



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000332249

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007841-45.2023.8.26.0609, da Comarca de Taboão da Serra, em que é apelante NUBANK S/A, é apelada CLAUDIA REGINA DA SILVA OSHIMA.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U. Sustentou oralmente o Dr. Luiz Pedro Bertozzo de Almeida Arruda, (OAB/SP 441.618).**, de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), PAULO SERGIO MANGERONA E LÉA DUARTE.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

ROSANA SANTISO

RELATORA

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1007841-45.2023.8.26.0609

Apelante: Nubank S/A

Apelado: Claudia Regina da Silva Oshima

Comarca: Taboão da Serra

Voto nº 2.563

Ementa: DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. REVELIA. PRESUNÇÃO DE VERACIDADE DOS FATOS ALEGADOS NA INICIAL. RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Recurso de apelação interposto pela instituição financeira requerida contra sentença que a condenou a restituir à autora os valores referentes às transações bancárias indevidas realizadas via PIX (R\$79.000,00), além do pagamento de indenização por danos morais (R\$15.000,00).

Alega o recorrente a inexistência de falha no serviço prestado ou de segurança, assim como imputa a responsabilidade à autora e a terceiros fraudadores, pleiteando o afastamento das indenizações por danos material e moral, ou a redução do valor indenizatório fixado.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

As questões em discussão consistem em definir se a instituição financeira deve ser responsabilizada pela restituição dos valores transferidos da conta da autora por meio de fraude, e estabelecer se há configuração de dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

1. Constatada a revelia do réu, ante a apresentação intempestiva da contestação, incide a presunção de veracidade dos fatos alegados pela autora, presunção esta que não foi infirmada pelo recorrente, considerando que as alegações autorais foram corroboradas pelos documentos juntados com a exordial.

2. Impossibilidade de utilização da apelação para substituir a apresentação tempestiva de contestação, ocorrendo preclusão, de modo que a revelia impede a rediscussão de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

matéria fática em sede recursal, devendo ser mantida a obrigação imposta ao recorrente de reparação dos prejuízos materiais e morais alegados pela autora.

3. No tocante ao montante da indenização por dano moral – questão de direito, sobre a qual não incidem os efeitos da revelia - mostra-se excessivo o valor arbitrado em sentença, comportando redução para a quantia de R\$5.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade

IV. DISPOSITIVO

Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de *recurso de apelação* interposto pelo réu contra a sentença de fls. 258/261, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: "*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos que CLÁUDIA REGINA DA SILVA OSHIMA moveu em face de NU PAGAMENTOS S.A. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO para: 1) CONDENAR a ré a restituir a autora o valor de R\$ 79.000,00 (setenta e nove mil reais), corrigida monetariamente pela Tabela Prática do E. TJSP desde a data de saída dos respectivos valores da conta bancária da parte autora, com incidência de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação; 2) CONDENAR a ré a indenizar a autora por danos morais no importe de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), corrigido monetariamente pela Tabela Prática do E. TJSP a partir desta sentença (Súmula n. 362 do C. STJ) e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação. Por conseguinte, JULGO EXTINTO o processo, com resolução do mérito, de acordo com o art. 487, I, do Código de Processo Civil. Sucumbente, a parte ré arcará com o pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios, arbitrados estes em 10% (dez por cento) do valor total da condenação, sobre os quais incidirão correção e juros legais. Tudo em vista do grau de zelo, do lugar de prestação do serviço, da natureza e importância da causa, do trabalho realizado pelo(s) procurador(es) da parte vencedora e do tempo exigido, ex vi do § 2º do art. 85 do CPC.*".

Sustenta o recorrente às fls. 264/299 que: a) a própria recorrida, voluntariamente, realizou todas as transferências impugnadas mediante engodos de fraudadores; b) não possui qualquer envolvimento com a fraude narrada na inicial, inexistindo falha de segurança ou de prestação de serviço ou fortuito

interno entre a fraude perpetrada e a atividade do banco, o qual possui sistema completamente infalível e que no caso foi sabotado pela apelada; c) ao entrar em contato com o banco, a autora foi atendida por equipe especializada, constatando-se o golpe praticado por terceiros, por culpa exclusiva da requerente; d) as transações impugnadas foram realizadas via aplicativo e a partir de aparelho *smartphone* habilitado e autorizado pela parte recorrida, confirmadas por meio de digitação de senha pessoal e intransferível; e) a recorrida deixou de comunicar, imediatamente, o furto do aparelho celular; f) inexistindo responsabilidade pelo ocorrido, deve ser afastada a reparação dos danos materiais; g) não restou comprovado o alegado dano moral, devendo ser afastada a condenação ou, subsidiariamente, reduzido o valor indenizatório fixado. Postula o provimento do recurso para reformar a sentença, julgando improcedentes os pedidos formulados pela autora ou acolhendo o pedido subsidiário.

Recurso regularmente processado.

Em contrarrazões a recorrida sustenta às fls. 308/322 que: a) a revelia do réu impede o conhecimento do recurso de apelação como sucedâneo da defesa, pois presumem-se verdadeiros os fatos alegados na inicial; b) houve violação ao princípio da dialeticidade; c) deve ser mantida a sentença e majorados os honorários advocatícios de sucumbência. Pede o não conhecimento do recurso ou o seu improvimento.

Houve oposição ao julgamento virtual às fls. 331 e 334.

É o relatório.

Fundamento e decido.

Não se verificando a alegada violação à dialeticidade recursal, haja vista ser possível depreender os fundamentos da insurgência da parte recorrente, e estando preenchidos os demais requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

O recurso comporta parcial acolhimento.

Consoante se depreende dos autos, a autora suportou prejuízo material total de R\$ 79.000,00, consistente em pagamentos por meio de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

PIX efetivados em sua conta bancária, sem sua autorização, pleiteando assim a reparação dos prejuízos materiais e indenização por dano moral.

Inicialmente, é necessário observar que o réu-apelante deixou de apresentar defesa tempestivamente, sendo então considerado revel, incidindo a regra prevista pelo art. 344 do CPC (*"Se o réu não contestar a ação, será considerado revel e presumir-se-ão verdadeiras as alegações de fato formuladas pelo autor."*).

Assim, ante a presunção de veracidade das alegações de fato formuladas pela autora, e sendo elas verossímeis, não há como afastar a conclusão exposta na r. sentença recorrida, não sendo a hipótese de rediscussão das questões de fato, em relação às quais se operou a preclusão, não podendo a apelação ser utilizada como contestação, que deixou de ser apresentada no momento processual oportuno.

Deve ser destacado que a verossimilhança das alegações autorais é demonstrada pelo boletim de ocorrência de fls. 23/24 e pelos extratos bancários de fls. 25/32, evidenciando que se tratou de operações atípicas em relação à movimentação financeira da autora, que não foram detectadas pelo sistema antifraude do réu, não podendo tal sistema ser considerado infalível, como sustentado em recurso.

Dessa forma, deve o requerido responder pelo prejuízo material suportado pela autora, bem como pelos danos morais alegados, considerando, além dos efeitos da revelia, as inúmeras tentativas de solução amigável, demonstradas pelos documentos juntados as fls. 38/70.

Todavia, comporta acolhimento o recurso no tocante ao montante indenizatório – questão esta de direito, não abrangida pelos efeitos da revelia. Assim, considerando que a importância fixada em sentença (R\$15.000,00) se mostra excessiva ante as circunstâncias do caso em exame, deve ocorrer a redução da indenização para o montante de R\$5.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Ante o exposto, ***dou parcial provimento*** ao recurso somente para reduzir a indenização por danos morais para R\$5.000,00, mantida a sentença em seus demais termos.

Deixo de majorar os honorários advocatícios sucumbenciais fixados na sentença, ante o entendimento firmado pelo C. STJ (Tema 1059), que limita tal arbitramento aos casos de “*não conhecimento integral ou o desprovimento do recurso pelo relator monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente*”.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

ROSANA SANTISO
RELATORA