



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000322975

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003061-63.2025.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RENATA HELOISA MATHEUS SANT'ANNA BERGO, é apelado NEON PAGAMENTOS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCÍO BONETTI.

São Paulo, 10 de abril de 2026.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1003061-63.2025.8.26.0004

Apelante: Renata Heloisa Matheus Sant'Anna Bergo

Apelado: Neon Pagamentos S/A

Voto nº 9963

BANCÁRIO. Ação de obrigação de fazer e reparação por danos morais. Alegada invasão de conta corrente encerrada. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Preliminar de cerceamento de defesa rejeitada. Inexistência de prova de invasão da conta ou vazamento de dados sensíveis pela ré. Conta encerrada desde 2021. SMS recebido em 2024, que por si só não demonstra violação de sigilo ou acesso indevido, podendo originar-se de publicidade ou obtenção de dados cadastrais básicos por terceiros. Comunicado da instituição (posterior aos fatos) restrito a dados meramente cadastrais, sem indício de acesso a informações financeiras ou potencial para movimentação de conta. Ausência de falha na prestação do serviço bancário. Autora que não se desincumbe do ônus de comprovar o fato constitutivo de seu direito (art. 373, I, CPC). Litigância de má-fé inexistente. **Recurso desprovido.**

Julgada improcedente ação de obrigação de fazer com reparação por danos morais, apela a autora com preliminar de cerceamento de defesa e, no mérito, alegando que possuía conta corrente no réu, encerrada compulsoriamente em 2021, porém, ainda assim recebeu mensagem para ativação em 2024, configurando vazamento de dados pessoais e acesso indevido. Postula a reforma do julgado e, por fim, condenação do réu em multa por litigância de má-fé.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido com preliminar de ofensa à dialeticidade.

É o relatório.

Rejeito preliminar de violação ao princípio da dialeticidade porque as razões recursais foram apresentadas com razoável demonstração dos motivos do inconformismo com a r. sentença, a permitir ao Tribunal conhecer da matéria e à parte contrária oferecer resposta.

Perícia e prova oral, realmente, não eram necessárias, insubsistente alegação de cerceamento de defesa, porque a prova há de recair sobre fatos controvertidos concretamente descritos, não sobre conjecturas, suposições ou generalidades, pena de grave ofensa ao contraditório e ao devido processo legal.

O processo não pode ser transformado em campo de imprecisa investigação, no qual a instrução realize-se de maneira caótica e a perícia (ou a prova em geral) incida sobre fatos em aberto e com fundamentos nebulosos (extinto Tribunal de Alçada do Rio Grande do Sul, AP 195.097.795, rel. Armínio José Abreu Lima da Rosa, j. 31/8/95) ("apud" extinto Primeiro Tribunal de Alçada Civil de São Paulo, AP 1.207.880-1, rel. Cerqueira Leite, j. 5/5/2004).

Supostas irregularidades não poderiam ser descobertas ou apuradas com a perícia ou durante a instrução.

A parte deve dizer precisamente quais são as irregularidades e então essas irregularidades, que são os fatos da causa, é que poderão ou não ser

demonstradas. A postulação em juízo há de realizar-se corretamente, conforme as leis processuais, para que o contraditório e a ampla defesa sejam viáveis.

Como essas balizas não foram observadas pela parte, não há cogitar de nulidade do julgado por cerceamento de prova. A alegação de cerceamento de defesa revela-se genérica e infundada, pois não se coaduna com a manifestação a fls. 359/362, ocasião em que a parte dispôs de ampla oportunidade para especificar as provas pretendidas.

No mérito, as razões recursais, que praticamente estão limitadas à repetição de argumentos anteriores, não infirmam, em absoluto, a r. sentença, cujos fundamentos, a seguir transcritos, são adotados como razão de decidir e ratificados na forma do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça, forma de julgamento admitida pela jurisprudência (fundamentação "*per relationem*"):

"(...) a causa de pedir lançada pela autora para embasar seus pedidos de obrigação de fazer e de pagamento de indenização por danos morais é de que houve violação de seus dados pessoais pela ré.

Nesse ponto, a ré comprova que não houve acesso ou tentativa de acesso à conta da autora que já está encerrada desde 2021 (fl.). O fato da autora ter recebido mensagem SMS e e-mail para reativação de sua conta, ainda que se considere que foi a ré quem as encaminhou e não terceiros na tentativa de aplicar golpes à autora, não leva, por si só, à conclusão lógica de que houve falha na segurança das informações armazenadas pela ré, podendo se tratar de publicidade veiculada pela ré para reativação de contas de antigos clientes ou ainda uso indevido do número do celular da autora por terceiros, os quais podem ter obtido tal informação de forma diversas, em especial uso de redes sociais e aplicativo de mensagens, o que afasta o nexo de causa entre alegada falha na segurança das informações que foi imputada à ré com os fatos narrados pela autora.

Note-se que a conta da autora estava encerrada há mais e 3 anos quando recebeu e-mail e mensagem SMS para reativação de sua conta, sem que tenha ocorrido acesso ou tentativa de acesso, tendo a ré esclarecido à autora sobre a inexistência de tentativa de acesso de terceiros à sua conta, tendo a autora alegado que houve uso fraudulento de suas linhas telefônicas, o que não é de responsabilidade da ré, não servindo o recebimento de SMS ou e-mail informando sobre a possibilidade de reativação de conta como suficiente a concluir que houve vazamento de dados armazenados pela ré e, portanto, não há como condena-la a trazer as informações de conexões à conta que inexistiram.

Por fim, quanto aos danos morais, sem ilícito algum praticado pela ré, não há nexo de causa entre os danos morais alegados e as condutas da ré".

Da análise dos fatos narrados pela autora não se extrai falha imputável à instituição financeira, pois a conta corrente foi encerrada em 30/8/2021 (fls. 84) e o SMS recebido em 24/10/2024 (fls. 76) não se vincula necessariamente ao réu. Ainda que assim não fosse, inexistente prova de vazamento de dados pessoais sensíveis da autora.

Quanto à alegação de confirmação de vazamento de dados pela instituição, fundada no comunicado de fls. 109/111 datado de fevereiro/2025 — posterior aos fatos —, tal documento não justifica a procedência da ação.

Ademais, constou no comunicado "*identificou acesso e cópia de seus seguintes dados pessoais: nome, CPF, telefone, e-mail, nome do pai e nome da mãe. Tratam-se de dados cadastrais que são classificados como simples (gerais) nos termos da legislação aplicável.*

(...)
É importante destacar que seus dados financeiros não foram acessados e que os fatos ocorridos não permitem acesso às suas contas bancárias e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nem possibilitam a realização de transações” (fls. 110).

Ainda que terceiros hajam acessado dados cadastrais simples de clientes, inexistente comprovação de que a mensagem tenha sido direcionada especificamente à autora, tampouco de prejuízo concreto sofrido. Ausentes provas de manutenção da conta aberta, de invasão ou de acesso indevido a dados pessoais por terceiros, a autora não se desincumbiu de seu ônus probatório (art. 373, I, CPC).

Correta a r. sentença.

Por consequência lógica da improcedência dos pedidos, não há litigância de má-fé.

Majoro os honorários advocatícios devidos pela autora de 15% para 17% do valor da causa, observada a gratuidade

Nego provimento à apelação.

É como voto.

GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.