



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000237144**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001858-24.2024.8.26.0288, da Comarca de Ituverava, em que são apelantes IRIS ROGÉRIA DE OLIVEIRA, HELP FRANCHISING PARTICIPAÇÕES LTDA. e BANCO BMG S/A, é apelada ANGELA MARIA TIAGO FURUTANI (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 19 de março de 2026.

**PAULO TOLEDO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação nº 1001858-24.2024.8.26.0288**

Comarca: Ituverava (1ª Vara Judicial)

Juiz: Leonardo Breda

Apelantes: Iris Rogeria de Oliveira e outros

Apelada: Angela Maria Tiago Furtuani

**Voto nº 5886**

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. FRAUDE. QUITAÇÃO FALSA DE EMPRÉSTIMOS. AÇÃO PARCIALMENTE PROCEDENTE. RECURSO DOS RÉUS.

I. CASO EM EXAME: trata-se de recursos de apelação interpostos pelos requeridos, em face da sentença de primeiro grau que os condenou, solidariamente, ao pagamento de R\$ 7.340,00, por danos materiais, e de R\$ 10.000,00, a título de danos morais. A ré Iris alega ilegitimidade passiva e ausência de provas que lhe envolvam na fraude noticiada. As instituições réus, de seu turno, alegam ausência de ato ilícito. Pugnam todos, ainda, pelo afastamento dos danos morais ou redução do quanto.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: i) aferir a legitimidade da corré Iris; ii) analisar a responsabilidade pelo evento; e iii) averiguar se os fatos narrados ensejam dano moral e se o valor fixado é proporcional e adequado à hipótese.

III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Legitimidade da corré Iris que é inafastável, eis que a ela é dedicado proceder específico, na condição de correspondente bancária. 2. Provas dos autos que apontam, ademais, para a responsabilidade de todos os réus. 3. Verossimilhança das alegações tecidas na inicial, no sentido de que foi a autora induzida a entregar valores à correspondente, sob falsa promessa de quitação de empréstimos anteriores. 4. Instituições que respondem objetivamente pelos danos causados na prestação de seus serviços. 5. Culpa in eligendo e in vigilando configurada, afastada a culpa da vítima. Relação de emprego não contestada, a autorizar a responsabilização do empregador pelo ato do preposto, relacionado com a atividade desenvolvida. 6. Dano moral que, por sua vez, restou caracterizado, diante das peculiaridades do caso concreto. 7. Quanto indenizatório, da mesma forma, proporcional e adequado ao evento narrado.

IV. DISPOSITIVO: recursos desprovidos.

Trata-se de ação indenizatória julgada parcialmente procedente pela sentença de fls. 206/213, cujo relatório adota-se, a fim de “i) *CONDENAR as requeridas, solidariamente, ao pagamento de indenização por*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*danos materiais, no valor de R\$ 7.340,00 (sete mil trezentos e quarenta reais), a ser corrigido pela Tabela Prática do TJ/SP e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a contar da data do desembolso (Súmulas 43 e 54 do STJ), ambos calculados até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024, a correção monetária deve ser calculada pelo IPCA, em consonância com as alterações do Código Civil promovidas pela Lei nº 14.905/24. Também a partir de 30/08/2024, os juros devem corresponder à taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA), nos termos dos arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º, do Código Civil. A metodologia de cálculo da taxa legal e sua forma de aplicação deve seguir o disposto na Resolução CMN nº 5.171/2024 (art. 406, § 2º, CC). Caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (art. 406, § 3º, CC); e ii) CONDENAR as requeridas, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), devidamente corrigido pela Tabela Prática de Atualização de Débitos Judiciais do Tribunal de Justiça de São Paulo desde a data desta sentença (Súmula 362 do STJ) e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a contar da data do primeiro desconto (Súmula 54 do STJ), ambos calculados até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024, a correção monetária deve ser calculada pelo IPCA, em consonância com as alterações do Código Civil promovidas pela Lei nº 14.905/24. Também a partir de 30/08/2024, os juros devem corresponder à taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA), nos termos dos arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º, do Código Civil. A metodologia de cálculo da taxa legal e sua forma de aplicação deve seguir o disposto na Resolução CMN nº 5.171/2024 (art. 406, § 2º, CC). Caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (art. 406, § 3º, CC).”.*

Inconformados, apelam os requeridos.

Sustenta a ré Iris, em suma, sua ilegitimidade passiva, assim como que inexistente prova de seu envolvimento nos fatos narrados pela autora, destacando não ter sido a responsável pela emissão de suposto termo de quitação de contrato. Consigna, igualmente, a ausência de confissão de sua parte, bem como de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prova de que recebeu a quantia de R\$ 7.340,00 reclamada pela requerente. Pontua que a responsabilidade pela fraude deve recair sobre o fornecedor do serviço e não sobre ela. Aponta, ainda, para culpa exclusiva ou concorrente da vítima, entendendo, ademais, pela não configuração de danos morais ou pela redução do valor arbitrado (fls. 218/224).

As instituições réis, de seu turno, afirmam, em síntese, a inexistência de ato ilícito que lhes possa ser atribuído. Alegam, da mesma forma, a ausência de danos morais, contentando-se, ao menos, com a redução do quanto indenizatório (fls. 225/233).

Recursos tempestivos, preparado apenas pelas instituições réis (fls. 235/236), por ser a requerida Iris beneficiária da gratuidade (fl. 213), e respondido apenas por esta última (fls. 246/251).

**É o relatório.**

**A) Das preliminares aventadas pela ré Iris**

Inicialmente, de se afastar as preliminares invocadas pela corré Iris.

Deveras, o recurso interposto pelas instituições financeiras deve ser conhecido, não se vislumbrando qualquer ofensa ao princípio da dialeticidade ou inovação recursal, como alegado.

Ora, diante da procedência do pedido da autora, trataram elas de impugnar a sentença proferida, no todo, trazendo os mesmos argumentos que já havia apresentado em suas anteriores manifestações e que, no seu entender, serão, agora, o bastante para o convencimento desta C. Turma, o que ainda afasta a alegação de inovação recursal formulada.

Insubsistente, ainda, a ilegitimidade passiva agora suscitada, uma vez que a parte autora imputa à corré Iris conduta específica, isto é, a apropriação de valores e a emissão de falsos documentos para a prática da fraude tratada nos autos, fato suficiente para lhe conferir legitimidade para a demanda.

## **B) Dos fatos narrados**

A parte requerente alega que, quando da contratação, em 05/01/2024, de novo empréstimo, por intermédio da empresa Help, a corré Iris, foi prometida a quitação de dois empréstimos anteriores, pelos valores de R\$ 3.800,00 e R\$ 3.540,00, cujos valores foram entregues à referida funcionária, que deles se apropriou.

Embora a ré Iris afirme não ter se locupletado indevidamente do valor aqui reclamado, verifica-se que ela não nega ter sido correspondente da corré Help, tampouco que foi a responsável por intermediar outras operações financeiras em favor da parte autora.

Já os réus Help e BMG não negaram que Iris prestava serviços de intermediação ou que ela era funcionária da empresa Help, que representava interesses deo BMG. Assim, dita empresa, assim como o banco réu, não negam que Iris atuava como correspondente bancária, estando autorizada, pois, a efetivar a contratação e quitação de empréstimo junto a instituições bancárias.

No tocante ao golpe do qual foi vítima a parte autora, verifica-se que ele se encontra devidamente comprovado.

Vejamos.

A autora comprovou a obtenção de novo empréstimo - contratação desejada - em janeiro de 2024 (fl. 27), os e-mails trocados com a corré Iris (fls. 17/19), a contar com seu endereço eletrônico (o qual também não foi especificamente impugnado por ela), evidenciam que houve mesmo promessa de quitação de empréstimos anteriores assumidos pela parte autora (fl. 17), o que também se confirma pela emissão, fraudulenta, dos termos de fls. 24 e 25, pela corré Iris, ainda que não se encontrem eles assinados.

Já os comprovantes de depósito e pagamento de boleto, ainda que tenham por beneficiários pessoas estranhas, apontam que tais operações, além de corresponderem aos exatos valores entregues pela parte autora à corré Iris - R\$

3.540,00 e R\$ 3.800,00 (fls. 20 e 21/22), foram efetuadas na mesma época da contratação do novo empréstimo, isto é, em 15 e 20 de janeiro de 2024. Estes fatos, somados aos demais documentos citados, se amoldam à narrativa da parte requerente, no sentido de que entregou, direta e pessoalmente, referidos valores à corré Iris, que, na condição de preposta da empresa HELP, intermediadora do BMG, se comprometera a quitar empréstimos anteriores, o que acabou não ocorrendo porque referida funcionária se apropriou dos valores disponibilizados (fls. 03/04).

Tais documentos já seriam o bastante, como visto, para demonstrar a veracidade das alegações da parte autora.

Contudo, foram eles ainda corroborados pelas mensagens contidas no *link* de fl. 256, cujo teor e veracidade não foram impugnados, as quais revelam inúmeras interações entre a requerente e a própria ré Iris, a denotar a proximidade de ambas.

Revelam elas, ainda, a efetiva oferta de quitação de empréstimo e mais, auxílio direto e presencial pela corré Iris para a realização da suposta quitação (0:29 e 4:40, do arquivo IMG\_8193), como fez também em outras oportunidades, deixando ela, uma vez mais, de impugnar especificamente referidas mensagens e sua autoria.

De ditas mensagens extrai-se, ainda, a tentativa da corré Iris em manter a autora em erro, ao alegar que havia sido deflagrado procedimento administrativo para a devolução dos valores decorrente do empréstimo supostamente quitado e ainda cobrados (arquivos IMG\_8195, IMG\_8197, IMG\_8198, IMG\_8202, IMG\_8203), até que, finalmente, e após ser confrontada pela autora, admite ela a prática da fraude (IMG\_8204).

Frise-se, mais uma vez, que a corré Iris ou as empresas requeridas não impugnam especificamente as mensagens apresentadas, não negando, ademais, que o perfil do *WhatsApp* utilizado pertencia à preposta mencionada.

Nesse passo, ficou demonstrado o proceder ilegal assumido

pela corré Iris, a qual, na condição de preposta das empresas requeridas, sob falsa promessa de promover a quitação de empréstimos, apropriou-se de valores pertencentes à autora, e sendo aquela, como antecipado, correspondente bancária a atuar junto às instituições corrés, inafastável a responsabilização destas, igualmente, pelos fatos aqui tratados.

Deveras, mormente por se tratar de fraude, como antecipado, perpetrada por agentes internos, evidente a responsabilidade das instituições rés pelo evento que resultou prejuízos à parte autora - *culpa in eligendo e culpa in vigilando*.

Ademais, como bem destacado na sentença recorrida, ostentava a ré Iris a condição de proposta das empresas requeridas que, por tal motivo, respondem objetivamente pelo ato ilícito praticado e pelos danos causados, tudo na forma do artigo 932, III, do Código Civil.

Nesse contexto, não há que se cogitar de culpa exclusiva da autora ou mesmo concorrente, eis que se tratou, como adiantado, de fraude perpetrada por funcionária das instituições requeridas, a qual estava, portanto, autorizada a realizar as operações intentadas pela parte autora.

Ademais, a relação jurídica discutida nos autos caracteriza relação de consumo e é sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor que, no seu artigo 14, estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1º desse dispositivo define o que seja serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3º, do mesmo artigo, prevê como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor a culpa exclusiva do consumidor



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Do exposto, demonstrada a falha nos serviços prestados pelas instituições réas, não há que se falar em culpa exclusiva da parte autora ou de terceiros.

O art. 6º, do Código de Defesa do Consumidor, ainda, garante ao consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos, impondo ao fornecedor o dever de se cercar de todos os cuidados necessários e suficientes para evitar prejuízo aos usuários dos serviços que presta.

Outrossim, vale repetir que, nos termos do que disciplina o art. 932, do CC, “São também responsáveis pela reparação civil: (...) III - o empregador ou comitente, por seus empregados, serviçais e prepostos, no exercício do trabalho que lhes competir, ou em razão dele;”; ainda, conforme o art. 933, do mesmo Diploma: “As pessoas indicadas nos incisos I a V do artigo antecedente, ainda que não haja culpa de sua parte, responderão pelos atos praticados pelos terceiros ali referidos.”.

Assim, comprovada a fraude da qual a parte autora foi vítima, praticada pela ré Iris, que se apropriou dos valores indicados na inicial, e demonstrada a relação de preposição entre ela e as empresas requeridas, bem como a falha dos serviços das instituições réas, era mesmo o caso de se acolher a pretensão inicial, a fim de que o valor entregue para a suposta quitação de empréstimo anterior seja restituído à requerente, respondendo todos os requeridos solidariamente.

Como ainda arrematou o Juízo de origem: “(...) Ao ajuizar a ação, a parte autora apresentou aos autos os diálogos mantidos com a requerida IRIS, via WhatsApp (documentos disponibilizados por meio de link – fl. 15). A documentação em questão, que sequer foi impugnada por qualquer das requeridas, demonstra que a corré IRIS realmente induziu a requerente a acreditar que os empréstimos por ela celebrados com os Bancos Pan e BMG, por intermédio da empresa HELP, onde ela trabalhava, poderiam ser quitados mediante o pagamento de dois boletos, à vista, que, somados, totalizavam a quantia de R\$ 7.340,00 (sete

*mil trezentos e quarenta reais). Os diálogos ainda atestam que IRIS recebeu os valores da autora, em mãos, e se comprometeu a realizar o pagamento de dois boletos, fazendo com que a requerente acreditasse que seus empréstimos estariam quitados (termos de quitação produzidos e encaminhados pela requerida exibidos às fls. 24-25). Como a requerida se apropriou dos valores entregues pela autora, esta precisou continuar arcando com os descontos mensais que não deixaram de ocorrer nos meses que se seguiram. É possível observar das conversas mantidas entre as partes que, questionada pela autora sobre a continuidade dos referidos descontos, IRIS ainda a fez acreditar que estaria tentando solucionar o problema, fabricando as mensagens de e-mail exibidas às fls. 17-22. Posteriormente, quando a autora informou que percebeu que a requerida jamais havia quitado qualquer de seus empréstimos, IRIS gravou um áudio confessando que havia se apropriado indevidamente das quantias recebidas e se comprometendo a devolver o que havia pego da autora, promessa que não comprovou ter cumprido. Portanto, não há dúvidas de que IRIS, abusando da confiança decorrente da função exercida na empresa HELP, apropriou-se indevidamente de quantia em dinheiro pertencente à autora, causando-lhe prejuízo material no valor de R\$ 7.340,00 (sete mil trezentos e quarenta reais), que a ela deve ser restituído. A conduta da empresa requerida consistiu em contratar a funcionária responsável pela apropriação indevida e, na qualidade de empregadora, responde pelos atos de seus empregados (art. 932, III, do CC), o que justifica a responsabilidade solidária das rés pelos prejuízos causados à autora.” (fls. 209/210).*

#### **D) Dos danos morais**

A indenização por danos morais, de igual forma, é devida, pois, em razão da má-fé da preposta, com quem detinha, inclusive, relação próxima, foi a autora induzida a disponibilizar relevante montante para quitação de empréstimos e pelos quais continuou sendo cobrada.

Foi a autora, ainda, por longos meses, ludibriada por dita preposta, com a falsa promessa de que a situação seria regularizada, com devolução de valores, o que, evidentemente, jamais ocorreria por não ter ocorrido quitação

alguma. Viu-se ela, por fim, obrigada a se valer do Poder Judiciário, a fim de recuperar o prejuízo sofrido.

Evidente, pois, que a falha apurada causou intranquilidade e sensação de insegurança que extrapola a esfera dos meros aborrecimentos, justificando a imposição de sanção reparatória, inclusive para que as instituições rés sejam mais diligentes em situações semelhantes.

No mais, tortuosa é a tarefa do magistrado de fixar o valor a título de indenização por dano moral, porquanto pela própria essência do instituto tal dano não é aferível de forma objetiva, relacionando-se com caracteres ligados ao direito da personalidade, etéreos e imateriais.

Doutrina e jurisprudência, com o passar dos anos, consentiram que a indenização deve servir a um duplo propósito, sendo o primeiro compensatório ou lenitivo para o ofendido como forma de minorar o sofrimento a que foi submetido. O segundo, de servir como penalização ao ofensor, de modo a dissuadi-lo de condutas similares no futuro, evitando a reiteração do ilícito.

E no caso em tela, mormente em face de suas peculiaridades, tem-se que indenização fixada, pelo Juízo *a quo*, no importe de R\$ 10.000,00, é adequada e necessária para reparar o gravame e impedir novas ocorrências.

Como bem pontuou o Magistrado singular: “(...) *A autora demonstrou que foi enganada pela requerida IRIS, então funcionária da corrê HELP, por quase três meses, confiou a ela quantia considerável em dinheiro e foi levada a acreditar por todo esse período que seus empréstimos estariam quitados, enquanto seguiu arcando com os descontos mensais deles decorrentes. Trata-se de um dissabor que não se inclui no extenso rol de adversidades inerentes à vida moderna. Não se pode negar que o impacto da perda de quantia considerável em dinheiro, associada à manutenção dos descontos decorrentes dos dois empréstimos que não foram quitados, tenha gerado aflição e angústia, configurando constrangimento apto a permitir indenização por dano moral. Da mesma forma, não há dúvidas de que a conduta da requerida gerou transtornos à autora, que precisou*

*afastar-se de seus afazeres diários para solucionar o problema causado pela ré. Demonstrado o vício, o dano e o nexó causal, decorre a responsabilidade do fornecedor, independentemente de culpa. No que pertine à fixação do valor indenizatório, deve-se levar em consideração a sua dupla finalidade. De um lado, busca-se confortar a vítima de um ato ilícito, consistente em lesão de cunho íntimo, a qual não se consegue avaliar por critérios objetivos. Porém, é possível estimá-la atribuindo ao ofendido uma compensação pecuniária, reparando assim o mal causado de maneira equitativa. De outro, nos termos da teoria do desestímulo, é necessária a imposição de multa ao infrator, em caráter preventivo, e não repressivo, com o intuito de que fatos semelhantes ao ocorrido não mais se repitam ou sejam eficazmente desestimulados. Forte nessas premissas, entendo como razoável a fixação da quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que cumpre com razoabilidade a sua dupla finalidade, isto é, a de punir as requeridas pelo ato ilícito cometido e, de outro lado, a de reparar a vítima pelo sofrimento moral experimentado.” (fls. 210/211).*

Qualquer outro acréscimo que se faça aos bem lançados fundamentos da sentença constituiria desnecessária redundância, enquanto os demais argumentos suscitados não são suficientes para infirmar os fundamentos acima enunciados para a solução da lide.

Destarte, os recursos não comportam acolhida.

Por fim, visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **NEGA-SE PROVIMENTO** aos recursos interpostos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não há que se falar em majoração dos honorários sucumbenciais, eis que não ofertadas contrarrazões pela parte autora, inexistindo trabalho adicional.

**PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO**

**Relator**