



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000290270

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1184000-12.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VIVIANE LIMA DE ANDRADE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E MARY GRÜN.

São Paulo, 26 de março de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.383

Apelação Cível nº 1184000-12.2023.8.26.0100

Comarca: São Paulo – Foro Central Cível

Apelante: Viviane Lima de Andrade (JG)

Apelado(a): Ifood.com Agência de Restaurante Online S/A

Juiz(a): Camilla Rodrigues Borges de Azevedo

Apelação - Ação de indenização por danos material e moral – Prestação de serviços de intermediação – Autora que foi vítima do “golpe da maquininha” - Direito do Consumidor – Responsabilidade civil solidária e objetiva – Inteligência dos arts. 7º, parágrafo único, e 14, § 1º, do CDC – Autora que se desincumbiu do ônus de comprovar os fatos constitutivos de seu direito, nos termos do artigo 373, inciso I, do CPC, o que viabiliza o reconhecimento de seu pleito – Falha na prestação dos serviços, relacionada ao dever de segurança de seu sistema, ao permitir que as informações do pedido da autora fossem manipuladas, a fim de que o entregador fraudasse a transação, cobrando valor diverso e elevado daquele contratado - Precedentes desta E. Corte – Dano material caracterizado – Dever de reembolso da quantia indevidamente cobrada e paga - Dano moral configurado - Valor da indenização fixado em R\$ 3.000,00, adequado aos princípios de razoabilidade e proporcionalidade, e suficiente para compensar o dano e desestimular a reincidência – Sentença reformada - Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 200/203 que julgou improcedente a ação de indenização por danos material e moral, envolvendo a prestação de serviços *online* de restaurante. Em razão da sucumbência, a autora arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa, observada a justiça gratuita.

Em suas razões recursais, a autora argumenta, em síntese, que ao caso se aplica a lei consumerista, e que os prejuízos sofridos decorreram de falha na plataforma da ré, uma vez que terceiro

aplicou o golpe em seu desfavor, considerando que teve acesso às informações acerca do pedido realizado e aos seus dados pessoais. Afirmar que a ré, ao explorar o comércio eletrônico de delivery, integra a cadeia de fornecedores, e, portanto, responde solidariamente pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos, nos termos dos artigos 14 e 34 do CDC. Alega que os princípios do Código de Defesa do Consumidor impõem cautelas no sentido de resguardar o patrimônio e a segurança dos consumidores, sob pena de responsabilização objetiva. Aduz que o golpe perpetrado se insere dentre os próprios riscos do serviço prestado pela apelada, o que exige a adoção de mecanismos eficientes de segurança aptos a impedir e combater a prática de fraudes. Ademais, se a ré disponibiliza a opção de pagamento no ato da entrega, ela tem o dever de garantir a cobrança correta pela compra. Por fim, pede provimento ao recurso, para que a ação seja julgada procedente (fls. 206/215).

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido (fls. 219/232).

É o relatório.

Narra a petição inicial que no dia 28 de novembro de 2023, a autora efetuou uma compra no restaurante Pizza Hut, localizado no Shopping Anália Franco, por meio do aplicativo Ifood. Inicialmente, o pagamento seria realizado por meio da plataforma Ifood, mas após a confirmação do pedido nº 4155, a autora recebeu uma mensagem do próprio restaurante, informando que estava com

problemas para receber o pagamento via Ifood e solicitou que a autora alterasse a forma de pagamento. Como consequência, o pedido foi cancelado, e o valor de R\$ 14,90 foi estornado.

Em seguida, a autora tentou realizar o pedido utilizando a forma de pagamento via PIX, mas novamente não foi possível concluir a transação. Pouco depois, o restaurante entrou em contato por meio de uma ligação telefônica do número (11) 95325-9637, informando que o pedido seria preparado e que a autora deveria efetuar o pagamento diretamente ao motoboy entregador.

Por volta das 15h, o motoboy chegou para realizar a entrega do pedido nº 5409 e solicitou o pagamento. No entanto, ao tentar realizar a transação na máquina de cartão, o pagamento ficou apenas processando. O motoboy tentou novamente, mas a transação falhou mais uma vez. Nesse momento, o motoboy informou que precisaria retornar ao restaurante para buscar outra máquina de cartão.

Ao verificar seu aplicativo bancário do Itaú, a autora percebeu que havia sido realizada uma compra indevida no valor de R\$ 1.000,00 em sua conta corrente. Imediatamente, a autora entrou em contato com o Ifood e com o Banco Itaú para reportar o ocorrido e solicitar o estorno do valor.

Em resposta, o Ifood pediu desculpas pelo incidente, mas se eximiu de responsabilidade, orientando a autora a

entrar em contato diretamente com o restaurante responsável e registrar um boletim de ocorrência policial. No dia seguinte, a autora contestou a transação junto ao Banco Itaú, e solicitou o estorno do valor indevido. No entanto, o banco negou o estorno, sob a alegação de que a transação foi realizada com o uso da senha pessoal da autora.

Apesar das tentativas da autora de resolver a situação de maneira amigável, inclusive buscando o ressarcimento junto à instituição financeira, não obteve sucesso. Por isso, ajuizou a presente ação (fls. 01/14).

Delineada a situação fática narrada, passo à análise das razões recursais.

De início, oportuno consignar que à hipótese dos autos aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, pois ante a prestação de serviços de intermediação online de entrega de pedidos de alimentação pela ré, as partes constituíram nítida relação de consumo.

Assim, a responsabilidade civil é solidária de todos os fornecedores que compõem a cadeia de consumo, conforme estabelece o art. 7º, parágrafo único, do CDC, *in verbis*:

“Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia,

costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.”

Não se há de falar, portanto, que a responsabilidade da ré estaria afastada pelo fato de a entrega ter sido realizada pelo entregador vinculado ao próprio restaurante, na consideração de que entre a ré e o restaurante há parceria comercial, na qual ambas são beneficiadas, porquanto a primeira lucra com a taxa cobrada pela entrega e o estabelecimento comercial com o produto vendido, além de ter suas vendas maximizadas por meio do aplicativo da ré, que possibilita a entrega em área mais abrangente.

Ademais, o caso em tela deve ser apreciado conforme o art. 14, “caput” e § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;*
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;*
- III - a época em que foi fornecido.”*

Desse modo, pela disposição legal acima reproduzida, a responsabilidade pelos danos provenientes de prestação

de serviços defeituosa é objetiva, que, à luz da legislação consumerista, é aquela cuja atribuição independe de dolo ou de culpa, ocorre simplesmente pelo risco da atividade e somente admite excludentes relativas a caso fortuito, força maior ou culpa do consumidor (CDC, art. 14, §3.º).

Nesse contexto, a responsabilidade civil da ré assenta-se na equação: conduta, dano e nexo causal, que devem ser demonstrados pelo consumidor, pois a incidência da legislação consumerista não altera a distribuição do ônus probatório fixada pelo art. 373, I, do CPC.

No caso em tela, a autora se desincumbiu de comprovar os fatos alegados na petição inicial, considerando a sua conversa com o funcionário do restaurante por meio do aplicativo Ifood (fls. 19/21), na qual este menciona o problema para o recebimento do pagamento via plataforma da ré, o estorno do valor recebido, a orientação de realizar o pedido utilizando outra forma de pagamento, e o pedido de solução acerca da cobrança do valor de R\$ 1.000,00, quando o correto seria o de R\$ 14,90, por meio da máquina de cartão (fls. 22/27).

É certo que a plataforma possui o dever de garantir a segurança de seu sistema, e ao permitir que as informações do pedido da autora fossem manipuladas, a fim de que o entregador fraudasse a transação, cobrando valor diverso e elevado daquele contratado, caracterizou-se a falha na prestação de serviços, de modo

que deve responder de forma solidária e objetiva pelos danos causados ao consumidor.

Assim, devida a restituição da quantia indevidamente paga, por meio de máquina de cartão do entregador, de R\$ 1.000,00 (fls. 28/29).

Por conseguinte, uma vez reconhecida a responsabilidade objetiva da ré, diante da falha na prestação do serviço, este Tribunal de Justiça tem reconhecido que, embora o consumidor não tenha tido seu nome e imagem expostos à situação constrangedora, não há dúvida quanto ao dever de indenizar por dano moral, que decorre da recusa da ré em solucionar o problema no âmbito extrajudicial e da necessidade de o consumidor ingressar com ação judicial para obter a reparação dos danos materiais.

Relativamente ao valor adequado para fixação da indenização por dano moral, o arbitramento deve ser feito pelo julgador com observância aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade, considerando o grau de culpa do causador do dano, a extensão do prejuízo, o nível socioeconômico do autor e a condição econômica da ré, a fim de que o valor estipulado atenda sua função de ressarcir a vítima pelo abalo suportado (função satisfativa) e punir o agressor desencorajando-o a novas práticas lesivas (função pedagógica), sem prejuízo de evitar que o valor indenizatório implique em enriquecimento ilícito.

Assim, considero adequado o valor de R\$ 3.000,00, a título de indenização por dano moral, com correção monetária pela Tabela Prática deste Tribunal de Justiça, desde o arbitramento, e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação, observado que, a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, a correção monetária deverá incidir pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) e os juros moratórios deverão ser calculados com base na Taxa Selic, deduzido o índice de atualização monetária IPCA. Tal quantia se mostra razoável a indenizar a autora e inibir a repetição da conduta negligente por parte da ré.

Nesse sentido, os seguintes precedentes deste Tribunal de Justiça:

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS – Autora que alega ter sido vítima do "golpe do delivery" (que se configura pela manipulação da "maquininha" de cartão pelo entregador vinculado ao aplicativo de "delivery"), atribuindo a responsabilidade pelo ocorrido à plataforma digital iFood e ao banco emissor do cartão de crédito em que foram realizadas as transações fraudulentas – Sentença de procedência que declarou a inexigibilidade da cobrança relativa à compra no valor de R\$ 4.000,00, anulando o débito, bem como condenou ambos os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, a ser corrigido monetariamente de acordo com o disposto no artigo 389 do Código Civil e acrescido de juros moratórios legais de acordo com o artigo 406, § 1º, do Código Civil, tudo a partir do arbitramento – Irresignação da ré iFood – Não acolhimento - Contrato regido pelo Código de Defesa do Consumidor - Ocorrência de fraude que restou incontroversa - Responsabilidade objetiva da ré pela fraude perpetrada contra a autora, a quem não pode transferir o risco inerente às suas atividades comerciais. Fortuito interno que não afasta a obrigação de indenizar – Danos morais que restaram configurados – Valor fixado que se afigura

razoável e adequado ao caso contrato, e está em consonância com os valores fixados por esta E. Câmara, em casos semelhantes – Precedentes – Sentença mantida - Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1005977-92.2024.8.26.0008; Relator (a): Marcus Vinicius Rios Gonçalves; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/03/2025; Data de Registro: 17/03/2025).

AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO DELIVERY OU GOLPE DA MAQUININHA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÕES DA AUTORA E DOS RÉUS. - Apelação da autora: - Preparo insuficiente. Intimação para complementação, no prazo de 5 dias, sob pena de deserção. Recolhimento intempestivo. Deserção configurada. Recurso não conhecido. - Apelação do Banco Santander: - Pedido de improcedência da ação. Não acolhimento. O réu foi citado e apresentou contestação de forma intempestiva, assim, reputam-se verdadeiros os fatos narrados na inicial. Inteligência do art. 344 do CPC. Sentença mantida. - Apelação do Ifood: - Alegação de ilegitimidade passiva. Não acolhimento. A autora imputa ao réu falha na prestação dos serviços. Preliminar rejeitada. - Pedido de improcedência da ação. Não acolhimento. A autora foi vítima de fraude, em que entregador cadastrado na plataforma do réu, por meio do denominado "golpe do delivery" ou "golpe da maquininha", apropriou-se fraudulentamente de quantia superior ao preço da refeição adquirida. A responsabilidade do réu é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC e, em razão do risco da atividade, é responsável pelos danos materiais decorrentes da falha na prestação do serviço. Sentença mantida. Recurso da autora não conhecido. Recursos dos réus não providos. (TJSP; Apelação Cível 1015566-81.2024.8.26.0405; Relator (a): Eduardo Gesse; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/03/2025; Data de Registro: 14/03/2025).

APELAÇÃO. Prestação de serviços. Direito do consumidor. Ação de indenização por danos materiais e morais. Fraude em pagamento por meio de máquina de cartão (Golpe da maquininha). Responsabilidade objetiva da plataforma de delivery (Ifood). Solidariedade passiva configurada. Dano material e dano moral configurados. RECURSOS DAS RÉS NÃO PROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1038935-49.2023.8.26.0564; Relator (a): Carmen Lucia

da Silva; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2025; Data de Registro: 26/02/2025).

APELAÇÃO. Ação de inexigibilidade de débito c/c pedido de indenização por danos materiais e morais. Compra realizada por meio da plataforma eletrônica IFood. Consumidor vítima do "golpe do delivery". Insurgência contra sentença de procedência. Irresignação que não prospera. Falha na prestação do serviço. Empresa ré que integra a cadeia de fornecedores e, como tal, responde solidariamente pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos, conforme disposto nos artigos 14 e 34, ambos do Código de Defesa do Consumidor - CDC. Culpa exclusiva da autor-consumidor não evidenciada. Devida a restituição da quantia descontada. Dano moral configurado. Impossibilidade de denúncia à lide, conforme vedação contida no artigo 88 do CDC. Procedência mantida, ressaltando-se, todavia, que a correção monetária e os juros de mora deverão observar as alterações promovidas, pela Lei nº 14.905/2024, nos artigos 406 e 389 do Código Civil. Incidência das novas regras a partir de 30/08/2024. Recurso não provido, com observação nos termos constantes da fundamentação do acórdão. (TJSP; Apelação Cível 1137210-67.2023.8.26.0100; Relator (a): Issa Ahmed; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/01/2025; Data de Registro: 21/01/2025).

Compra e venda. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência em face dos apelantes. Apelos das rés. "Golpe da maquininha". Autor vítima de golpe perpetrado pelo entregador. Legitimidade passiva das rés configurada, visto que integra a cadeia de fornecedores. Precedentes. Previsão expressa do CDC. Culpa exclusiva do consumidor não demonstrada. Responsabilidade objetiva pelo fato do serviço. Ilegitimidade dos bancos reconhecida. Transações realizadas por meio de cartão com chip e senha pessoal. Dano moral configurado. Quantum indenizatório mantido em R\$ 3.000,00 por atender aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, além de condizer com as peculiaridades do caso concreto. Restituição condicionada à comprovação dos valores efetivamente desembolsados. Sentença parcialmente reformada. Apelo da corré iFood desprovido e apelo da corré Comércio de alimentos parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1095053-82.2023.8.26.0002; Relator (a): Carlos Dias

Motta; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2024; Data de Registro: 25/11/2024).

Por todas essas razões, de rigor a reforma da r. sentença para julgar procedente a ação, a fim de condenar a ré ao pagamento do valor de R\$ 1.000,00, a título de indenização por dano material, com correção monetária pela tabela prática deste Tribunal de Justiça, desde o desembolso, e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação, e da quantia de R\$ 3.000,00, a título de indenização por dano moral, com correção monetária pela tabela prática deste Tribunal de Justiça, desde o arbitramento, e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação, observado que, a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, a correção monetária deverá incidir pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) e os juros moratórios deverão ser calculados com base na Taxa Selic, deduzido o índice de atualização monetária IPCA. Em razão da sucumbência, a ré arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação.

Isto posto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora