



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000068621**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006263-89.2025.8.26.0637, da Comarca de Tupã, em que é apelante PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado REGINALDO FRANCISCATTE (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente), FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA E FERNANDO SASTRE REDONDO.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

**SPENCER ALMEIDA FERREIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº:** 52469  
**APELAÇÃO:** 1006263-89.2025.8.26.0637  
**COMARCA:** TUPÃ (2ª V.C.)  
**JUIZ PROLATOR:** CHRIS AVELAR BARROS COBRA LOPES  
**APTE.:** PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.  
**APDO.:** REGINALDO FRANCISCATTE

EMENTA : Direito do Consumidor. Apelação. Contratos Bancários. Recurso desprovido.

I. Caso em Exame

A parte autora busca a declaração de inexistência de relação jurídica com o réu NU PAGAMENTOS SA (NUBANK) e a restituição em dobro dos valores descontados indevidamente pela ré PICPAY SERVIÇOS SA, alegando não ter realizado a contratação de empréstimo e ter sido vítima de fraude.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a ilegitimidade da contratação impugnada e a responsabilidade das rés pela restituição dos valores descontados indevidamente.

III. Razões de Decidir

3. A sentença avaliou que não houve prova de contratação válida por parte do autor, evidenciando fraude.

4. As instituições financeiras falharam em garantir a segurança das operações, permitindo a ocorrência de fraude.

4. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias. 2. Restituição em dobro dos valores indevidamente descontados.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, arts. 6º, VI, 14, “caput”, 42, parágrafo único; Código Civil, art. 927, parágrafo único.

Jurisprudência Citada:

Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

1.- A sentença de fls. 330/339, cujo relatório é adotado, julgou parcialmente procedente a presente ação declaratória c.c. indenização para declarar a inexistência da relação jurídica da parte autora com o réu NU PAGAMENTOS S.A. (NUBANK), bem como dos débitos decorrentes do contrato de empréstimo impugnado; e CONDENAR o réu PICPAY SERVIÇOS S.A. a restituir em dobro os valores descontados indevidamente da conta bancária do autor (R\$ 5.880,00 - cinco mil oitocentos e oitenta reais), com incidência de correção monetária e juros de mora,

a partir da data do desconto indevido (Súmula 54 do STJ e artigo 398 C.C.). Foi rejeitado o pedido de indenização por danos morais. Sucumbência recíproca.

Apela a ré Pic Pay reafirmando teria ocorrido culpa exclusiva da autora/terceiros, não havendo que se falar em devolução de valores.

Recurso tempestivo, preparado, e com apresentação de contrarrazões.

É o relatório.

2.- Razão não assiste à apelante.

Na hipótese, a r. sentença, bem fundamentada, avaliou com precisão os elementos probatórios dos autos bem como as alegações das partes, dando ao caso o deslinde necessário, *in verbis*:

*“A demanda é parcialmente procedente (...)*

*Trata-se de ação em que pleiteia a parte autora, na realidade, a declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes, tendo em vista o contrato de empréstimo não solicitado, junto ao réu NU PAGAMENTOS S/A (NUBANK), bem como a restituição em dobro do valor de R\$ 5.880,00 (cinco mil oitocentos e oitenta reais), indevidamente subtraído da conta bancária do autor, junto à ré PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, sem prejuízo de indenização por danos morais, aduzindo que não realizou a contratação e que foi vítima de um golpe ocorrido por falha na prestação de serviço das rés.*

*As rés, por seu turno, aduziram que a contratação impugnada ocorreu de forma regular mediante uso de senha da parte autora, não restando configurada falha na prestação dos serviços.*

*Pois bem.*

*Frisa-se, que a parte autora nega a contratação e que foi vítima de fraude. Logo, o ponto controvertido recai sobre a ilegitimidade ou não da contratação impugnada e, em consequência, sobre a existência de danos deles decorrentes.*

*Embora as instituições bancárias aleguem que os contratos impugnados tenham sido firmados por meio eletrônico e/ou aplicativo do celular, nenhuma prova produziram nesse sentido.*

*É que consoante se verifica do contrato juntado pela Nubank às fls. 133/145, o negócio não diz respeito ao autor, pois se trata de outra pessoa como contratante – José Carlos de Melo.*

*Já pelo contrato juntado às fls. 255/301 pela Pic Pay, não há*

*qualquer assinatura manuscrita ou eletrônica, cujo documento se limita a um simples resumo das disposições contratuais produzidos unilateralmente pela instituição ré.*

*Consigna-se ainda, que a assinatura eletrônica garante a validade jurídica do contrato, uma vez que as plataformas de assinatura eletrônica se utilizam de uma combinação de diversos pontos de autenticação para garantir a veracidade e integridade dos documentos assinados, como registro do endereço de IP, geolocalização, vinculação ao e-mail do signatário, senha pessoal do usuário, dentre outros.*

*No entanto, o documento apresentado pela NUBANK às fls. 73/74 demonstra que a assinatura eletrônica ali juntada foi realizada em 07/10/2024, entre as 23h43min e 23h45min., enquanto que o empréstimo impugnado foi contratado somente em 05/02/2025, ou seja, não fez prova da assinatura eletrônica na data do contratação.*

*Portanto, o próprio documento denominado "rastreadibilidade de acesso do cliente" (fls. 73/76), juntado pela NUBANK comprova que não houve assinatura eletrônica por parte do autor na data da contratação do empréstimo impugnado, o que evidencia a fraude aventada na inicial.*

*Nesse diapasão, as provas carreadas aos autos somente corroboram os fatos narrados pela parte autora na inicial, ou seja, que houve a contratação do empréstimo e o envio de valores, porém sem demonstrar que a avença, o que, de toda sorte, não teria o condão de, por si só, demonstrar justamente o aspecto fundamental para a existência dos negócios jurídicos, qual seja, a livre e voluntária declaração de vontade do consumidor.*

*Mais do que isso, anota-se que seria possível às instituições financeiras verificarem a probabilidade de ocorrência de fraude, mormente se considerando que se tratava de operações estranhas ao padrão do consumidor e às quais se sucederam.*

*Nesse sentido, não foge à vista que as instituições financeiras envidam grandes esforços para disponibilizar empréstimos com elevada presteza e agilidade, oferecendo diversas formas de acesso, porém devem ser capazes de garantir, por outro lado, irrestrita segurança aos meios utilizados, a fim de evitar a ocorrência de fraudes, como aconteceu neste caso.*

*A transação, cujo aspecto já sublinhado evidenciava flagrante suspeição, deveria ter sido identificada e obstada a tempo, o que seria de simples consecução, por exemplo, com a confirmação telefônica pelo setor antifraude, rotineiramente observada no cotidiano, principalmente em casos como este, em que os empréstimos dependem da verificação da capacidade de pagamento e da renda dos idosos, compostas principalmente de*

*suas aposentadorias ou benefícios assistenciais.*

*No campo das inovações tecnológicas há instrumentos de segurança disponíveis para evitar fraudes, todavia as instituições ordinariamente optam por procedimentos menos custosos e, conseqüentemente, menos seguros. Tal postura é pautada na relação de custo-benefício que certamente envolve a análise dos riscos de fraudes decorrentes das fragilidades de seus sistemas.*

*Logo, evidente que a parte requerida poderia e deveria ter agido a tempo de impedir a fraude, porém atuou com negligência ao deixar de obstar a contratação de empréstimo suspeito e de grande monta, colocando em risco a própria subsistência da requerente, o que possibilitou a ocorrência do evento e caracterizou defeito do serviço, afastando qualquer excludente de responsabilidade, em especial culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.*

*Deve incidir, portanto, a 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 das operações bancárias".*

*Em casos tais, havendo elementos objetivos de falha na prestação do serviço, a instituição financeira que, por sua desídia, permite a atuação dos falsários deve ser responsabilizada a indenizar completamente os danos causados ao consumidor. Trata-se de dar aplicação aos artigos 6º, VI, e 14, "caput", do Código de Defesa do Consumidor.*

*Ainda que assim não fosse, não se pode fechar os olhos ao disciplinado no artigo 927, parágrafo único, do Código Civil: "Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem."*

*Diante de todo o coligido dos autos, reputo verdadeiras as alegações da parte autora de que não efetuou a contratação ora impugnada.*

*Logo, não comprovada a contratação, não há efetiva demonstração de que a autora efetuou a contratação dos serviços que deram ensejo aos descontos em sua conta bancária (...)*

*Assim, deverá ser declarado inexistente o contrato de empréstimo celebrado em nome da parte autora e restituídos, em decorrência lógica e indissociável, os valores indevidamente descontados de seus proventos, bem como os valores referentes às parcelas eventualmente quitadas pela requerente desde a celebração do contrato espúrio.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Ainda, não há que se falar em engano justificável por parte da ré, eis que lhe incumbia maior cautela na celebração dos contratos em comento.*

*Como visto, há nítida relação de consumo entre as partes e também não há qualquer prova de engano justificável por parte do réu a afastar a incidência de restituição em dobro.*

*Reconhecido, pois, o direito de restituição dos valores decorrentes da cobrança indevida, cabe também a restituição em dobro dos valores, à míngua repita-se de engano justificável.*

*Ressalto apenas que, para que haja a restituição em dobro, deve o valor indevidamente cobrado já ter sido pago. É o que decorre do disposto no artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor e independe do pedido expresso do consumidor, in verbis:*

*"O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável".*

*Desta feita, a procedência do pedido no tocante ao ressarcimento dos valores referente às transações questionadas, indevidamente já pagos, é medida que se impõe, devendo ocorrer pelo dobro do valor.*

*Logo, caberá à instituição ré devolver os valores eventualmente descontados junto ao benefício previdenciário da parte autora, em dobro."*

As alegações trazidas nas razões recursais, na verdade, podem ser entendidas como reiteração daquelas matérias de direito e/ou de fato já resolvidas, razão pela qual é mesmo desnecessária qualquer modificação na fundamentação contida na sentença.

Mais não é preciso dizer, eis que a sentença avaliou com precisão os fatos e fundamentos jurídicos da causa, sendo aplicável o artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo, o qual estabelece que:

*"Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente fundamentada, houver de mantê-la."*

Desse modo, ratifico os fundamentos da r. sentença recorrida, aliados aos agora lançados, para mantê-la.

Deixo de majorar honorários pois já fixados no máximo legal.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Para fins de acesso às instâncias superiores, ficam expressamente prequestionados todos os dispositivos legais invocados.

Advertam-se que eventual recurso a este acórdão estará sujeito ao disposto nos parágrafos 2º e 4º do art. 1.026<sup>1</sup> do Código de Processo Civil.

3.- Ante o exposto, **nega-se provimento** ao recurso.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA  
**Relator**

---

<sup>1</sup> Art. 1.026. Os embargos de declaração não possuem efeito suspensivo e interrompem o prazo para a interposição de recurso. (...) § 2º Quando manifestamente protelatórios os embargos de declaração, o juiz ou o tribunal, em decisão fundamentada, condenará o embargante a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa.

§ 3º Na reiteração de embargos de declaração manifestamente protelatórios, a multa será elevada a até dez por cento sobre o valor atualizado da causa, e a interposição de qualquer recurso ficará condicionada ao depósito prévio do valor da multa, à exceção da Fazenda Pública e do beneficiário de gratuidade da justiça, que a recolherão ao final.

§ 4º Não serão admitidos novos embargos de declaração se os 2 (dois) anteriores houverem sido considerados protelatórios.