



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000328538

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007511-26.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A, são apelados/apelantes ADRIANA MESQUITA e ALESSANDRA MESQUITA e Apelado BANCO XP 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: **Recurso de apelação parcialmente provido, improvido o recurso adesivo.V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente sem voto), ANA LUIZA VILLA NOVA E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

JOÃO ANTUNES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 27.866

APELAÇÃO Nº: 1007511-26.2023.8.26.0002

COMARCA: FORO REGIONAL DE SANTO AMARO – 11ª VARA CÍVEL

JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: DR. CARLOS ALEXANDRE AIBA AGUEMI

**APELANTES/APELADOS: IFFOD.CO AGÊNCIA DE RESTAURANTES
ONLINE S/A., ADRIANA MESQUITA E ALESSAZNDRA MESQUITA
(RECURSO ADESIVO)**

APELADO: BANCO XP S/A.

DIREITO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO. APELAÇÃO E RECURSO ADESIVO.

I. Caso em Exame

1. Ação de declaratória c/c indenização por danos morais em face das autoras terem sido vítimas de fraude ao utilizar serviços da requerida, resultando em cobrança indevida. Sentença de parcial procedência.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em apurar (i) a legitimidade passiva, (ii) a responsabilidade civil das rés pela fraude e a (iii) caracterização do dano moral.

III. Razões de Decidir

3. Ilegitimidade passiva do Banco caracterizada. Ausência de qualquer participação direta na relação jurídica intermediada pela corré.

4. Ilegitimidade passiva do Ifood afastada. A relação entre as partes é de consumo, configurando a responsabilidade objetiva da ré, que integra a cadeia de fornecimento de serviços.

4. O “Golpe do Delivery” não poderia ocorrer sem a participação do colaborador, que utilizou informações da plataforma para induzir a vítima ao erro.

5. A responsabilidade da instituição financeira é afastada, pois não participou diretamente da relação jurídica.

6. Dano moral indevido. Ausência de sua comprovação.

7. A sentença merece reforma apenas para excluir a condenação do dano moral.

IV. Dispositivo

8. Recurso de apelação parcialmente provido, improvido o recurso adesivo.

A r. sentença de fls. 146/151, com declaratórios rejeitados (fls. 181, cujo relatório se adota, julgou parcialmente procedente o pedido formulado nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais ajuizada por *Adriana Mesquita e Alessandra Mesquita* em face de *Ifood.com Agência de Restaurantes Online S/A.* e *Banco XP S/A*, para, *in verbis* “condenar o réu IFOOD ao pagamento de R\$ 4.151,60 ao autor, com correção monetária a contar da data da fraude e juros de mora a contar da citação; ao pagamento de R\$ 3.000,00, a título de danos morais, com correção e juros de mora incidentes a partir

da prolação desta sentença (Súmula 362 do STJ). Por consequência, JULGO EXTINTO o presente feito, com apreciação de mérito, na forma do artigo 487, I, CPC. Condene o réu IFOOD a arcar com as custas e despesas proporcionais do processo, bem como com os honorários advocatícios do patrono do autor, que fixo em 15% do valor da condenação. Condene o autor, sucumbente na lide contra o banco, ao pagamento de custas proporcionais”.

Inconformada, apela a requerida (fls. 185/194), buscando a inversão do julgado. Faz uma síntese do processado. Discorre sobre o seu modelo de negócio dizendo que é mero intermediador entre atores econômicos. Aduz que não possui qualquer responsabilidade sobre os entregadores que utilizam a plataforma para realização de entregas, notadamente pela prática de fraudes de natureza bancária e de cartão. Narra que os Termos e Condições destinados aos usuários, o consumidor está ciente de que o serviço do Ifood é apenas de intermediação, sendo a entrega de responsabilidade do entregador ou do operador logístico. Defende que o próprio consumidor teve contribuição determinante para o golpe, uma vez que, apesar de fazer a opção de pagamento online dentro da plataforma, assumiu o risco e efetuou o pagamento de uma inexistente taxa extra. Afirma que o pagamento se deu em máquina própria do entregador, sem qualquer relação com a ré, visto que não permite pagamentos fora dos moldes da plataforma. É impossível à ré evitar a ocorrência do fato, ocorrido fora da plataforma. É caso de culpa exclusiva de terceiro (golpista) e da vítima, que aceitou realizar pagamento não autorizado pela ré e não conferiu o valor do pagamento. Se insurge quanto a condenação dos danos materiais, na medida em que estes não restaram demonstrados, não juntada da negativa da instituição financeira quanto ao estorno dos valores. Não houve sequer encaminhamento de qualquer documento ao recorrente. No mesmo sentido, diz que não há a comprovação do alegado dano moral e, alternativamente, seja minorado o valor fixado. Por derradeiro, pede o provimento da apelação.

As autoras recorrem adesivamente (fls. 202/210), buscando a condenação do Banco XP, eis que teve responsabilidade solidária com o Ifood pelo infortúnio acometido. Também objetiva majoração dos danos materiais para a quantia de R\$ 4.971,91, em face do refinanciamento efetuado unilateralmente pelo Banco XP. Busca ainda a majoração dos danos morais fixados. Discorre sobre a matéria debatida, reporta-se à jurisprudência e, ao final, requer o provimento do recurso.

Contrarrazões das autoras a fls. 213/217 e do Ifood.Com Agência de Restaurantes Online S/A. (fls. 221/235).

É o relatório.

As autoras lançam bases na alegação de que no dia 02/02/2002, por volta das 14:36 horas, a coautora Alessandra utilizou-se dos serviços da requerida para a compra e entrega de refeição, com pagamento pelo aplicativo. Ao receber o entregador em sua residência, este lhe informou que o aplicativo do Ifood estava instável e que o restaurante havia enviado a máquina para cobrança manual. A autora então abriu o aplicativo do Ifood e constatou que a compra havia sido cancelada, razão pela qual efetuou o pagamento com seu cartão XP. No momento do pagamento, certificou-se que o valor correspondia à compra (R\$ 64,79), contudo, ao subir para seu apartamento recebeu notificação do banco informando que estava sendo debitado de seu cartão a quantia de R\$ 4.151,60 (quatro mil, cento e cinquenta e um mil reais e sessenta centavos). Procurado os requeridos, nenhuma providência

foi tomada. A par disso, ingressou com a presente demanda.

Feitas estas considerações, passo a analisar a matéria.

No tocante a legitimidade das partes deve ser analisada *in abstracto*, ou seja, de acordo com as alegações deduzidas na inicial - *in status assertionis*. A aferição da veracidade das alegações, mediante análise de elementos probatórios, diz respeito ao mérito e como tal deve ser enfrentado.

No caso dos autos, a relação existente entre as partes é de consumo, na medida em que presentes as hipóteses do art. 2º e 3º do CDC. O consumidor atribui à fornecedora os prejuízos sofridos em razão da fraude da qual foi vítima. É o que basta para a constatação da pertinência subjetiva passiva para a ação.

No mérito, incontroverso que o pedido da compra foi realizado por meio da plataforma da requerida, bem como que houve o pagamento indevido da quantia total de R\$ 4.151,60 (quatro mil, cento e cinquenta e um reais e sessenta centavos).

A matéria controvertida **cinge-se em apurar a existência de responsabilidade civil, a legitimidade passiva dos réus, a caracterização do dano moral e o valor eventualmente a ser fixado.**

Pois bem.

A parte autora ingressou com ação contra a Ifood, imputando ao colaborador da empresa a prática de fraude perpetrada mediante ardil.

Cuida de hipótese de responsabilidade objetiva, uma vez que o colaborador ou entregador está integrado na atividade de prestação de serviços, impondo-lhe que se reconheça, quando menos para definição da responsabilidade civil, a figura do preposto.

Como já dito, trata-se de típica relação de consumo de tal sorte que a negativa da condição de empregador ou comitente não favorece a recorrente, porque evidenciada a formação de cadeia para o fornecimento do serviço, esta que seria integrada pela requerida e por seus colaboradores por ela previamente selecionados, fixando-se a responsabilidade solidária, consoante a norma protetiva do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Também as definições inseridas nas condições de uso do aplicativo, onde a requerida se qualifica como fornecedora de bens ou serviços não altera este quadro, em face da nulidade de tal disposição, uma vez que, de forma indireta, busca se eximir de suas responsabilidades (CDC, art. 51, I).

Por sua vez, o chamado “*Golpe do Delivery*” não pode ser aplicado sem a participação do colaborador, pela simples razão de que a eles são transmitidas as informações necessárias para localizar o consumidor, atraí-lo com a entrega do pedido e, então, aproveitar do momento para reclamar do pagamento de pequena diferença, assim, induzindo a vítima em erro, que não adota maior cautela diante da ínfima quantia solicitada.

O ardiloso entregador, ou aquele que faz as suas vezes, valendo-se 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.

Por outro lado, não há como responsabilizar a instituição financeira, como pretendem as autoras, uma vez que não teve qualquer participação direta na relação jurídica intermediada pela correquerida.

Portanto, correta a condenação do Ifood ao ressarcimento do

valor da compra realizada pelo golpista com utilização do cartão de crédito da autora Adriana

Neste sentido já decidiu esta C. Câmara de Direito Privado:

*RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação regressiva cumulada com indenizatória. Preliminar de ilegitimidade passiva. Rejeição. Teoria de Asserção. Ré que é parte legítima para figurar no polo passivo da ação e responsável pelo defeito na prestação de serviço, independentemente da existência de vínculo empregatício com o entregador. "Golpe do delivery". Falha na prestação de serviço caracterizada. Golpe perpetrado por entregador cadastrado na plataforma da empresa ré. Restituição à autora do valor pago por ela à sua cliente. Sentença mantida. Arbitramento de honorários recursais. Recurso desprovido. (TJSP; **Apelação Cível 1098539-09.2022.8.26.0100; Relator (a): Carlos Dias Motta; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/06/2023; Data de Registro: 15/06/2023**)*

*APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E DE COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL, FUNDADA EM PREJUÍZO CAUSADO PELO "GOLPE DO DELIVERY". 1. Sentença que declara a inexigibilidade do débito lançado no cartão do autor, bem como fixa indenização por danos morais em R\$ 5.000,00. 2. Apelo do IFOOD alegação de que é mero intermediador e de que o requerente foi negligente. 3. Empresa que integra a cadeia de consumo golpe praticado por "motoboy" cadastrado na sua plataforma. 4. Responsabilidade evidenciada pelos elementos de prova dos autos. 5. Hipótese dos autos que ultrapassa o mero aborrecimento. 6. Sentença mantida. 7. Não provimento. (TJSP; **Apelação Cível 1028070-38.2022.8.26.0002; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/05/2023; Data de Registro: 26/05/2023**).*

No tocante aos danos morais, tenho que, no caso dos autos, deve ser comprovada a sua existência e, neste particular, não restou evidenciado.

Explico.

Para caracterizar o dano moral, *in casu*, não basta o mero desgaste, um dissabor ou incômodo, sendo necessária a existência de um dano grave ao psicológico do ofendido a justificar a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária.

Observe-se, no particular, que toda a angústia, sofrimento, humilhação, desgaste físico e moral alegadamente vivenciado pela autora não está comprovado nos autos.

Como se sabe, a reparação dos danos morais tem por escopo compensar o intenso sofrimento experimentado em virtude de ofensa a direitos personalíssimos e, no caso em exame, que versa sobre inadimplemento contratual, tal situação é incapaz de ensejar uma situação de sofrimento ou humilhação justificadora da compensação pecuniária que se pretende.

Logo, não há dano ensejador de reparo moral, de modo que o pedido correspondente é improcedente.

Diante deste panorama, reformo a r. sentença, apenas para afastar a condenação da indenização por danos morais.

Por derradeiro, considero prequestionada toda a matéria à luz dos dispositivos constitucionais e legais federais colacionados, bem como relativamente aos precedentes invocados, com o intuito de possibilitar o manejo de eventuais recursos nos órgãos máximos de justiça, visto que o julgador não está obrigado a se manifestar sobre toda a jurisprudência indicada ou todos os dispositivos legais mencionados pela parte, os quais dão sustentação jurídica à sua pretensão, sendo suficiente que haja análise da matéria posta em julgamento, com a explicitação das razões pelas quais fundamenta sua decisão, como no caso.

Ante ao exposto e por meu voto, dou parcial provimento ao recurso da requerida e nego provimento ao recurso adesivo das autoras.

JOÃO ANTUNES
Relator