



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000294684

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030936-75.2023.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante/apelado IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A, são apelados/apelantes ALEX SANDRO DE SOUZA ALVARENGA e DUANE DE ALMEIDA RONCHI e Apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÕES. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Falha na prestação de serviços. “Golpe do entregador de aplicativo”. Utilização da plataforma Ifood que foi essencial para a concretização do golpe ao possibilitar o acesso do fraudador aos dados pessoais da autora. Operações que foram imediatamente negadas pelo autor, quando do recebimento de mensagem pedindo a confirmação se foi o autor quem realizou a transação. Mesmo com a contestação tempestiva do golpe sofrido, o Itaú confirmou a operação. Dever de segurança. Falha na prestação dos serviços prestados por ambos os corréus. Excludentes de responsabilidade não evidenciadas. Reparação do dano material. Restituição simples, uma vez que não houve ofensa à boa-fé objetiva. Dano moral não configurado. Condenação afastada. Multa por descumprimento da tutela. Devida. Recursos parcialmente providos.

FORO DE SANTO ANDRÉ- 5ª VARA CÍVEL

Juiz Prolator: Dr. SILAS DIAS DE OLIVEIRA FILHO

Voto nº 28

Vistos.

Trata-se de ação intentada por **ALEX SANDRO DE SOUZA ALVARENGA e DUANE DE ALMEIDA RONCHI** contra **ITAÚ UNIBANCO S/A e IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A** buscando obrigação de fazer e indenização por danos materiais e morais.

Ao relatório de fls. 340/341, acrescenta-se que a ação foi julgada **IMPROCEDENTE** em relação ao Itaú e **PARCIALMENTE PROCEDENTE** em relação ao IFOOD moara condená-lo a pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Em seu apelo (fls. 365/376), o réu IFOOD alega ser mero intermediador entre os estabelecimentos comerciais e usuários da plataforma, não sendo responsável pelos entregadores. Sustenta a culpa do consumidor e a inocorrência do dano moral.

Os autores apelaram a fls. 380/402, na qual alegam, em síntese, que o banco
Apelação Cível nº 1030936-75.2023.8.26.0554 -Voto nº 28 - MM 28

enviou um *push* do aplicativo para confirmar a operação, a qual negou, bem como imediatamente entrou em contato com o banco para contestar a compra, porém teve sua contestação negada pelo banco. Requer que seja dado procedência à declaração de inexistência do débito, majorado os danos morais, bem como condenação do Itaú para devolver em dobro a quantia cobrada e pagamento de multa pelo descumprimento da tutela antecipada.

Contrarrazões a fls. 419/438 e 439/445.

É o **RELATÓRIO**.

Não há preliminares a serem analisadas.

No mérito, restou incontroverso que o autor se utilizou dos serviços de intermediação prestados pelo réu IFOOD, por meio do aplicativo, e que o golpe somente se concretizou porque o estelionatário teve acesso às informações sigilosas constantes daquela plataforma, como nome, dados do pedido e endereço do consumidor, não se podendo atribuir a ele ou a terceiro a culpa exclusiva pelo ocorrido.

Nem mesmo os alertas que o requerido IFOOD alega disponibilizar em sua plataforma são capazes de afastar ou atenuar a sua responsabilidade, não elidida pela afirmação de se tratar de simples intermediadora das partes usuárias de sua plataforma, sem nenhum vínculo com os entregadores independentes cadastrados, restando manifesta a sua responsabilidade, caracterizando-se o fortuito interno, a ser suportado pelos prestadores do serviço, que decorre do risco do negócio.

Desse modo, o serviço prestado pelo IFOOD, do qual se espera máxima segurança, é evidentemente defeituoso, na medida em que possibilitou a realização de transação fraudulenta no cartão de crédito do autor, por terceiro estranho, devendo o fornecedor da plataforma de serviços responder pelos danos materiais pleiteados, tendo em vista a responsabilidade de criar mecanismos de prevenção de condutas criminosas, considerando o risco da atividade que exerce.

Nesse sentido:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E DE COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL, FUNDADA EM PREJUÍZO CAUSADO PELO 'GOLPE DO DELIVERY'. MANUTENÇÃO DA R. SENTENÇA QUE CONDENOU A RÉ AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL, NO VALOR DE R\$ 2.003,98. LEGITIMIDADE PASSIVA DA RÉ, TENDO EM VISTA QUE ATUA COMO INTERMEDIADORA ENTRE OS USUÁRIOS DO APLICATIVO 'UBER EATS', RESTAURANTES E ENTREGADORES, OU SEJA, INTEGRA A CADEIA DE CONSUMO, E QUE O ALEGADO GOLPE FOI PRATICADO POR 'MOTOBOY'

CADASTRADO NA SUA PLATAFORMA. CONSTATAÇÃO DE QUE OS FATOS NARRADOS E OS DOCUMENTOS JUNTADOS NOS AUTOS CORROBORAM A ALEGAÇÃO DA AUTORA DE QUE SOFREU GOLPE DE ENTREGADOR AO REALIZAR O PAGAMENTO DE REFEIÇÃO ADQUIRIDA POR MEIO DO APLICATIVO. DESCABIMENTO DA ALEGAÇÃO DE EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE POR CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR OU DE TERCEIRO, NOS TERMOS DO ART. 14, §3º,II, DO CDC, UMA VEZ QUE O USO DA PLATAFORMA FOI ESSENCIAL PARA A CONCRETIZAÇÃO DO GOLPE AO POSSIBILITAR O ACESSO DO FRAUDADOR AOS DADOS PESSOAIS DA AUTORA, QUE NÃO TEVE MOTIVO PARA DESCONFIAR DA COBRANÇA REALIZADA PELO ENTREGADOR QUE COMPARECEU À SUA RESIDÊNCIA COM O PEDIDO EXATO, POIS SOMENTE SEGUIU AS ORIENTAÇÕES DAS MENSAGENS RECEBIDAS NO APLICATIVO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA PELA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, NOS TERMOS DO ART. 14, 'CAPUT' DO CDC, INDEPENDENTEMENTE DA AUSÊNCIA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO ENTRE A EMPRESA E O ENTREGADOR. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS DO ADVOGADO DA AUTORA PARA 20% DO VALOR ATUALIZADO DA CAUSA, NOS TERMOS DO ART. 85, §11, DO CPC. RECURSO DESPROVIDO” (TJSP, Apelação Cível 1025323-15.2021, Relator Alberto Gosson, 22ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento 01/08/2022).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência. Insurgência de ambas as partes. GOLPE DO DELIVERY. Responsabilidade civil da Portoseg S/A e da Pagseguro Internet Ltda. O autor foi vítima de golpe do delivery perpetrado pelo entregador vinculado ao aplicativo Rappi Brasil Intermediação de Negócios Ltda. Ao realizar o pagamento, o autor foi levado a acreditar que correspondia àquilo que foi previamente convencionado. Os fatos se deram por intermédio da plataforma gerida pela corré Rappi, em ambiente externo à casa bancária, fora da esfera de vigilância da instituição financeira. Na hipótese, não há como imputar à casa bancária, assim como à Pagseguro, a responsabilidade pelo infortúnio sofrido pelo autor. Não há nexo causal entre a conduta destes réus e os danos reclamados. As transações foram efetivadas em decorrência do golpe perpetrado, conduta que caracteriza fortuito externo e, por esta razão, exclui a responsabilidade objetiva destes fornecedores de serviço. RESPONSABILIDADE CIVIL. Rappi. Empresa de tecnologia que atua por meio de site ou de aplicativo, conectando usuários que desejam gerar renda por meio de entregas com

usuários que necessitam do serviço de compra e de entrega. Responsabilidade pelo serviço prestado quanto à gestão do aplicativo e à forma de pagamento. Ao intermediar vendas pela internet, com promessa de entrega rápida e segura, a Rappi age em parceria com entregadores autônomos, incrementando sua atividade. Diante disso, não se pode admitir que transfira o risco de sua atividade ao consumidor, que fez uso de seus serviços ao escolher a Rappi como intermediadora, e não o motoboy que foi por ela credenciado. A prestadora de serviço responde pelos atos praticados pelos entregadores, independentemente de vínculo empregatício, devendo ela suportar os danos materiais disto emergentes” (TJSP, Apelação Cível 1020499-53.2021.8.26.0001, Relator Helio Faria, 18ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento 18/07/22).

“APELAÇÃO. Ação de reparação por danos materiais cumulada com repetição de indébito. Fraude em aplicativo de entrega. Autora que, ao fazer uso do aplicativo da ré, foi vítima de golpe no momento do pagamento. Entregador cadastrado no aplicativo que, ao recepcionar valor de suposta taxa de entrega (R\$ 3,99), digitou quantia muito superior (R\$ 3.004,99), que foi paga pela cliente. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva pela falha na prestação dos serviços. Ausência de culpa da consumidora que, de boa-fé, concordou com o valor adicional pela entrega e, no ato do pagamento, foi enganada com a digitação de valor muito superior e ocultação dos numerais acrescidos. Cumpre à ré, na consecução da sua atividade, zelar pela seleção de entregadores/prepostos que atuarão em sua plataforma, bem como incrementar a todo tempo políticas de segurança. Culpa in eligendo na seleção de seus parceiros. Risco da atividade. Reparação do dano material que se confirma, nos termos da sentença. - RECURSO DESPROVIDO” (Apelação Cível 1031721-12.2021.8.26.0100, Relator Edgard Rosa, 22ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento 08/04/2022).

Quanto ao ITAÚ, a falha na prestação do seu serviço decorreu da falta de segurança de seus sistemas, que após identificarem que a transação realizada fora suspeita, com o envio de *push*, via aplicativo, para confirmar a compra, o que foi imediatamente negado pelo autor e contestado, mesmo assim, o banco réu confirmou a operação e possibilitou a concretização do estelionato.

Neste sentido, imperioso reconhecer o defeito na prestação de serviço do banco réu, não pelo fato de o coautor ter sido ludibriado, o que evidentemente é culpa exclusiva dele, mas sim pelo fato do banco réu não ter cancelado as compras, mesmo tendo possibilidade de fazê-lo, pois foi alertado tempestivamente pelo coautor. Ou seja, reconhece-se aqui o defeito na prestação do serviço consistente em confirmar a compra, mesmo após ter sido alertado pelo consumidor que foi fraudulenta, e não na obrigação do banco evitar

que fraudes ocorram fora do estabelecimento.

Desta feita, de rigor a declaração de inexigibilidade dos valores cobrados e condenar à devolução dos valores, de maneira simples, pois não se vislumbra violação à boa-fé objetiva na conduta dos réus, que também foram vítimas do golpe em questão (cf. EAREsp 676.608/RS, Relator Ministro Og Fernandes, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021), certo de que os valores já foram estornados e devolvidos pelos réus (fls. 232).

Contudo, no tocante ao dano moral, merece guarida a pretensão do Ifood.

Com efeito, em que pese a falha na prestação do serviço, não se convence esta Relatoria da ocorrência de dano moral que justifique a indenização pretendida pelos autores, que não comprovaram terem sofrido qualquer abalo psicológico ou alteração do seu comportamento habitual, não estando configurada ofensa ou situação vexatória ou constrangedora à sua honra e tampouco ao seu conceito perante a sociedade em razão desses contratemplos, não sendo devida indenização por danos morais em razão de transtornos, perturbações ou aborrecimentos que as pessoas sofrem no seu dia a dia, frequentes na vida de qualquer indivíduo, verificando-se, se o caso, mero dissabor, daqueles corriqueiros na vida cotidiana, como, por exemplo, procurar e não alcançar soluções para o seu problema, lembrando, sob enfoque diverso, que o eventual desvio do tempo produtivo poderia, se efetivamente provado, configurar dano material, e não extrapatrimonial.

Isto porque, se se busca uma indenização por dano moral, devem seus reflexos negativos perante a sociedade ser provados, e não apenas presumidos.

Segundo entendimento jurisprudencial do Superior Tribunal de Justiça, “*só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bemestar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral*” (REsp. nº 21.666-RJ, in RSTJ 150/382).

A esse passo, a indenização por danos morais é indevida.

Por fim, quando à multa pelo descumprimento da tutela antecipada deferida a fls. 83/85, assiste razão aos autores, razão pela qual deve o Itaú ser condenado a pagar a multa de R\$ 500,00.

Destarte, é de rigor a parcial acolhida das razões recursais, para o fim de afastar a condenação ao pagamento da indenização por danos morais.

Assim, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE os pedidos para DECLARAR a inexistência do débito de R\$ 14.917,05, e CONDENAR os réus a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

devolverem os valores, de maneira simples, o que já fizeram (fls. 232).

Por fim, diante do descumprimento da tutela antecipada (fls. 83/85),
CONDENO o Itaú a pagar a multa ali estabelecida (R\$ 500,00).

Face à sucumbência recíproca, condeno as partes a arcarem com custas e demais despesas processuais (50% para o autor e 50% para os réus), sendo os honorários advocatícios de 20% do valor da condenação (R\$ 14.917,05), que devem ser divididos na mesma proporção (50% para o patrono dos autores e 50% para os patronos dos réus).

CARLOS FANTACINI

Relator