido dissipado; mesmo após troca de aparelho, chip e reinstalação do app na agência, ainda houve novos PIX não reconhecidos. Em 01/09, a gerente Cíntia foi desligada. Requereu nulidade de empréstimo de R\$ 164.000,00, restituição dos valores levantados de sua previdência privada e valores de pix/TED, além de indenização por danos morais. Adveio sentença de parcial procedência, afastando os danos morais.

Não obstante a juridicidade dos argumentos suscitados pelo recorrente, forçoso concluir que a r. sentença deve ser mantida.

**A preliminar de ilegitimidade passiva não comporta acolhimento.**

A pretensão deduzida pela autora decorre de relação de consumo estabelecida com a instituição financeira, abrangendo não apenas o contrato de conta corrente, mas todo o conjunto de serviços bancários, que inclui empréstimos, resgates de previdência, mecanismos antifraude, controles de bloqueio e governança de segurança.

Como bem se extrai da narrativa inicial e da documentação, a fraude teria sido viabilizada por falhas de segurança internas, liberação de operação atípica, resgate de previdência por simples ligação telefônica e bloqueio tardio, situação inserida no âmbito de prestação de serviço do banco, atraindo a incidência do CDC, art. 14.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em hipóteses como a presente, o STJ possui entendimento pacificado de que a instituição financeira é parte legítima para figurar no polo passivo, ainda que terceiros tenham participado da fraude (Súmula 479/STJ).

Nesse sentido:

*DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE REQUERIDA. I. CASO EM EXAME. 1. Autora alega ter sido vítima do "golpe do falso funcionário", no que há contato via telefone de suposto funcionário da financeira informando sobre benefício a ser resgatado, resultando em operações bancárias. 2. Sentença de parcial procedência. 3. Recurso do banco. (...) 5. Legitimidade passiva do Banco. Teoria da asserção. Cadeia de consumo. Preliminar rejeitada. (...) RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001399-50.2024.8.26.0505; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Pires - 2ª Vara; Data do Julgamento: 04/03/2026; Data de Registro: 04/03/2026)*

No mérito, para resolver a controvérsia instaurada no processo, a Súmula nº 297 do STJ dispõe que: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Destarte, o presente caso deve sim ser solucionado à luz do CDC, em razão da vulnerabilidade técnica e informacional da parte autora perante a instituição financeira, o que implica na inversão do ônus da prova. (art. 6º, VIII, do CDC), sendo fato incontroverso ter sido ela vítima de golpe.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos, dispõe o art. 14 do CDC. O seu § 3º preceitua que o fornecedor só não será responsabilizado se provar que o defeito inexistente (inciso I), ou, ainda, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (inciso II). Não se discute a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos riscos decorrentes da sua atividade, nos termos da legislação consumerista.

Desse modo, não se pode aceitar que o ocorrido com a autora seja classificado como fortuito externo ou culpa exclusiva, de modo a reconhecer a excludente de responsabilidade da instituição financeira.

Aqui, é incontroverso que a autora foi vítima do denominado “golpe do falso funcionário”, situação em que terceiro, **detentor de informações bancárias sigilosas**, entra em contato telefônico dizendo ser da instituição financeira, informando dados pessoais e bancários. **Mas pior, aqui a autora também foi vítima de funcionário da agência bancária, sua gerente há época, Cíntia, o que sequer foi impugnado pelo banco.**

A prova documental revela que em 08/08/2025 foi lançado na conta da autora empréstimo de aproximadamente R\$ 164 mil, com notícia, no mesmo contexto, de PIX agendado de R\$ 60 mil. **No dia 09/08/2025, a gerente Cíntia contactou a autora por WhatsApp afirmando que a conta estaria bloqueada – o que não ocorreu, à vista dos extratos –, e, na sequência, a autora recebeu ligação para “refazer biometria” (GRU), tendo sido orientada a desinstalar o app.** Em 11/08/2025, houve PIX de R\$ 59.980,00 (Raul Gabriel Pereira) e outras saídas; em 20/08/2025, resgate da previdência privada em R\$ 74.905,01 e novas transferências (v.g., Paulo Henrique); bloqueio efetivo apenas em 22/08/2025.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Esse encadeamento, aliado aos prints (foto/perfil da gerente nas conversas, depois substituída por logotipo) e ao fato de que o fraudador detinha detalhes idênticos aos do extrato (empréstimo recém-lançado, PIX agendado), confere verossimilhança robusta à tese de falha de segurança e omissão gerencial, antes e durante a dissipação patrimonial.

E vou além, os autos indicam que a gerente Cíntia: (i) interagiu por WhatsApp em 09/08/2025, atribuindo bloqueio inexistente, criando aparência de segurança; (ii) autorizou – segundo informação prestada em agência – resgate de previdência por ligação telefônica, sem validação presencial ou assinatura física/digital; (iii) orientou procedimentos que mantiveram a autora sem o aplicativo por dias (desinstalação e posterior reinstalação), facilitando a continuidade do golpe; e (iv) foi desligada dias após a deflagração do caso, fato contemporâneo e não explicado pela instituição. Tais elementos, cotejados, caracterizam participação ativa ou, no mínimo, contribuição funcional determinante para o êxito da fraude, imputável ao banco pela teoria do risco do empreendimento e pela responsabilidade pelos atos de seus prepostos.

Ademais, a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados, ainda que não qualifique os dados documentais, *a priori*, como “sensíveis”, a teor de seu artigo 5º, II, (dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural) disciplina, como fundamento da proteção dos dados pessoais “a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem”, em seu artigo 2º, IV. **Como os dados utilizados pelo fraudador são concernentes à esfera íntima da autora e estavam sob estrita guarda do banco apelante, a responsabilidade civil da casa bancária pelo ocorrido é patente.**

Não fosse suficiente a falta de proteção dos dados pessoais, **a requerida não comprovou que as operações impugnadas estão de**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**acordo com o perfil de gastos da autora (nunca fez empréstimo ou Pix de valores vultosos)**, limitando-se a dizer que as movimentações ocorreram mediante senha de uso pessoal e intransferível.

E muito embora sustente inexistir obrigação contratual ou legal de identificar transações realizadas fora do perfil de consumo da autora, adoto o entendimento assente no Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que o banco possui meios para analisar a natureza das transações de seus clientes, justamente a fim de garantir a segurança na prestação do serviço:

*CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*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. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)*

O apelante sustenta que a autora forneceu credenciais e seguiria instruções de terceiros, o que romperia o nexo causal ou justificaria culpa concorrente. Não procede. Embora golpes de engenharia social explorem a confiança do usuário, neste caso concreto a fraude só alcançou êxito porque o sistema bancário já refletia o empréstimo indevido e um PIX agendado conhecido apenas internamente, e porque a gestão da conta pela agência foi gravemente falha: prometeu bloqueio e não bloqueou (em 09/08 não havia saídas; todas ocorrem depois), permitiu resgate de previdência por telefonema, manteve a cliente sem app por orientação própria e não conteve a sangria mesmo após reinstalação assistida. Tais circunstâncias inviabilizam o enquadramento em fortuito externo e afastam a culpa exclusiva; tampouco há simetria causal que autorize culpa concorrente, pois os fatores determinantes residiram no ambiente e nas práticas do próprio banco, a quem competia monitorar e bloquear operações absolutamente atípicas ao primeiro sinal, desde 09/08.

Assim, por inexistentes as excludentes de responsabilidade, seja o fortuito externo, seja a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, aplicável à hipótese o Código de Defesa do Consumidor, ante o que dispõe



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a Súmula 479<sup>1</sup> do Colendo Superior Tribunal de Justiça, com a inversão do ônus probatório, consoante dispõe o artigo 6º, VIII do diploma consumerista, ante a vulnerabilidade técnica da autora, como ensina a doutrina de SÉRGIO CAVALIERI FILHO:

*Só haverá responsabilidade do correntista se ficar provado que concorreu para o evento, por exemplo, deixando de dar ciência ao banco do furto, roubo ou extravio do talonário ou cartão, negligenciando a guarda dos mesmos. Pode até configurar-se a culpa exclusiva do correntista, excluindo a responsabilidade do banco, como no caso de ser a falsificação perpetrada por preposto seu.*

*Em síntese, a responsabilidade objetiva da instituição financeira decorre de uma violação ao dever contratualmente assumido de gerir com segurança as movimentações bancárias de seus clientes. Como já ressaltado, esse foi o posicionamento albergado pela Corte Superior de Justiça por ocasião do julgamento do REsp 1.199.782/PR. Dessarte, a ocorrência de fraudes ou delitos contra o sistema bancário, dos quais resultam danos a correntistas ou a terceiros, insere-se na categoria doutrinária de fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento, atraindo, portanto, a responsabilidade objetiva do estabelecimento bancário.<sup>2</sup>*

Feitas estas considerações, a casa bancária deverá suportar as consequências do risco de suas atividades, nos termos do artigo 14 do CDC, não sendo suficiente para afastar a responsabilidade e demonstrar a

<sup>1</sup> “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

<sup>2</sup> Cavalieri Filho, Sergio. Op. cit. (p. 1106).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inexistência de falha nas transações questionadas. Nesse sentido entendimento desta E. Câmara:

*APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - RECURSO. 1- NULIDADE DE SENTENÇA INOCORRENTE - JUÍZO DE PRIMEIRO GRAU QUE FUNDAMENTOOU SUA DECISÃO - DESNECESSIDADE DE SE REBATER TODOS OS RACIOCÍNIOS EXPENDIDOS PELA PARTE. 2- VAZAMENTO DE INFORMAÇÕES - FRAUDADORES QUE TINHAM ACESSO AOS DADOS BANCÁRIOS DA CONSUMIDORA, INCLUSIVE NÚMERO DO SEU CARTÃO DE CRÉDITO - FALHA NA SEGURANÇA DO SERVIÇO BANCÁRIO. 3- TRANSAÇÕES FORA DO PERFIL DA DEMANDANTE - BANCO QUE FALHOU EM DETECTAR OPERAÇÃO SUSPEITA - DUAS TRANSFERÊNCIAS DE VALORES ELEVADOS EM CURTO PERÍODO DE TEMPO - OBRIGAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS OBSTAREM MOVIMENTAÇÕES QUE DESTOEM DO PERFIL DO CONSUMIDOR - ENTENDIMENTO DO STJ. 4- EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE - INOCORRÊNCIA - FRAUDE CAUSADA PELA FALHA NA SEGURANÇA E NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA CASA BANCÁRIA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - SÚMULA 479 DO STJ. 5- RECURSO DESPROVIDO, MAJORADA A VERBA HONORÁRIA. (TJSP; Apelação Cível 1084003-56.2023.8.26.0100; Relator (a): Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2024; Data de Registro: 21/03/2024)*

Em conclusão, a r. sentença deve ser mantida, inclusive quanto aos honorários sucumbenciais, fixados em consonância com as diretrizes do artigo 85, § 2º do CPC.

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Por fim, assinalo que, para acesso às instâncias extraordinárias, é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “*tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, nego provimento ao recurso, majorando-se a verba honorária devida pelo réu para R\$ 1.800,00.

**CÉSAR ZALAF**

**Relator**