



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000116844**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000283-28.2025.8.26.0067, da Comarca de Borborema, em que é apelante REGINA CELIA GARCIA DE MARINS SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO S/A e NEON PAGAMENTOS S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente), SIMÕES DE VERGUEIRO E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 20 de fevereiro de 2026.

**COUTINHO DE ARRUDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



Voto nº 56459

*Apelação* nº 1000283-28.2025

Apelante: Regina Célia Garcia de Marins Silva

Apelado: Banco Bradesco S/A e Outro

*Ação de indenização por danos materiais e morais - falha na prestação de serviços não verificada - culpa exclusiva do consumidor que afasta a incidência da Súmula nº 479 do STJ - ação julgada improcedente - sentença mantida - recurso improvido.*

Vistos, etc...

Trata-se de ação intentada por **REGINA CELIA GARCIA DE MARINS SILVA** contra **BANCO BRADESCO S/A** e **OUTRO** buscando o recebimento de indenização por danos materiais e morais, decorrentes de falha na prestação de serviços. Ao relatório de fls. 369/370, acrescenta-se que a ação foi julgada improcedente em relação à corré Neon Pagamentos S/A, tendo sido homologado o acordo celebrado entre a autora e o corréu Banco Bradesco S/A. Apelou a autora, sustentando a responsabilidade da Neon pela falha na prestação do serviço, bem como a responsabilidade solidária dos réus pelos danos materiais e morais sofridos. Com contrarrazões, subiram os autos a este Tribunal.

É o **RELATÓRIO**.

Inicialmente, destaque-se, conforme bem asseverou o MM. Juízo “a quo”, cujo entendimento não ficou alterado pelas razões recursais, a autora deu causa aos prejuízos, ao proceder voluntariamente à transferência bancária de numerário, via pix, a terceiro estranho, sem as cautelas necessárias, fato confessado na petição inaugural.

Com efeito, não obstante os termos da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que as instituições financeiras exercem atividade de risco, gerando a presunção da culpa por danos causados a terceiros, tendo em vista a responsabilidade de criar mecanismos de prevenção de condutas criminosas, tal responsabilidade é elidida pela prova de culpa exclusiva da vítima.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

E é inegável que a realização de transferência via PIX para evitar concretização de suposta fraude em sua conta bancária (fls. 03), favorecendo pessoa física estranhas à relação jurídica, sem a devida cautela, configura a inarredável responsabilidade da autora pelos fatos.

Com efeito, não foi comprovado que os fraudadores detinham previamente os dados bancários da autora, ou que houve o direcionamento aos terceiros pelos canais de atendimento bancário dos réus, afastando a hipótese de fortuito interno.

Portanto, diante da culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, excludente de responsabilidade que rompe o nexo causal (art. 14, §3º, II do Código de Defesa do Consumidor), a improcedência do pedido é de rigor.

Nesse sentido: ***“APELAÇÃO - Recursos das duas partes - Ação declaratória c.c. indenização por danos morais - Fraude bancária - Golpe do 'falso funcionário' - Sentença de procedência - Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas - Fraude aperfeiçoada pelo descuido da correntista que segue orientações de terceiro fraudador por telefone e efetua transações pelo aplicativo próprio com senha pessoal - Inteligência do art. 14, §3º,II CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Inocorrência de qualquer falha a ser imputada à instituição bancária - Recurso do réu provido pra julgar improcedente a ação. Recurso da autora não provido”*** (TJSP, Apelação Cível nº 1001831-57.2023.8.26.0003, Relator Irineu Fava, 17ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento 14/08/24).

Na mesma linha: TJSP, Apelação Cível nº 1000414-27.2023.8.26.0696, Relator Ernani Desco Filho, 18ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento 31/07/24).

Destarte, é de rigor a não acolhida das razões recursais.

Pelo exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Coutinho de Arruda

***Relator***