



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000299025

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1029162-80.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CINTIA CRISTINA CRUZ SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ONLINE S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente) E REBELLO PINHO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1029162-80.2024.8.26.0002

Comarca: SÃO PAULO – FORO REG. STO AMARO – 2ª VARA CÍVEL

Apelante: CINTIA CRISTINA CRUZ SILVA

Apelado: IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ONLINE S/A

Voto: 58561

Ementa: Ação de indenização por danos materiais e morais. Compra de refeição pela plataforma online da ré. Ausência de entrega do produto. Caracterizada a culpa exclusiva da consumidora, a afastar a responsabilidade da ré (CDC, art. 14, § 3º, II). Sentença de improcedência. Ratificação do julgado. Art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal. RECURSO NÃO PROVIDO.

A r. sentença de fls. 223/226, complementada a fls. 237, cujo relatório é adotado, julgou improcedente ação de restituição de valores c.c. indenização por danos morais.

Apela a autora, a fls. 240/249, requerendo a reforma da sentença. Sustenta que a plataforma responde objetivamente pelas falhas de prestação de serviços, visto que há responsabilidade solidária entre todos os fornecedores integrantes da cadeia de consumo, conforme dispõe o CDC. Ressalta que a venda foi realizada diretamente pela referida plataforma online de vendas, que deve responder objetivamente pelos danos causados, vez que a autora só comprou porque foi

anunciado no site da requerida.

Quanto ao dano material, esclarece que a requerida não impugnou os fatos narrados pela requerente quanto ao reembolso do dinheiro da autora, o que de fato não ocorreu até o momento. Aduz a autora que estava no local aguardando a entrega, demonstrando sua boa fé e disposição para receber o pedido. A suposta tentativa de contato pelo entregador durante 10 minutos, sem sucesso, não exime a ré de sua responsabilidade, especialmente porque o dever de comunicação não pode se limitar exclusivamente ao chat do aplicativo, ainda mais considerando possíveis falhas de conexão, notificações ou acessibilidade do sistema.

Ressalta que a consumidora contratou a entrega por meio da plataforma da ré, que tem responsabilidade solidária em garantir a perfeita execução do serviço. Uma vez que o alimento não foi efetivamente entregue, a retenção do valor sem entrega do produto configura enriquecimento ilícito, vedado pelo ordenamento jurídico, além de causar prejuízo à consumidora, que arcou com um pagamento sem contrapartida, em razão do que requer a restituição do valor de R\$ 86,99.

Acrescenta que a conduta da ré ultrapassou o limite do tolerável, evidenciando descaso e falta de respeito com a consumidora, causando-lhe abalo moral, pelo que postula o valor de R\$ 10.000,00.

Recurso tempestivo, isento de preparo em razão da gratuidade, respondido a fls. 253/261.

É o relatório.

A r. sentença deve ser confirmada pelos seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça.

Dispõe o art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal: “Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento” (com redação dada pelo Assento Regimental nº 562/2017).

O Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, reconhece “a viabilidade do órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no 'decisum'” (STJ, REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 04.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. 21.11.2005; REsp nº 265.534-DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j. 01.12.2003).

A r. sentença foi assim proferida:

“Vistos.

CINTIA CRISTINA CRUZ SILVA ajuizou AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. DANOS MORAIS em face de IFOOD BENEFICIOS E SERVIÇOS LTDA sustentando, em síntese, que no dia 10/04/24 realizou pedido no App da ré, efetuando a compra no Burger King, no valor de R\$86,99 (oitenta e seis reais e noventa e nove centavos). No entanto, não houve a entrega do produto, tampouco foi devolvido o valor pago. Afirma não ter presenciado o entregador no local, razão pela qual requer restituição da quantia paga, além de compensação por dano moral no montante de R\$10.000,00 (dez mil reais). Juntou documentos (fls.16/46).

Contestação apresentada pela ré sustentando, em preliminar, ilegitimidade passiva. No mérito, em síntese, afirma ser mero intermediador cuja atividade é a aproximação das partes. Discorre sobre suas atividades e afirma que não se responsabiliza pela quantidade ou qualidade do produto entregue e que apenas remete ao estabelecimento comercial o pedido realizado pelo usuário da plataforma, não tendo qualquer participação no processo de separação, preparação ou entrega dos produtos. Afirma ausência de dano moral, bem como não há se falar em restituição de quantia (fls.124/135). Juntou

documentos (fls.136/159).

Réplica (fls.164/170).

É O RELATÓRIO.

FUNDAMENTO E DECIDO.

Não é o caso de designar audiência de conciliação, pois as partes não manifestaram interesse em composição. Indefiro a produção de outras provas, pois as questões controvertidas são unicamente de direito ou solucionáveis por simples prova documental, cuja apresentação está preclusa (art. 434 do CPC). Porque não pende a produção de outras provas, cabe julgamento antecipado (art. 355, I, do CPC).

Saliento que a relação jurídica travada entre as partes é de consumo, uma vez que a autora se enquadra perfeitamente no conceito de consumidor, estampado no art. 2º o Código de Defesa do Consumidor, e que a parte requerida, da mesma forma, pode ser classificada como fornecedora, pois sua condição fática se subsume ao que descreve o art. 3º do estatuto jurídico já citado.

Rejeito a alegação de ilegitimidade de parte trazida pelo réu, uma vez que fez parte da cadeia de consumo (art. 7º, parágrafo único, CDC), ainda que como intermediário entre a autora e o Burger King.

Passo à análise do mérito.

Com a presente ação a parte autora pretende indenização por dano material e moral em decorrência de suposta falha na prestação de serviços da ré. Relata que efetuou compra no estabelecimento Burger King pagando a quantia de R\$86,99. Esperou pela entrega que não chegou a ser realizada. Afirmou que estava na porta de sua casa aguardando o entregador, que sequer buzinou ou ligou para a autora, tão somente enviou mensagem informando estar a caminho.

Pois bem. Não obstante tratar-se de relação de consumo, os pedidos improcedem.

À fl.157, juntou o requerido chat entre entregador e cliente (não impugnado pela autora) dando conta de que às 21h30 o entregador esteve no local informando estar a caminho, bem como que caso a autora não fosse buscar seu pedido, ele seria cancelado. Às 21h42 há mensagem, via chat, em que o entregador informa ter chegado; às 21h47 nova informação afirmando estar no local; o mesmo ocorreu às 21h52, que se a autora não respondesse o pedido poderia ser cancelado; às 21h57 "tentamos entrar em contato com você para entregar esse pedido, mas o tempo de resposta acabou".

Portanto, durante 10 minutos tentou o entregador contato com a autora emvão. Não merece acolhimento a

afirmação da autora de que o entregador teria que ligar para ela ou buzinar, uma vez que o contato com a ré é pelo chat do App, ou seja, pelo mesmo modo que ocorreu a compra (chat), também deveria ser a comunicação.

Desta feita, não caracterizada falha na prestação de serviços da ré e sim, culpa exclusiva do consumidor que afasta o dever de indenizar, seja por dano material ou moralvítima (art. 14, § 3º, II, CDC) é de rigor a improcedência dos pedidos.

Demais disso, de acordo com a Política de Cancelamento de Pedidos Para Clientes (fls. 131), quando o entregador chega ao endereço do destinatário, tem este último 10 minutos para pegar o seu pedido no local informado. Depois desse prazo, ele é cancelado sem opção de reembolso. Não vislumbro abusividade na referida cláusula, pois o mínimo que se espera da pessoa que requereu o pedido pelo aplicativo é que que fique atenta ao seu celular.

DISPOSITIVO

Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos, extinguindo o processo com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Em razão da sucumbência, a parte autora arcará com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa (art. 85, § 2º, CPC) observada, se o caso, a gratuidade judiciária.

Na hipótese de interposição de apelação, por não mais haver juízo de admissibilidade nesta instância (artigo 1.010, § 3º, do CPC), sem necessidade de nova conclusão, intime-se a parte recorrida para oferecer contrarrazões no prazo de 15 (quinze) dias; e, havendo recurso adesivo, também deverá ser intimado o adverso para resposta em 15 (quinze) dias. Após remetam os autos ao Tribunal.

P.I.C.”

Pois bem.

Incidem na espécie os ditames do Código de Defesa do Consumidor.

A autora, ora apelante, realizou compra de alimento, no estabelecimento *Burger King*, através de plataforma online do *Ifood*, ora apelado, mas o produto não lhe foi entregue.

A contestação foi instruída com o “chat entre entregador e cliente”, não impugnado pela autora, em que o entregador comunica que fará a entrega (21h30), tendo

informado que chegou ao local (21h42). Novas mensagens do entregador reiterando que a cliente precisava receber o pedido, enviadas às 21h47 e 21h52. Por fim, nova mensagem às 21h52, noticiando: “Tentamos entrar em contato com você para entregar esse pedido, mas o tempo de resposta já acabou” (fls. 157/158).

Considerando que a autora optou por fazer a compra através da plataforma online, pelo mesmo canal deve ocorrer a comunicação entre as partes, de forma que restou configurada a culpa exclusiva do consumidor, que não atentou às mensagens enviadas em seu celular.

O fornecedor de serviços não poderá ser responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor, como ocorreu na espécie, nos termos do art 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

O cancelamento do pedido, sem possibilidade de reembolso, em caso de não recebimento por parte do cliente, foi devidamente informado ao consumidor (fls. 157), além de constar da “Política de Cancelamento de Pedidos para Clientes” (fls. 131).

Não se vislumbra abusividade, tampouco enriquecimento sem causa, em virtude da ausência de reembolso, por se tratar de refeição para consumo imediato, caso em que o retorno do produto ao restaurante acarretaria em

seu perecimento total. Assim, a recusa de reembolso à consumidora, no caso, não configura conduta abusiva nem enriquecimento sem causa, já que o ressarcimento da consumidora implicaria em prejuízo para o restaurante.

De igual modo, os danos morais não restaram caracterizados, pois não há provas concretas de que a situação tenha prejudicado a imagem ou a honra da autora, provocando angústia ou abalo psíquico anormal, ou danos a direitos de personalidade, nem mesmo restou demonstrado o desvio produtivo do consumidor, a ponto de justificar a indenização pretendida. Além disso, reitera-se que houve culpa exclusiva da autora, a afastar qualquer responsabilidade da ré.

Destarte, a sentença de improcedência deve ser mantida, tal como lançada.

Considerando o trabalho adicional em sede recursal, e em atenção ao art. 85, §11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários advocatícios fixados em primeira instância, para 15% (quinze por cento) do valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

LUIS CARLOS DE BARROS
Relator