



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000277427**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000667-68.2025.8.26.0397, da Comarca de Nuporanga, em que é apelante MARIA DE LOURDES CALDAS GONÇALVES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NEON PAGAMENTOS S/A e BANCO BRADESCO S/A.

**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: **Negaram 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), REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO E SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA.

São Paulo, 27 de março de 2026.

**LUIZ ARCURI**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**VOTO N.º 17.442**

**Apelação: 1000667-68.2025.8.26.0397 – Nuporanga**

**Apelante: Maria de Lourdes Caldas Gonçalves**

**Apelados: Neon Pagamentos S/A**

**Banco Bradesco S/A**

Juiz sentenciante: Iuri Sverzut Bellesini

---

**TRANSAÇÕES BANCÁRIAS. FRAUDE. Hipótese do “golpe da falsa central de atendimento”. Exame da prova. Relação de consumo. Réus que se desincumbiram, no entanto, do ônus de demonstrar que as transações impugnadas foram realizadas com auxílio da própria consumidora, que foi vítima de golpe de engenharia social. Inexistência de fortuito interno ao serviço bancário. Culpa exclusiva de terceiro. Hipótese em que não há prova que indique que houve falha na segurança. Precedentes do TJSP. Sentença improcedência mantida. Recurso da autora desprovido.**

**- I -**

Na r. sentença às fls. 216/220, cujo relatório adoto, foram ***julgados improcedentes*** os pedidos desta ação movida por **MARIA DE LOURDES CALDAS GONÇALVES** em face de **NEON PAGAMENTOS S/A** e **BANCO BRADESCO S/A**, em que se visa à declaração de nulidade de empréstimos, a condenação dos réus a devolução



em dobro dos valores cobrados indevidamente e reparação por danos morais.

Inconformada com a decisão, a autora interpôs recurso (fls. 223/237), arguindo, em suma, que o réu Bradesco é responsável pela ocorrência de fraude em sua conta, e a corré Neon responsável pela conta de terceiros que receberam os valores dos empréstimos contratados, e que houve falha de segurança na prestação do serviço pelos réus, que não identificaram nem bloquearam as operações bancárias.

Contrarrazões da ré Neon (fls. 241/248), arguindo, preliminarmente, violação ao princípio da dialeticidade e, no mérito, pugnando pela manutenção da r. sentença.

Contrarrazões do réu Bradesco (fls. 250/264), pugnando pela manutenção da r. sentença.

É o relatório.

- II -

Primeiramente, rejeita-se, a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade, visto que a autora rebateu especificamente os fundamentos adotados na r. sentença, atendendo,



assim, suficientemente às normas processuais.

Trata-se de ação em que visa à declaração de nulidade de três contratos de empréstimo e de reparação por danos materiais e morais.

Na petição inicial, a autora alegou ter sido vítima de fraude, da qual resultou em contratação de três empréstimo e transferências, via TED, no valor total de R\$ 7.000,00 de sua conta para conta de terceiros.

Segundo se extrai dos autos, em 2/7/2024, a autora foi contatada por um terceiro, por meio de ligação, sob a alegação de que seria funcionário do réu Bradesco e que haviam sido detectadas operações suspeitas em sua conta.

Afirmou que a auxiliaria a proteger sua conta contra fraudes.

A autora aceitou o suposto auxílio e, em seguida, foi induzida a realizar três contratos de empréstimo e transferir os valores recebidos à consta de terceiros junto à corré Neon (fls. 2/3).

Diante disso, ajuizou a presente ação, alegando, em síntese, falha na prestação do serviço bancário dos réus, tendo em vista o vazamento de informações sensíveis.

Respeitado o entendimento da autora, dos elementos trazidos se infere que os fraudadores se valeram de engenharia social para convencimento da vítima que levou à prática de operações em seu

aplicativo.

Não há evidências de falha na prestação do serviço por parte dos bancos réus, restando comprovado, pelos elementos trazidos aos autos, que oferecem segurança para utilização do serviço bancário de forma on-line.

As operações realizadas pela própria autora referidas na petição inicial têm o condão de legitimar, em tese, as contratações, máxime quando se constata a referência à utilização de senha e chave de segurança.

Observa-se que às fls. 95/96 o réu Bradesco informou que os três contratos de empréstimos realizados pela autora são contratados por meio de senha e chave de segurança token.

Respeitado entendimento em sentido diverso, não foi também demonstrado que houve vazamento de dados por parte da instituição financeira, uma vez que se trata de golpe de terceiro por meio de engenharia social, não se sabendo exatamente as informações que possa ter levado a vítima a fornecer.

Observe-se, nesse ponto, que não há dúvida que a autora foi vítima de um golpe, que sofreu um prejuízo. Não se discute o dano, mas sim outro pressuposto da responsabilidade civil, o nexo de causalidade.

Também não é devida a responsabilização da corré Neon – instituição da conta que recebeu a transferência em



comento –, respeitado o entendimento da apelante.

Inexiste nos autos qualquer início de prova que indique que tenha havido falha de segurança quanto à abertura da conta recebedora da transferência.

Nessa toada, conclui-se os danos não foram gerados por fortuito interno, afastando-se a aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça (“*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*” – *g.n.*), prevalecendo a excludente de responsabilidade civil do fato de terceiro.

Outrossim, estando configurada a excludente de responsabilidade por fato de terceiro, afasta-se a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Ressalte-se que, à vista de todos esses elementos, a incidência ao caso das normas do Código de Defesa do Consumidor não leva a conclusão diversa.

Como já se decidiu neste Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo:

*APELAÇÃO CÍVEL. Ação de restituição de valores. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de improcedência. Recurso da apelante. Relação de consumo configurada. Aplicação do Código De Defesa Do Consumidor. Transações realizadas pela apelante*

*seguindo orientações do golpista. Instalação voluntária de aplicativo de acesso remoto. Ausência de contato com canais oficiais do banco. Ocorrência de fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Inteligência do artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código De Defesa Do Consumidor. Ausência de falha na prestação do serviço. Rompimento do nexo causal. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1055053-03.2024.8.26.0100; Relator (a): Mario Sergio Leite; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/02/2026; Data de Registro: 19/02/2026).*

*Direito Civil. Apelação Cível. Contratos Bancários. Recurso desprovido. I. Caso em Exame Benedita Pedroso da Silva ajuizou ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais contra Banco BMG S/A, Capital Consignado Sociedade de Crédito Direto S/A e Banco Mercantil do Brasil S.A., alegando ter sido vítima de fraude conhecida como "golpe da falsa portabilidade", que resultou na contratação de novos empréstimos consignados. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em: (i) a extensão da responsabilidade civil das instituições financeiras em face da alegada fraude; (ii) a análise da ocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro como fator excludente do nexo de causalidade; e (iii) a*

*pretensão de declaração de inexistência de débito, com repetição do indébito em dobro e indenização por danos morais. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o artigo 14 do CDC, mas pode ser afastada por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. 4. A fraude decorreu de manobra de engenharia social, valendo-se os fraudadores da boa-fé e negligência da própria vítima para que ela comandasse e autorizasse as operações. Havendo culpa exclusiva da vítima e de terceiro, não há responsabilidade das instituições financeiras apeladas. IV. Dispositivo 5. Nega-se provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1005424-88.2025.8.26.0047; Relator (a): Swarai Cervone de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); Foro de Assis - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/11/2025; Data de Registro: 05/11/2025).*

*APELAÇÃO CIVEL. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais. Contratação de empréstimo e pagamento de boletos bancários destinando valores a terceiros. Golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento. Parte autora que foi contatada por pessoa que se passou por correspondente bancário. Sentença*

*de procedência. Insurgência de ambas as partes. Parte ré pleiteia pela culpa exclusiva da vítima. Parte autora que seguiu as diretrizes enviadas por fraudadores, culminando contratação de empréstimos e transferências indevidas de valores. Parte autora que não se resguardou da cautela necessária antes de fornecer realizar transações e permitir que terceiros tivessem acesso a suas credenciais. Não demonstração de falha na prestação de serviços por parte do banco réu, e nem fortuito interno. Culpa exclusiva da vítima configurada. Inaplicabilidade da Súmula STJ 479. Recurso da parte autora. Pleito pela majoração da indenização fixada por danos morais, bem como modificação do termo inicial da incidência dos juros moratórios. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DA PARTE RÉ PROVIDO. RECURSO DA PARTE AUTORA PREJUDICADO. (TJSP; Apelação Cível 1020650-04.2024.8.26.0554; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2025; Data de Registro: 11/11/2025).*

Ressalte-se que não foi demonstrada comunicação em tempo hábil para que a utilização do mecanismo especial de devolução fosse frutífera.

Daí por que, não obstante o exposto pela parte



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora, deve ser negado provimento à apelação.

Tendo em vista o total desprovimento do recurso, de acordo com o Tema Repetitivo 1.059 do Superior Tribunal de Justiça e o art. 85, § 11, do CPC, o percentual dos honorários advocatícios de sucumbência em favor dos patronos dos réus é majorado para 15% do valor da causa, com observância, no mais, das normas da assistência judiciária gratuita.

- III -

Pelo meu voto, *nega-se provimento* ao recurso da autora, com majoração dos honorários advocatícios de acordo com os termos retrocitados.

**LUIZ ARCURI**  
RELATOR