



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000282391

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1181865-27.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante IFOOD BENEFÍCIOS E SERVIÇOS LTDA., é apelada ELIZABETH CARMELITA MOURA AFFONSO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 25 de março de 2025

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 40.037

Apelação Cível nº 1181865-27.2023.8.26.0100

Comarca de São Paulo – Foro Central / 2ª Vara Cível

Juiz(a): Ricardo Dal Pizzol

Apelante(s): Ifood Benefícios e serviços Ltda

Apelado(a)(s): Elizabeth Carmelita Moura Affonso

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. COMPRA NO IFOOD. ENTREGADOR QUE DEU O GOLPE DA MAQUININHA NA AUTORA. TRANSAÇÃO CONTESTADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA.

O réu deve garantir a segurança dos serviços prestados, responsabilizando-se por eventual falha, tratando-se de risco do negócio. Ao disponibilizar aos consumidores o acesso aos seus serviços com a utilização de aplicativo e pagamento com o cartão, o réu tem de se assegurar da absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes. Com fundamento nos arts. 8º e 14 da Lei nº 8.078/90, o réu responde pela reparação dos danos sofridos pela autora em consequência do defeito na prestação do serviço (operações financeiras irregulares – maquininha fraudulenta utilizada por motoboy cadastrado no site do Ifood). A boa-fé se presume, ao passo que a má-fé depende de comprovação.

DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO.

O abalo moral decorrente do defeito na prestação de serviço pela falta da segurança legitimamente esperada pelo consumidor é evidente. A exigência de prova do dano moral, no caso concreto, se satisfaz com a comprovação do fato que gerou a dor, o sofrimento, sentimentos íntimos que o ensejam. O valor da reparação arbitrado na r. sentença (R\$ 3.000,00) está dentro de um critério de prudência e razoabilidade, segundo as circunstâncias do caso em exame. A fim de atender aos anseios reparatório e punitivo e ao caráter profilático e pedagógico da medida, o montante da reparação comporta manutenção.

APELAÇÃO NÃO PROVIDA.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença, prolatada às fls. 200/207, que julgou procedentes os pedidos formulados na inicial dessa ação de ressarcimento de danos materiais e morais que a autora ELIZABETH CARMELITA MOURA AFFONSO move em face dos réus IFOOD BENEFÍCIOS E SERVIÇOS S/A E BANCO BRADESCO S/A.

A r. sentença dispôs: “JULGO PROCEDENTE a ação para: a) CONDENAR a ré a pagar à autora, a título de indenização por danos materiais, a quantia de R\$ 803,50, corrigida pela Tabela Prática do TJSP e acrescida de juros de mora desde o fato danoso; b) CONDENAR a requerida a pagar à autora, a título de indenização por danos morais, a quantia de R\$ 3.000,00, corrigida pela Tabela Prática do TJSP da data desta sentença e acrescida de juros de mora simples de 1% ao mês desde o fato danoso. Condeno a requerida ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% da condenação.”.

O réu Bradesco firmou acordo com a autora, o qual foi homologado pelo Douto Juízo “a quo” (fls. 184).

O réu Ifood benefícios apela às fls. 210/222. Alega, em suma, que: (a) é parte ilegítima para figurar no polo passivo da ação, devendo constar na verdade a empresa IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ONLINE S.A.; (b) é um mero intermediador entre os estabelecimentos comerciais e usuários; (c) consiste em disponibilizar, por meio de seu site e aplicativo, “ambiente virtual” para veicular os produtos oferecidos pelos estabelecimentos que aderirem ao seu serviço, e para que os usuários cadastrados no site possam fazer pedidos de entrega de produtos e/ou refeições; (d) a plataforma eletrônica do iFood realiza a aproximação entre o usuário, os estabelecimentos comerciais e os parceiros de entrega cadastrados na plataforma, viabilizando o pedido e a entrega (delivery) por aplicativo móvel ou site, tudo conforme definido em seus Termos de Uso; (e) possui um sistema chamado de “Sistema Fleet”, que permite o cadastramento dos entregadores ou operadores logísticos para a prestação de serviços de entrega dos produtos solicitados; (f) o “Sistema



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Fleet” permite que os estabelecimentos comerciais contratem, em seus respectivos nomes, entregadores ou operadores logísticos igualmente cadastrados na plataforma de intermediação criada pelo iFood; (g) não possui qualquer responsabilidade sobre os entregadores que utilizam a plataforma para realização das entregas, notadamente pela prática de fraudes de natureza bancária e de cartão de crédito; (h) o golpe foi praticado por terceiro e teve a contribuição determinante da autora, o que também afasta a responsabilidade civil do iFood pelos fatos narrados, conforme art. 14, § 3º, II, do CDC; (i) além das dicas de segurança e informações disponibilizadas na plataforma e no site de que o iFood não efetua ligações ou cobra taxa extra, a fim de garantir ainda mais a segurança do usuário; (j) não mede esforço para combater fraudes de maquininha; (l) inexistente dano moral nos autos; (m) se a autora afirma ter sofrido um dano, incumbe a ela a sua prova, o que não restou efetivado em momento algum; (n) não há documentação suficiente para provar a ocorrência e a extensão dos supostos danos materiais que teriam sido experimentados; e (o) a r. sentença deve ser reformada.

A autora ofertou contrarrazões (fls. 228/234).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório do essencial.

2. Decide-se.

Não há como reconhecer a ilegitimidade de parte do Ifood Benefícios e Serviços, pois quando da apresentação de contestação pela Ifood.com agência de restaurantes online, nada foi requerido. Ademais, a Ifood Benefícios sequer apresentou defesa nos autos.

Reconhecer a ilegitimidade nessa fase processual, seria a mesma coisa que reconhecer a “nulidade algibeira”, ou seja, o apelante guardou o pedido de nulidade para o momento em que o ato processual não lhe fosse favorável, o que é vedado pelo ordenamento jurídico.

A autora narra na inicial que: “No dia 07 de janeiro de 2022, 16h18, a Autora realizou um pedido no app do Corréu IFOOD de dois medicamentos, sendo um para gripe e outro para febre, na modalidade de, caso não houvesse disponibilidade de algum item, estariam autorizados a ligar para a Autora a fim de escolher um similar, totalizando o valor de R\$83,81. Ocorre que às 17h24 a Autora recebeu uma ligação de



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

uma atendente de nome Larissa, que informou ser da central de atendimento do IFOOD informando que o motoboy havia sofrido um acidente e que estavam mandando os remédios gratuitamente por já ter passado do prazo de entrega e que eu só deveria pagar o frete no valor de R\$7,00 no cartão, e depois deveria pegar a fatura do cartão e depois pedir reembolso do IFOOD. E assim aconteceu, o motoboy veio fazer a entrega, a Autora foi receber e passar o cartão para pagar os R\$7,00 conforme orientado. Quando digitou a senha, para o valor de R\$7,00, a maquininha apagou, ele religou e tentou de novo, momento em que a Autora digitou novamente a senha e a maquininha novamente apagou. Assim, o motoboy disse que notou que a Autora estava doente, deixou o remédio e falou que se o IFOOD cobrasse dele, ele voltaria, dando a entender que os valores de R\$7,00 não foram cobrados, e caso ele tivesse cobrança voltaria. Quando chegou em seu apartamento, a Autora foi conferir a fatura do cartão, para ver se de fato não haviam cobrado os R\$7,00, momento em que viu que a fatura estava bloqueada. No mesmo momento ligou no atendimento da operadora do Cartão de Crédito, do Banco Bradesco - segundo corréu, e após passar por vários atendimentos entre 17h47 e 21hs, foi informada que constavam dois valores, sendo um de R\$1.607,00 e outro de R\$2.007,00 e que o setor de contestações só considerou suspeito o valor de R\$.2007,00 e autorizou faturar o valor de R\$1607,00.”.

Lavrou Boletim de Ocorrência (fls. 50/51) e apresentou tentativa de solução com os réus (fls. 26/49).

Cumpre esclarecer que a relação que se estabelece entre as partes se enquadra na definição do art. 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor.

As provas asseguram que a fraude ocorreu por intermédio do motoboy cadastrado no site do Ifood. Vale lembrar que o próprio réu reconhece que os entregadores precisam ser registrados em seu site, para que seja dada a possibilidade de o estabelecimento escolher o prestador de serviço – motoboy.

Logo, como um prestador de serviço cadastrado no site do réu deu causa ao dano, ou seja, deu o golpe da maquininha na autora, cobrando dela um valor diverso daquele informado, certo é que o réu responde de forma solidária, pois tinha o dever de segurança da prestação de serviço prestada.

O nexa causal resulta evidenciado diante de semelhante quadro fático-jurídico-processual.

Infelizmente, as fraudes praticadas no mercado consumidor, relacionadas ao sistema de prestação de serviço – entrega de alimentos,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

têm-se tornado frequentes.

A astúcia de grupos criminosos, que sempre descobrem novas formas de burlar os sistemas de segurança dos aplicativos, por mais sofisticados que sejam, tornou-se fato público e notório.

Nesse passo, não se conclui pela culpa exclusiva da vítima, a eximir a responsabilidade do réu pelos danos causados à autora (art. 14, § 3º, II, CDC).

E ainda que se pudesse atribuir parcela de culpa à autora, ela seria mínima. Isso porque, a teoria do risco do empreendimento norteia a solução em desfavor do réu.

As instituições devem garantir a segurança dos serviços prestados, responsabilizando-se por eventual falha.

Ao disponibilizar aos consumidores o acesso aos seus serviços, o réu tem de se assegurar da absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes.

Com fundamento nos arts. 8º e 14 da Lei nº 8.078/90, o réu responde pela reparação dos danos sofridos pela autora em consequência do defeito na prestação do serviço (operações financeiras irregulares – maquininha fraudulenta utilizada por motoboy cadastrado no site do Ifood).

A boa-fé se presume, ao passo que a má-fé depende de comprovação.

As instituições não podem prescindir de mecanismos transparentes e eficazes à comprovação de que o consumidor agiu com intuito de lesá-las. Da mesma forma que se pode pensar na possibilidade de o consumidor, agindo de má-fé, efetuar as transações financeiras e posteriormente impugná-las, é possível também imaginar a hipótese de erro interno do réu. Enfim, a priori, não é possível afirmar que o sistema de segurança utilizado pelo réu é cem por cento seguro.

Nesse contexto, a inexigibilidade do valor cobrado indevidamente no cartão da autora referente ao pagamento da taxa de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

entrega da compra no Ifood é medida que se impõe.

O dano material restou comprovado a partir do momento em que a autora entrou em contato com o réu e informou o ocorrido e ele não bloqueou o pagamento do valor mencionado.

No caso concreto, a autora foi induzida a realizar transação com informações inverídicas prestadas pelo suposto preposto do réu Ifood. O vício de consentimento possui amparo nos elementos colacionados aos autos.

Não resta dúvida de que a falha do serviço fornecido pelo réu causou dano moral.

O dever de reparar do réu dispensa a demonstração objetiva do abalo psíquico sofrido pela autora.

Exige-se, como prova, apenas o fato ensejador do dano, ou seja, o erro a que foi induzida por suposto preposto do réu, o que ocasionou cobrança indevida em seu cartão.

Em outros dizeres, os fatos descritos na petição inicial geraram a dor, o sofrimento, sentimentos íntimos que o ensejam. E tais sentimentos são inegáveis, uma vez que a autora, cuja boa-fé é presumida, obteve solução para seu problema somente após bater às portas do Judiciário em busca de socorro.

Com efeito, é impossível considerar como sendo meros dissabores os transtornos por ela sofridos.

A condenação ao pagamento de reparação do dano moral deve se atrelar a valor que inspire ao réu a tomada de providências no sentido de que o fato não volte a se repetir, sem que configure enriquecimento sem causa da autora.

Com base nesses critérios, considerando-se que a reparação do dano moral deve ser estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, não seja fonte de enriquecimento e tampouco inexpressiva (RT 742/320; RJTJESP 137/187; JTJ-LEX 174/49). O valor fixado na r. sentença de R\$ 3.000,00, é adequado e atende aos



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

anseios reparatório e punitivo, e ao caráter profilático e pedagógico.

3. Em face do exposto, nega-se provimento ao recurso do réu Ifood, mantendo-se a r. sentença tal como lançada. Em decorrência do disposto no artigo 85, § 11º do CPC, a condenação do réu em honorários advocatícios arbitrada pelo Douto Juízo “a quo” deve ser majorada em mais 5%.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.