



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000199522**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007161-05.2025.8.26.0152, da Comarca de Cotia, em que é apelante ROSA HELENA DE FIGUEIREDO BINGTSON (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DIGIO S/A.

**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 CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 10 de março de 2026.

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



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 15216**

**APELAÇÃO Nº 1007161-05.2025.8.26.0152**

**COMARCA: COTIA – 1ª VARA CÍVEL**

**APELANTE: ROSA HELENA DE FIGUEIREDO BINGTSON**

**APELADO: BANCO DIGIO S.A.**

**JUÍZA: RENATA MEIRELLES PEDRENO**

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA PARA RECONHECER A NULIDADE DE EMPRÉSTIMO CONTRATADO. INSURGÊNCIA DA AUTORA. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. MERO ABORRECIMENTO. DISTRIBUIÇÃO DOS ÔNUS SUCUMBENCIAIS MANTIDA. APELO NÃO PROVIDO.

A r. sentença de fls. 268/272 julgou parcialmente procedente ação de indenização por dano material promovida por **ROSA HELENA DE FIGUEIREDO BINGTSON** contra **BANCO DIGIO S.A.**, para “a) Declarar a nulidade do contrato de empréstimo consignado no valor de R\$ 24.200,59, confirmando a tutela antecipada concedida às fls. 86; b) Determinar a cessação definitiva dos descontos referentes ao contrato em questão; c) Condenar o réu à restituição dos valores descontados da autora, na forma simples, acrescidos de correção monetária pelo índice IPCA-E a partir de cada desembolso e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação; d) Determinar que a autora restitua ao banco réu os valores depositados em sua conta em decorrência do empréstimo fraudulento (R\$ 23.454,16), acrescidos de correção monetária pelo índice IPCA-E a partir da data do depósito e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação; e) Julgar improcedente o pedido de indenização por danos morais. Em razão da sucumbência recíproca, condeno ambas as partes ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios da parte adversa, que fixo em 10% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, §2º do CPC, observada a concessão de justiça gratuita à autora e a consequente suspensão da exigibilidade dessas verbas, conforme art. 98, §3º do CPC”.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apela a autora (fls. 276/283). Alega que a contratação de empréstimos fraudulentos constitui fortuito interno e objetiva a responsabilidade do banco réu pela Teoria do Risco Administrativo. Sustenta ter sofrido dano moral “in re ipsa” pelo desconto de R\$ 550,00 de seu benefício, por ter sido “forçada a uma verdadeira “via crucis” para solucionar o problema e ter suportado angústia psicológica por manter R\$ 23.454,16. Requer a atribuição integral dos ônus sucumbenciais ao banco réu.

Contrarrazões pelo improvimento.

**É o relatório.**

Não há questões que impeçam o conhecimento deste recurso que, quanto ao seu mérito, não merece provimento.

Segundo o relatório de fls. 268, a autora “alega, em síntese, ter sido vítima de estelionato. Narra que terceiros, se passando por representantes do banco réu, por meio de contato telefônico, acessaram seu celular via link e videochamada, utilizando sua imagem para contratar, sem sua ciência e consentimento, empréstimo consignado no valor de R\$ 24.200,59, com liberação de R\$ 23.454,16 em sua conta. Afirma que os valores permanecem em sua conta bancária, sem movimentação. Pleiteia a tutela de urgência para suspensão dos descontos mensais, a rescisão contratual, a declaração de inexigibilidade da dívida, a restituição dos valores já descontados (R\$ 550,00), além de indenização por danos morais no valor de R\$ 23.000,00. Requereu ainda a justiça gratuita, a prioridade de tramitação processual com base no Estatuto do Idoso e a inversão do ônus da prova.”

A r. sentença julgou improcedente a ação, assim asseverando:

“(…) Da análise dos autos, verifica-se que a autora foi vítima do denominado “golpe da falsa central



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*bancária", modalidade de fraude em que terceiros, passando-se por funcionários de instituições financeiras, induzem o consumidor a seguir procedimentos que resultam na contratação de operações bancárias não solicitadas. A autora demonstrou por meio do boletim de ocorrência (fls. 31-33) e da reclamação junto ao Procon (fls. 34-39) a imediata providência ao tomar conhecimento da fraude. Ademais, afirma que os valores depositados em sua conta permanecem intactos, sem movimentação, o que corrobora sua alegação de desconhecimento e não consentimento com a operação. Por outro lado, o banco réu sustenta a regularidade da contratação, afirmando que foram seguidos todos os protocolos de segurança, incluindo a verificação de documentos e a coleta de selfie para confirmação da identidade da contratante. Ocorre que, no caso dos autos, estamos diante de um evento que se configura como fortuito externo à atividade bancária, visto que a fraude ocorreu inteiramente fora do ambiente e dos sistemas do banco réu. Os golpistas obtiveram dados e imagem da autora mediante contato telefônico direto e acesso remoto ao seu dispositivo móvel, sem que houvesse falha nos sistemas de segurança da instituição financeira. Nesse contexto, importante destacar a distinção entre fortuito interno e externo para fins de responsabilização civil das instituições financeiras. A Súmula 479 do STJ estabelece que "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". Contudo, quando se trata de fortuito*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*externo, caracterizado pela completa imprevisibilidade e inevitabilidade do evento danoso, não há que se falar em responsabilidade objetiva da instituição financeira, pois o nexu causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor é rompido. No presente caso, a fraude não decorreu de falha na segurança dos sistemas bancários, mas sim de ardid perpetrado por terceiros diretamente contra a autora, que, induzida a erro, forneceu dados e imagem que permitiram a consumação do golpe. Trata-se, portanto, de fortuito externo, que, a princípio, excluiria a responsabilidade civil do banco réu. Entretanto, não se pode ignorar que a operação de crédito foi efetivamente formalizada e valores foram liberados na conta da autora, gerando obrigações contratuais das quais ela não participou conscientemente. Assim, ainda que não se possa atribuir ao banco réu a responsabilidade pelos danos decorrentes da fraude em si, é imperioso reconhecer a nulidade do negócio jurídico, com fundamento no art. 171, II, do Código Civil, por vício de consentimento caracterizado pelo dolo de terceiro. Nesse cenário, impõe-se o retorno das partes ao estado quo ante, com a rescisão do contrato, a declaração de inexigibilidade da dívida e a devolução dos valores eventualmente descontados da autora, na forma simples, uma vez que não ficou caracterizada a má-fé da instituição financeira.”*

O cerne da insurgência recursal consiste na tentativa da Apelante de qualificar o evento fraudulento como fortuito interno, com o intuito de imputar ao Banco Apelado responsabilidade por suposta falha em seus sistemas de segurança. Todavia, tal tese não encontra respaldo fático nem jurídico. Nos termos do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor é objetiva, mas comporta excludentes expressamente previstas no §3º, incisos I e II, dentre elas a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. No caso concreto, a prova produzida evidencia que o evento danoso decorreu de ação exclusiva de terceiros (estelionatários), circunstância que caracteriza fortuito externo e rompe o nexo causal, afastando o dever de indenizar.

Conforme narrado pela própria Apelante, o contato inicial ocorreu por aplicativo de mensagens, fora do ambiente bancário, ocasião em que, induzida por fraudadores, instalou aplicativos, acessou links, forneceu dados pessoais, autorizou acesso remoto ao aparelho celular e participou de videochamada para validação biométrica. Toda a dinâmica do golpe desenvolveu-se à margem dos sistemas do Banco, não havendo qualquer indício de vulnerabilidade interna ou falha na prestação do serviço.

A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça distingue fortuito interno —inerente ao risco da atividade— do fortuito externo —evento estranho à organização do serviço e inevitável ao fornecedor— sendo este último apto a excluir a responsabilidade civil (arts. 186 e 927 do Código Civil c/c art. 14, §3º, II, do CDC).

De seu turno, o Banco Apelado comprovou que a contratação digital do empréstimo consignado nº 500002291826, formalizada em 09/04/2025, observou rigoroso protocolo de segurança, composto por múltiplas etapas de validação: (i) conferência documental; (ii) biometria facial (selfie); e (iii) assinatura eletrônica com certificação de integridade.

Ademais, os registros técnicos indicam que todas as etapas da contratação foram realizadas a partir de dispositivo cuja geolocalização corresponde às coordenadas de Latitude (-23.615767) e Longitude (-46.915752), situadas no Município de Cotia/SP, região coincidente com o endereço residencial informado pela própria Apelante na inicial. Tal circunstância reforça a autenticidade



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da operação e afasta a alegação de fraude sistêmica ou invasão externa aos mecanismos de segurança do banco.

Não se pode exigir da instituição financeira que atue como garantidora universal contra toda e qualquer fraude praticada fora de sua esfera de controle. A responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC não elimina a necessidade de nexos causal entre a conduta do fornecedor e o dano. Ausente falha na prestação do serviço (art. 14, caput), e comprovada a atuação exclusiva de terceiros, impõe-se o reconhecimento da excludente legal.

No tocante ao alegado dano moral, a situação descrita, embora lamentável, não configura violação a direito da personalidade imputável ao banco. O dano moral indenizável exige ofensa significativa e comprovada à esfera íntima do indivíduo, não se confundindo com meros dissabores ou aborrecimentos (arts. 186 e 927 do Código Civil). O relatório psicológico juntado é genérico e não estabelece nexos causal direto entre eventual abalo emocional e conduta ilícita da instituição financeira, limitando-se a mencionar oscilações em quadro ansioso pré-existente. Ausente o ato ilícito e o nexos causal, inexistente dever de indenizar.

Por fim, igualmente descabida a pretensão de afastar a sucumbência recíproca. Nos termos do art. 86 do Código de Processo Civil, havendo sucumbência parcial de ambas as partes, as despesas e honorários devem ser distribuídos proporcionalmente. Considerando que o pedido de indenização por dano moral — correspondente a aproximadamente 93% do valor atribuído à causa — foi integralmente rejeitado, revela-se correta, e até benéfica à Apelante, a fixação da sucumbência recíproca na proporção de 50% para cada litigante, em observância também ao princípio da causalidade.

Portanto, deve ser mantida a r. sentença recorrida, majorados os honorários advocatícios em prol do patrono do banco para 15% do valor atribuído à causa, ressalvado, no que couber, a gratuidade concedida.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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.

**CÉSAR ZALAF**  
**Relator**