



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000313208**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002583-77.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A, é apelado ROGERS RUIZ MARTINS DE MELO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E WALTER EXNER.

São Paulo, 31 de março de 2025.

**PEDRO BACCARAT**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO n.º 1002583-77.2024.8.26.0008

APELANTE: Ifood.com Agência de Restaurantes Online S.A.

APELADO: Rogers Ruiz Martins de Melo

COMARCA: São Paulo – Foro Regional VIII – Tatuapé – 5ª Vara  
Cível

Golpe do “delivery”. Legitimidade passiva e responsabilidade objetiva da iFood reconhecida. Dano material representado pelo valor do golpe. Dano moral configurado. Indenização razoavelmente arbitrado. Recurso desprovido.

VOTO n.º: 50.704

Trata-se de apelação interposta contra sentença que julgou procedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais. A magistrada, Doutora Ana Carolina Vaz Pacheco de Castro, declarou a inexigibilidade do débito de R\$ 25.755,98 lançado no cartão de crédito do Autor, bem como condenou solidariamente os Réus ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Sustenta o Apelante, em síntese, que: (i) é parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda, por ser mero intermediador que não responde por fraudes bancárias; (ii) não há responsabilidade do iFood sobre conduta praticada por

terceiro entregador; (iii) a responsabilidade deve recair sobre a instituição financeira, conforme Súmula 479 do STJ; (iv) o iFood adota medidas para combater fraudes, fornecendo informações e dicas de segurança aos usuários; (v) não estão presentes os requisitos para configuração do dano moral; (vi) o Autor contribuiu para a ocorrência da fraude ao não observar as informações de segurança; (vii) subsidiariamente, o valor da indenização deve ser reduzido.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória por danos decorrentes de fraude praticada por entregador cadastrado na plataforma ifood. O Autor diz que o entregador utilizou duas maquininhas sob a alegação de que não conseguia sinal, concluiu que a cobrança não foi possível e seria posteriormente resolvida pela Ré. Logo após a entrega, foram feitas compras com o cartão e o banco não autorizou a contestação feita pelo Autor.

Trata-se de ação indenizatória por danos decorrentes de fraude praticada por entregador cadastrado na plataforma ifood. O Autor diz que o entregador utilizou duas maquininhas sob a alegação de que não conseguia sinal, concluiu que a cobrança não foi possível e seria posteriormente resolvida

pela Ré. Logo após a entrega, foram feitas compras com o cartão e o banco não autorizou a contestação feita pelo Autor.

A preliminar de ilegitimidade passiva não merece acolhida. A pretensão fora deduzida em face da Uber tendo o Autor imputado ao colaborador da empresa fraude perpetrada mediante ardil. A hipótese é de responsabilidade objetiva porque o colaborador, ou entregador, está integrado na atividade de prestação de serviços da Autora, impondo-se que se reconheça, quando menos para definição da responsabilidade civil, a figura do serviçal ou preposto. Acresce que a hipótese é de típica relação de consumo de tal sorte que, a esquiva da condição de empregador ou comitente não lhe favorece, porque evidenciada a formação de cadeia para o fornecimento do serviço, esta que seria integrada pela Ré e por seus colaboradores por ela previamente selecionados, fixando a responsabilidade, também solidária, consoante as normas protetivas do artigo 14 do CDC.

Não há que se falar em culpa exclusiva de terceiro ou da vítima. A fraude foi viabilizada justamente pela utilização da plataforma do iFood, que permitiu o acesso do fraudador aos dados do pedido e do consumidor. O Apelante não comprovou ter adotado medidas eficazes para evitar esse tipo de golpe, limitando-se a alegar que fornece orientações genéricas aos usuários.

Não modifica este quadro as definições

insertas nas condições de uso do aplicativo por meio da qual a Ré se qualifica como fornecedora de bens ou serviços, forma indireta de eximir de suas responsabilidades, disposição nula, consoante expressamente disposto no inciso I do artigo 51 do CDC.

O golpe do Delivery não pode ser aplicado sem a participação do colaborador, porque a eles são transmitidas as informações necessárias para localizar o consumidor, atraí-lo com a entrega do pedido e, então, aproveitar-se do momento para reclamar pagamento de pequena diferença, assim, induzindo em erro a vítima, que não adota maior cautela diante da ínfima quantia solicitada. O ardiloso entregador, ou aquele que faz a suas vezes, valendose das informações lhe foram transmitidas pelo colaborador, digita rapidamente um número, com valor inicial similar ao da diferença anunciada, mas acrescenta zeros multiplicadores e, assim, consoma o golpe.

Neste sentido já decidiu esta Câmara:

*“Prestação de Serviços. Responsabilidade civil. Ação de indenização por danos materiais e morais. “Golpe do delivery”. Consumidor que contratou os serviços de entrega por aplicativo da ré (Uber Eats) e foi vítima de golpe quando do recebimento do pedido. Legitimidade da ré. Relação de consumo. Alegação de fraude perpetrada por terceiro. Fortuito interno. Dever de prestação de serviços seguros e eficientes. Culpa exclusiva não demonstrada. Responsabilidade objetiva pelo fato do*

*serviço. Risco da atividade. Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Dano moral. Transtornos que ultrapassaram mero aborrecimento. Precedentes em casos análogos. Indenização mantida, em atenção aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Juros de mora a contar da citação. Honorários sucumbenciais que não comportam redução. Sentença mantida. Recursos desprovidos.” (Apelação nº 1004357-28.2021.8.26.0565; Relator: Milton Carvalho)*

A prova se fortalece pelas circunstâncias. Impõe-se prestigiar a palavra do consumidor que demonstrou que a fraude fora perpetrada em momento coincidente com a entrega, e prestou declarações a Autoridade Policial, sob as penas da lei, narrando detalhadamente e de modo verossímil o golpe.

O dano material está demonstrado e representado pelos valores que excederam ao débito regular para a encomenda.

Quanto aos danos morais, entendo que estão devidamente configurados. O Autor teve compras fraudulentas lançadas em seu cartão de crédito no expressivo valor de R\$ 25.755,98, teve seu nome negativado indevidamente e precisou ajuizar ação judicial para ter seus direitos reconhecidos. A situação ultrapassa o mero aborrecimento, causando angústia e transtornos que justificam a reparação.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O valor de R\$ 10.000,00 arbitrado na sentença mostra-se razoável e proporcional, atendendo ao caráter compensatório e punitivo-pedagógico da indenização, sem implicar enriquecimento indevido. Não comporta, portanto, redução.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso, com elevação dos honorários advocatícios para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11 do CPC.

Pedro Baccarat

Relator