



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000282956

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003255-97.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada MARIANA BOTELHO DE SOUZA BARROS, são apelados/apelantes IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A e BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram parcial provimento ao recurso da autora e negaram provimento aos recursos dos réus. V. U. Recursos dos réus desprovidos e Recurso da autora parcialmente provido", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), SIMÕES DE VERGUEIRO E JAYME DE OLIVEIRA.

São Paulo, 25 de março de 2025

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação nº 1003255-97.2024.8.26.0004

Apelantes e apelados reciprocamente: MARIANA BOTELHO DE SOUZA

BARROS (autora) e IFOOD.COM AGÊN-CIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A e
BANCO BRADESCO S/A (réus)

Juíza: Camila Sani Quinzani Malmegrin.

Voto nº 37

RESPONSABILIDADE CIVIL - CONSUMIDOR – Ação de indenização por dano material e moral – Golpe do 'entregador de delivery', ou da maquininha de cartão bancário adulterada – Ação contra aplicativo IFOOD e banco, julgada parcialmente procedente, reconhecendo apenas o dano material, mas sem dano moral – Todos recorrem, o banco e o aplicativo pretendendo a exclusão de sua responsabilidade e a autora pretendendo reconhecimento do direito à indenização moral – Responsabilidade objetiva e solidária de ambos os corréus fornecedores, em decorrência de integrarem a cadeia de fornecimento, ambos falhado no dever de segurança, permitindo a atuação de estelionatário e o pagamento de elevado valor e fora do perfil de uso do cliente – Incidência dos artigos 7º e 14 do CDC – Dano moral, contudo, que não pode ser imputado aos réus, que também foram vítimas da fraude e que não participaram da atuação delituosa – Ausente, ainda, ofensa de cunho moral ou outros desdobramentos de gravidade, capazes de afetar a dignidade ou a honra da autora. Precedentes, inclusive deste Colegiado. Sentença mantida, inclusive por seus bons fundamentos – Recursos dos réus desprovidos. Recurso da autora parcialmente provido, apenas para alterar a disciplina da repartição de despesas processuais, com majoração de honorários.

Todas as partes interpuseram recursos de apelação contra a r. sentença de fls. 334/9, que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por dano material e moral que MARIANA BOTELHO DE SOUZA BARROS move em face de IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A e BANCO BRADESCO S/A, em decorrência de golpe da maquininha adulterada no momento do pagamento com cartão de crédito, que gerou prejuízo de R\$ 19.999,99 à autora.

Condenados os réus de forma solidária à recomposição do prejuízo material,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

afastado o dano moral.

Inconformada, apela a autora – fls. 342 – pretendendo, em síntese, o reconhecimento do seu direito a uma indenização por dano moral, não só em decorrência da fraude que a vitimou, mas também porque foi visitada por um bandido que tinha seus dados do pedido de entrega do lanche e lhe aplica um golpe de quase vinte mil reais; e, depois, ainda viu seus apelos de devolução do valor sumariamente negados.

Ademais, a plataforma do aplicativo se apercebeu tardiamente de que havia algo de errado, mas não tomou as providências adequadas. Por outro lado, como a operação se deu na modalidade “crédito”, havia tempo hábil para o estorno do valor, sendo a autora ainda constrangida a ter que fazer boletim de ocorrência.

Houve várias oportunidades para que a operação fosse cancelada, inclusive quando ao compra foi negada pelo titular do cartão.

A negativa do banco, ademais, fez com que a autora tivesse que pagar vultoso valor da conta do cartão de crédito, visando evitar maiores problemas.

Daí se aplica a teoria do desvio produtivo do consumidor, considerando todo o percurso havido, obrigando-a ao ajuizamento da presente ação.

Aduzindo que o dano psíquico é evidente e citando julgados que corroboraram suas teses, clama pela reforma da decisão no ponto.

Insurge-se, ainda a autora quanto ao critério de repartição de sucumbência e honorários advocatícios.

Apelou também o IFOOD.COM – fls. 280/296 – aduzindo, em síntese, que a sentença merece ser reformada, porquanto é parte passiva ilegítima, tratando-se de mero intermediador entre o fornecedor e o consumidor. O pedido intermediado pelo iFood foi entregue por entregador independente e o pagamento do pedido foi realizado na modalidade OFF, ou seja, o Apelado efetuou o pagamento do pedido fora da plataforma; é esperado a providência do homem médio para acautelar-se e atentar-se aos valores inseridos na máquina de cartões, bem como na integridade da referida máquina. São habitualmente feitas diversas advertências aos usuários, quanto aos cuidados ao efetuar o pagamento. Trata-se de ato exclusivo de terceiro, com culpa da vítima ao não se acautelar. O dano material deve ser suportado apenas pelo banco, que chegou a bloquear a primeira tentativa de compra fraudulenta com o cartão.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

No recurso do BANCO S/A – fls. 374 – sustenta-se: ilegitimidade ativa da Apelada, pois outro o titular do cartão, responsável pelo pagamento; o banco não teve qualquer participação que pudesse ensejar sua responsabilidade, que seria exclusiva do IFOOD; não comprovado o efetivo pagamento total da fatura que englobou o valor questionado; a transação questionada foi realizada pela própria autora através do seu cartão e senha de acesso e sem tomar os cuidados no momento da transação; Súmula n.º 479 do STJ inaplicável ao caso concreto; o caso é de fortuito externo, não lhe pode ser imputado, configurando culpa exclusiva da autora ou de terceiros, que rompe o nexo de causalidade; não há prova efetiva do pagamento da despesa contestada.

Recursos formalmente em ordem, devidamente processados, preparados e contrarrazoados.

Houve pela autora oposição ao julgamento dos recursos de forma virtual (fls. 439).

É o relatório do necessário.

Passo a votar.

A r. sentença merece ser mantida, inclusive por seus próprios fundamentos.

Afigura-se a legitimidade ativa, sendo de presumir que, embora a autora tenha o cartão adicional, foi ela a responsável pela operação questionada, ou seja, foi ela quem foi vítima do “entregador estelionatário”, não constando que a respectiva fatura não tenha sido paga, o que deveria ter sido comprovado pelo banco, tratando-se, ademais, de tese inovadora, não suscitada em primeiro grau, descabida a inovação neste ponto em sede recursal.

Incontrovertida a fraude, do que decorre a legitimidade passiva e a responsabilidade objetiva e solidária dos réus por integrarem a cadeia de fornecimento; o IFOOD por permitir, direta ou indiretamente, que entregadores vinculados à sua plataforma se utilizem de maquinetas adulteradas e o banco por aprovar, sem ressalva, transação claramente suspeita, sem se acerrar de sua idoneidade, negando-se a cancelar a operação que não fora reconhecida pelo titular do cartão de crédito, a par de os fatos terem sido objeto de boletim de ocorrência policial.

A autora foi vítima do conhecido “golpe da maquininha” ou “golpe do delivery”, em que o entregador, cadastrado em plataforma de aplicativo de entrega de alimentos, ou a seu serviço, que exige o pagamento em máquina adulterada, ou se utiliza



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

de outros artifícios fraudulentos, recebendo, para si, quantia indevida muito além do que seria o preço do lanche e da entrega.

O reconhecimento do direito ao ressarcimento material restou reconhecido em primeiro grau de jurisdição, com imposição de condenação solidária de ambos os réus, com o que não concordam.

Mas seu inconformismo não merece acolhida.

Trata-se de relação de consumo, evidente a vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor, não se podendo ignorar que tanto a plataforma de entrega como o banco integraram a cadeia de fornecimento causadora do dano à autora, pelo que respondem de forma objetiva e solidária, nos termos do art. 7º, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor.

Trata-se de situação que reflete tipicamente um fato do serviço (acidente de consumo), que não oferece a segurança adequada ao consumidor, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Ora, a plataforma de entrega é responsável por cadastrar estabelecimentos e entregadores idôneos, mantendo um sistema seguro de verificação de idoneidade, a fim de assegurar a lisura da operação, com a segurança legitimamente esperada pelo consumidor.

No caso concreto, no entanto, restou comprovado e demonstrado que houve falha nesse serviço, pois o entregador tinha os dados da compra da autora e se apresentou como tal, revelando, pois a falha na prestação do serviço de entrega, pouco importa se o fraudador estava a serviço diretamente do restaurante ou da própria plataforma, que é utilizada inclusive em função da comodidade e segurança, pelo que se trata, sim, de fortuito interno, risco de que algum criminoso possa se imiscuir na operação e realizar a fraude, o que, aliás, é público e notório.

Pouco importando a forma de pagamento, se foi realizada diretamente ao entregador, opção oferecida ao consumidor, tudo como incremento de sua atividade lucrativa.

O banco, por sua vez, aprovou compra a crédito que, embora realizada pela própria consumidora, gerou logo suspeita, tanto que a primeira operação foi cancelada, tendo havido comunicação com o titular do cartão.

Ademais, tratou-se de vultuosa quantia, incompatível do perfil de utilização regular do cartão de crédito pela autora, reveladora da falha da segurança, legitimamente



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

esperada pelo consumidor, mormente porque fora do perfil de utilização regular de sua consumidora e ainda ignorando sua contestação imediata, falhando o banco ainda ao não tomar providências imediatas e efetivas para evitar que o numerário seja repassado ao proprietário da maquininha adulterada, ou seja, ao fraudador, quando tinha pleno conhecimento de se tratar de operação dolosa.

É daí que exsurge a falha na segurança do serviço que disponibiliza e que não pode imputar à autora, vez que se trata de risco inerente à atividade por si desenvolvida.

Alie-se a isso a falta de identificação da anormalidade da situação e o fato de a autora comprovar que tomou todas as providências administrativas que estavam ao seu alcance tão logo constatou o golpe sofrido. Noticiando-o ao banco.

É evidente que referida situação não constitui novidade para os bancos, tratando-se de golpe recorrente. Contudo, também é evidente que não pode ser evitado pelo consumidor, induzido em erro, ainda que se lhe pudesse exigir mais cautela nessas situações.

Em outras palavras, ainda que o consumidor tome os cuidados necessários, não tem meios de verificar, naquelas circunstâncias, se a máquina que lhe é apresentada está, ou não, adulterada e se o visor foi danificado para exibir valor diverso daquele que lhe será debitado em conta.

Por outro lado, o banco, como instituição financeira, tem total conhecimento deste tipo de fraude, competindo-lhe criar mecanismos eficientes de segurança para inibi-la, e não o consumidor.

A respeito do tema, há precedentes deste Tribunal:

RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação declaratória de inexigibilidade de débito – Autor vítima do 'golpe da maquininha' do cartão de crédito que implicou em cobrança de valor completamente fora do perfil do cliente - Sentença de procedência – Insurgência do réu – Não acolhimento – Autor vítima de engodo por parte do vendedor ambulante que cobrou valor expressivo poucos minutos após a aprovação de uma compra de valor modesto – Fragilidade do sistema de segurança evidente – Responsabilidade objetiva que rege a atividade do réu – Operação que destoa do perfil do cliente e deveria ter sido objeto de suspeição, com o bloqueio da compra – Incidência do disposto na Súmula 479 do C. STJ – Procedência da ação com a restituição dos valores que era



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

mesmo de rigor - Sentença mantida – Apelo desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1023279-75.2022.8.26.0309; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/12/2023; Data de Registro: 07/12/2023).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. CARTÃO DE CRÉDITO. GOLPE DA MAQUININHA. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. INEXIGIBILIDADE DA DÍVIDA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença improcedência. Recurso do autor. Primeiro, reconhece-se o defeito do serviço bancário. Fraude bancária. "Golpe da maquininha". Ilícito praticado por fraudador, que logrou, no momento do pagamento, efetuar o débito de mais dois valores no cartão de crédito do autor (R\$ 2.000,00 e R\$ 1.000,00). Inexistência de culpa do consumidor. Setor de fraudes do banco réu que inclusive notou a movimentação suspeita e bloqueou o cartão do autor, contudo não obsteu o pagamento dos valores. Notória situação de fraude pelo desvio do perfil, uma vez que as transações se realizaram no mesmo minuto, para o mesmo destinatário e em valores elevados para o padrão de consumo do autor. Sistema de cartão de crédito que permite ao fraudador credenciar-se – só assim consegue concretizar a fraude - como usuário da máquina de cartão de crédito. O banco réu, a bandeira e a adquirente (empresa intermediária - "maquininha") falham no dever de segurança deste cadastramento do lojista. Fortuito interno. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula 479 do STJ. Declaração de inexigibilidade dos valores das transações impugnadas e seus encargos. E segundo, reconhece-se a existência de danos morais. Autor que experimentou prejuízo decorrente de golpe. Atendimento inadequado do banco réu. Descaso com a demanda do consumidor. Danos morais configurados. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, dentro de padrões admitidos pela Turma julgadora. Precedentes desta Turma julgadora e do E. Tribunal de Justiça. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1017543-23.2022.8.26.0068; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/11/2023; Data de Registro: 09/11/2023).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

“APELAÇÃO. Bancários. "Golpe da maquininha". Transação fraudulenta realizada por meio de cartão de crédito. Consumidora que acreditou haver efetuado o pagamento de R\$ 30,00, mas teve R\$ 13.880,00 lançados na fatura de seu cartão. Operação que foge ao perfil da consumidora, ainda que esteja dentro de seu limite de crédito. Configurada a falha na prestação dos serviços. Responsabilidade objetiva do banco de obstar a conclusão da transação. Fortuito interno. Danos materiais caracterizados. Sentença confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1005760-98.2023.8.26.0003; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/11/2023; Data de Registro: 01/11/2023)

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL – Golpe da máquina de cartão, com divergência de valor – Improcedência, por entender pela culpa exclusiva do autor – Inadmissibilidade – Apelo do autor, insistindo na inversão do julgado – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade objetiva da ré – Teoria do risco do negócio – Incontrovertida falha na prestação dos serviços prestados pela instituição financeira, pois o autor contestou a compra, apresentando as provas que tinha a seu alcance para demonstrar a situação fraudulenta sofrida – Valor debitado na operação que foge ao perfil de consumo do cliente – Nexo de causalidade demonstrado – Responsabilidade civil configurada – Devolução do valor de R\$9.900,00 que se faz de rigor, acrescido de correção monetária e juros de mora – Sentença modificada – Sucumbência invertida – RECURSO PROVIDO.” (Apelação Cível 1058023-44.2022.8.26.0100; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/05/2023; Data de Registro: 08/05/2023).

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição de indébito - Alegado "golpe da maquininha" praticado por taxista (credenciado pela corré Pagseguro), o qual, ao apresentar a máquina (meio de pagamento) para pagamento da corrida no valor de R\$20,00, ocultou os dois primeiros dígitos (número 79), o que fez o acionante (enganado e ludibriado pelo golpista) autorizar o banco corréu a pagar o valor de R\$7.920,00 – Responsabilidade civil e objetiva das instituições financeiras configurada – Aplicação da teoria do risco profissional – Inobservância do dever de vigilância e cuidado tanto pela Pagseguros (intermediadora e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

disponibilizadora da maquina adulterada) quanto do banco administrador do cartão de crédito, o qual não impediu a concretização da compra cujo valor destoa completamente do perfil de gastos do consumidor - Falha na prestação dos serviços prestados – Débito declarado inexigível – Repetição do indébito pago determinada - Procedência decretada nesta instância ad quem – Recurso provido.” (Apelação Cível 1000365-89.2 023.8.26.0597; Relator (a): Correia Lima; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2023; Data de Registro: 30/11/2023).

Quanto ao recurso da autora, o suposto dano moral não pode ser imputado a nenhum dos réus.

Não obstante a presumida falha na prestação de serviços por parte deles, não foram eles os responsáveis pela fraude cometida, cujos resultados desfavoráveis também terão de suportar.

Ainda que tenha sido obrigada a autora a percorrer longo caminho burocrático para contestar a transação junto aos réus na seara administrativa, esse desdobramento também decorreu da fraude em si, sem atuação positiva de nenhum deles, daí porque não há que se falar em aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor no presente caso.

Em verdade, inexistiu 'ato ilícito' por parte dos réus, quando muito 'inadimplemento contratual', que será consertado com a restituição do dano material.

Os dissabores suportados pelos autores em decorrência dos fatos somente podem ser atribuídos ao fraudador, mas não aos réus, que não participaram da ação delituosa.

Ademais, a despeito do constrangimento que tal situação por óbvio impõe, trata-se de fato que se insere na notória insegurança pública que campeia em nosso país, de triste tradição de impunidade, mesmo porque facilmente identificáveis os beneficiários da fraude, contra quem deveriam os interessados, em especial as empresas, e as autoridades competentes, tomar as sérias providências cabíveis.

Não se vislumbrando tamanha gravidade ou vulneração grave ao psiquismo da pessoa média, inexistente consequência que lhe afete severamente a moral ou a dignidade.

Bastando, no caso, a reparação material.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Sobre o tema, há precedentes desta Câmara:

Ação declaratória cumulada com indenização - danos materiais e morais - legitimidade passiva da instituição financeira - teoria da asserção - cerceamento de defesa não configurado - falha na prestação de serviços - "golpe do entregador de aplicativo" - utilização da plataforma que foi essencial para a concretização do golpe ao possibilitar o acesso do fraudador aos dados pessoais da autora - operações que fogem ao perfil de consumo do autor - dever de segurança - falha na prestação dos serviços prestados por ambos os corréus - excludentes de responsabilidade não evidenciadas - reparação do dano material - **dano moral não configurado - condenação afastada** - recursos parcialmente providos para esse fim. (TJSP; Apelação Cível 1008479-87.2022.8.26.0003; Relator (a): Coutinho de Arruda; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/07/2023; Data de Registro: 26/07/2023)

Ação declaratória cumulada com indenização - danos materiais e morais - falha na prestação de serviços - "golpe do entregador de aplicativo" - utilização da plataforma que foi essencial para a concretização do golpe ao possibilitar o acesso do fraudador aos dados pessoais da autora - danos materiais devidos - ação julgada parcialmente procedente - sentença mantida - recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1001186-66.2022.8.26.0003; Relator (a): Coutinho de Arruda; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/02/2023; Data de Registro: 17/02/2023)

Ação declaratória cumulada com indenização - danos materiais e morais - fraude bancária - falha na prestação de serviços - aplicação da Súmula nº 479 do STJ - risco da atividade econômica - danos materiais devidos - **danos morais não verificados - ação julgada parcialmente procedente - sentença mantida** - recursos improvidos. (TJSP; Apelação Cível 1019873-68.2020.8.26.0001; Relator (a): Coutinho de Arruda; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/10/2022; Data de Registro: 27/10/2022).

No mesmo sentido:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS

Apelação Cível nº 1003255-97.2024.8.26.0004 - São Paulo - VOTO Nº 37



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

MATERIAIS E MORAIS. INTERMEDIÇÃO DE COMPRA E VENDA DE PRODUTOS ALIMENTÍCIOS "ON-LINE". LEGITIMIDADE PASSIVA DA INTERMEDIADORA, INTEGRANTE QUE É DA CADEIA DE FORNECEDORES. ALEGAÇÃO DE FALHA NA SEGURANÇA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS EMPRESAS DEMANDADAS. DÉBITO REALIZADO INDEVIDAMENTE NA CONTA BANCÁRIA DO AUTOR POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DAS RÉS CONFIGURADA. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. PARCIAL PROCEDÊNCIA RECONHECIDA. NECESSIDADE DE ADOÇÃO DOS CRITÉRIOS DE CÁLCULO DE JUROS DE MORA E CORREÇÃO MONETÁRIA A PARTIR DA ENTRADA EM VIGOR DA LEI 14.905/2024. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, COM OBSERVAÇÃO. 1. Trata-se de uma relação de consumo, porque, ao colocar no mercado os serviços de intermediação de negócios e de controle de pagamentos "on-line", a demandada passa a integrar a cadeia de fornecedores, sujeitando-se aos ditames do Código de Defesa do Consumidor. Ainda que atue apenas, por meio de seu aplicativo eletrônico, como mera intermediadora entre o usuário consumidor e os estabelecimentos comerciais, por meio de site na internet, tal fato não a isenta de responsabilização pelo inadimplemento da prestação do serviço. A empresa, portanto, é parte legítima para figurar no polo passivo da ação. 2. Incontroversa a afirmativa da ocorrência de débito indevido na conta do autor por terceiro, inegável é a responsabilidade solidária das rés pela reparação dos danos materiais sofridos. 3. Não se tratando de situação em que o dano moral se presume "in re ipsa", faz-se necessária a demonstração efetiva de sua ocorrência para justificar o reconhecimento do direito à reparação. **No caso, os transtornos vividos pelo autor não chegaram a caracterizar verdadeira situação de dano moral, o que afastada a possibilidade de cogitar de reparação nesse aspecto, de modo que resta afasta a respectiva condenação das demandadas.** 4. A partir da entrada em vigor da Lei 14.905/2024, que introduziu nova forma de cálculo dos juros legais e da correção monetária, deverão ser adotados os critérios de cálculo respectivos. (TJSP; Apelação Cível 1034004-92.2023.8.26.0405; Relator (a): Antonio Rigolin; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/02/2025; Data de Registro: 11/02/2025)

Apelações. Fraude. Furto de cartão de crédito. Sentença de parcial



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

procedência que condenou a instituição bancária ao ressarcimento dos valores descontados e os demais réus, juntamente com o banco, à indenização por danos morais. Recursos dos réus. Transações fora do perfil de consumo. Falha de serviço do banco. Dever de segurança. Transação rápida de valores vultosos. Responsabilidade objetiva. Teoria do risco do negócio. Danos morais. Ausente configuração. Falta de provas de abalo ao crédito ou de que os valores afetaram o mínimo existencial. Sentença reformada. **Recurso do banco parcialmente provido para afastar a condenação em danos morais, mantido o dever de restituição.** Recurso dos demais réus provido para julgar, quanto a eles, o pedido improcedente. (TJSP; Apelação Cível 1008120-82.2023.8.26.0010; Relator (a): Fernão Borba Franco; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/01/2025; Data de Registro: 28/01/2025)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. APLICATIVO RAPPI. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. "GOLPE DO DELIVERY". LEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM. AFERIÇÃO QUE DEVE SER PROCEDIDA DE ACORDO COM O QUADRO DESCRITO NA PETIÇÃO INICIAL. TEORIA DA ASSERÇÃO. PRELIMINAR REJEITADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO QUE RESTOU EVIDENCIADA. RISCO DA ATIVIDADE. ALEGAÇÃO DE CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA QUE NÃO SE SUSTENTA. DEMANDADA QUE É RESPONSÁVEL PELO RESSARCIMENTO DO PREJUÍZO MATERIAL EXPERIMENTADO EM RAZÃO DE FRAUDE PERPETRADA POR ENTREGADOR CADASTRADO NA PLATAFORMA. DANO MORAL NÃO COMPROVADO. PROCEDÊNCIA PARCIAL DA AÇÃO. SENTENÇA MANTIDA. NECESSIDADE DE ADOÇÃO DOS CRITÉRIOS DE CÁLCULO DE JUROS DE MORA E CORREÇÃO MONETÁRIA A PARTIR DA ENTRADA EM VIGOR DA LEI 14.905/2024. OBSERVAÇÕES EFETUADAS. ELEVAÇÃO DOS HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. RECURSOS IMPROVIDOS, COM OBSERVAÇÕES. 1. A legitimidade passiva ad causam foi bem reconhecida, uma vez que a autora, em sua petição inicial, imputa os prejuízos que experimentou à falha na prestação do serviço prestado pela ré, o que, à luz da teoria da asserção, se mostra suficiente para que se reconheça a pertinência subjetiva da ação. 2. No mais, a autora foi vítima de fraude, em que entregador cadastrado na plataforma da ré, por meio do denominado "golpe do delivery" ou "golpe da maquininha", apropriou-se fraudulentamente



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

de quantia superior ao preço dos produtos adquiridos. A responsabilidade da ré é objetiva, nos termos do Código de Defesa do Consumidor e em razão do risco da atividade, sendo responsável pelos danos materiais decorrentes da falha na prestação do serviço. 3. **Não restou configurado o dano moral, uma vez que a autora não demonstrou efetivamente o sofrimento ou o abalo emocional decorrente da situação.** 4. A partir da entrada em vigor da Lei 14.905/2024, que introduziu nova forma de cálculo dos juros legais e da correção monetária, deverão ser adotados os critérios de cálculo respectivos. 5. Em decorrência desse resultado, considerando a atuação acrescida, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, eleva-se a verba honorária sucumbencial fixada na sentença a 17% sobre o valor da condenação. (TJSP; Apelação Cível 1018777-73.2024.8.26.0002; Relator (a): José Augusto Genofre Martins; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/12/2024; Data de Registro: 13/12/2024)

Ação de declaratória de inexigibilidade de débitos c.c. indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Golpe da falsa central de atendimento. Transações bancárias em valores elevados, efetuados no mesmo dia, e fora do perfil de consumo da autora. A situação noticiada deve ser enquadrada como fortuito interno, pois as operações realizadas apresentam relação com a atividade desempenhada pelo réu. Falha no sistema de segurança da instituição financeira. Risco da atividade. Aplicação do artigo 14 do CDC e Súmula 479 do STJ. Inexigibilidade do empréstimo firmado com restituição dos valores já descontados, incluindo uma transferência e um Pix a terceiros desconhecidos, e na forma dobrada. **Dano moral não configurado.** Dado provimento parcial ao recurso da autora. (TJSP; Apelação Cível 1014392-95.2024.8.26.0224; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Guarulhos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/11/2024; Data de Registro: 14/11/2024)

Declaratória de inexigibilidade de débitos c/c indenizatória por danos materiais e morais – Recolhimento do preparo por depósito judicial – Via inadequada – Determinação de recolhimento por meio de guia DARE, sob pena de deserção – Artigo 1.007 do CPC e artigo 1.093, caput e §4º, das NSCGJ – Desatendimento – Deserção

configurada – Recurso do corréu 'Banco Inter S/A' não conhecido. Recurso do corréu 'Ifood.com Agência de Restaurantes On Line S/A' - Contratação de serviço de entrega de refeições intermediado pelo corréu – "Golpe do delivery" ou "golpe da maquininha" – Cartão do autor subtraído, com sucessivas transações fraudulentas – Fornecedor que responde objetivamente pelos danos causados – Artigo 14, caput, do CDC – Desatendimento aos deveres de segurança – Artigos 6º, I e 14, §1º, ambos do CDC - Fraude perpetrada por entregador cadastrado na plataforma – Excludentes do nexo de causalidade – Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros – Não configuração – Autor que, no mesmo dia da fraude, lavrou Boletim de Ocorrência e comunicou o ocorrido aos corréus – Fatos que configuram fortuito interno e se inserem no risco da atividade – Responsabilidade em relação aos atos de seus prepostos/empregados ou representantes autônomos – Artigo 34 do CDC – Falha na prestação do serviço – Reconhecimento – Inexigibilidade dos débitos reconhecida – Danos morais – Inocorrência – Negativação de valores realizada pelo corréu 'Banco Inter S/A' – Ausência de ato depreciativo/desabonador praticado pelo corréu 'Ifood.com Agência de Restaurantes On Line S/A' – Falta de prova de circunstância que atinja a dignidade ou cause consequências na esfera moral – Inobservância do artigo 373, I, do CPC – **Transtornos causados à autora que são meros dissabores do cotidiano, e que não ensejam dano moral** – **Pretensão afastada** – Procedência parcial dos pedidos formulados em face do corréu 'Ifood.com Agência de Restaurantes On Line S/A' – Sentença reformada nesse tocante – Sucumbência readequada – Artigo 86, caput, do CPC. Recurso do corréu 'Banco Inter S/A' não conhecido, provido em parte o recurso do corréu 'Ifood.com Agência de Restaurantes On Line S/A'. (TJSP; Apelação Cível 1000860-69.2023.8.26.0586; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Roque - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2024; Data de Registro: 11/11/2024)

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais. Golpe da maquininha. Sentença de procedência. Insurgência do Banco réu. Cabimento em parte. Autor que, ao receber a entrega, tentou efetuar o pagamento com o cartão de crédito, por duas vezes, e teve três movimentações registradas indevidamente. Relação de consumo configurada. Presença de veracidade e verossimilhança nas alegações do autor. Aplicação da inversão do ônus da prova (art. 6º,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

inciso VIII, da Lei 8.078/90). Comunicação imediata à autoridade policial. Transações que destoavam do perfil do consumidor. Falha na prestação de serviços do Banco. Fraude praticada por terceiro que não exime o banco de responder pelos prejuízos causados ao consumidor. Responsabilidade objetiva do réu (Súmula 479/STJ). Inexigibilidade do débito que era mesmo de rigor. Sentença mantida nesta parte. **Danos morais. Inocorrência. Ausente abalo de crédito, restrição cadastral, lesão à honra objetiva e subjetiva ou cobrança vexatória ou humilhante. Indenização afastada.** Sentença parcialmente reformada. Sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1026242-67.2023.8.26.0003; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/11/2024; Data de Registro: 05/11/2024)

Apelação. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência, que determinou a restituição de valores. Recurso da parte ré, afirmando a ausência de falha na prestação do serviço. Inconformismo injustificado. Alegação de fraude na realização de transações. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por danos causados ao consumidor em razão de fraude praticada por terceiros (Súmula 479 do C. STJ). Precedente do C. STJ em julgamento representativo de controvérsia (REsp 1199782/PR). Falha na prestação do serviço bancário, sob o prisma da segurança das operações de crédito. Ônus da prova do banco réu de comprovação da regularidade das transações. Realização sequencial de transações em valores elevados, de aproximadamente R\$ 50.000,00, totalizando R\$ 301.000,00. Sistema da parte ré que identificou a existência de transações suspeitas. Funcionário da parte ré que buscou entrar em contato com a parte autora e sua família. Parte ré que não realizou o bloqueio da conta e das transações mesmo diante da suspeita de fraude. Alegações iniciais dotadas de plausibilidade, considerando a existência de reclamação administrativa e boletim de ocorrência. Banco réu que não se desincumbiu de seu ônus probatório de comprovar a regularidade das transações (art. 373, inc. II do CPC). Ausência de culpa exclusiva da vítima. Dever de devolução dos valores. Recurso da parte autora pugnando pelo arbitramento de danos morais e pela atribuição da sucumbência para a parte ré. Inconformismo injustificado. **Danos morais não configurados. Indenização indevida. Ausência de prova de ofensa aos direitos da personalidade da parte e de abalo de**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

crédito. Realização de transações indevidas que, por si só, leva à presunção de ocorrência isolada de prejuízo patrimonial, sem reflexos autorizadores da reparação moral. Precedentes desta C. Câmara. Sucumbência corretamente fixada. Sentença mantida. Honorários majorados. Recursos desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 1102749-69.2023.8.26.0100; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/10/2024; Data de Registro: 11/10/2024)

APELAÇÃO – CARTÃO DE CRÉDITO – "Golpe da Maquininha" – Valor da operação que não corresponde ao pretendido – Falha da instituição bancária na segurança e monitoramento das transações que fogem ao perfil de gastos do cliente – Apelante não provou a inexistência do defeito (art. 14, §3º, I, do CDC) nem a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro art. 14, §3º, II, do CDC) – Falha na prestação de serviços bancários – Restituição dos valores bem imposta na sentença. **DANOS MORAIS não configurados – Ausente ofensa de cunho moral ou outros desdobramentos.** RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002602-95.2023.8.26.0565; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de São Caetano do Sul - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/09/2024; Data de Registro: 05/09/2024)

Por fim, observo que todos sucumbiram quase que totalmente na fase recursal, cabendo majoração da verba honorária, que deve ser aumentada e fixada conforme a proporcional sucumbência de cada uma das partes, aqui em parte alterada a disciplina da r. sentença.

Nega-se, pois, provimento aos recursos do IFOOD e do BANCO, e dá-se parcial provimento ao recurso da autora, para, diante da sucumbência parcial e proporcional das partes, CONDENAR os réus a arcarem com 2/3 das custas e demais despesas processuais, e o autor a arcar com 1/3 das custas e despesas processuais; sendo honorários advocatícios arbitrados em 15% do valor da condenação em favor do patrono da autora; e de 10% do valor do dano moral pleiteado, conforme decaimento, em favor dos patronos dos réus.

CARLOS FANTACINI



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Relator