



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000414863

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1075334-80.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARINES PIRES DE MORAES LIMA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª 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 CARLOS DIAS MOTTA (Presidente sem voto), VIANNA COTRIM E MORAIS PUCCI.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1075334-80.2024.8.26.0002

Apelante: Marines Pires de Moraes Lima (Justiça Gratuita)

Apelado: Ifood.com Agência de Restaurantes On Line S/A

Comarca: Foro Regional de Santo Amaro – 7ª Vara Cível

EMENTA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Cancelamento da compra mensal pelo Ifood. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Insurgência da parte autora. Compras não foram entregues e o dinheiro não foi devolvido à autora. Falha na prestação de serviços. Dano moral configurado. Valor indenizatório fixado em R\$5.000,00, de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Sentença modificada. Recurso parcialmente provido.

Voto nº 31.978

Trata-se de sentença prolatada pelo MM Juiz de Direito, Dr. Sergio Ludovico Martins, que julgou parcialmente procedente a “Ação de indenização por danos materiais e morais” proposta por **MARINES PIRES DE MORAES LIMA** em face de **IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A** para condenar a empresa requerida a devolver o importe de R\$ 340,47 (trezentos e quarenta reais e quarenta e sete centavos), com correção monetária desde o desembolso e juros moratórios de um por cento ao mês a contar da citação.

Em razão da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas ao pagamento das custas processuais pro rata,

observada a gratuidade processual concedida em favor da parte autora. A parte autora foi condenada ao pagamento de 10% da pretensão desacolhida a título de danos morais em favor do advogado da parte adversa, observada gratuidade da justiça. E a parte ré deverá arcar com os honorários de 10% do proveito econômico da atual demanda em favor dos patronos da parte autora.

Apela a autora (fls. 165/180), alegando, em síntese, que deve ser indenizada pelos danos morais. Relata que efetuou compra de despesa mensal em 22/08/2024 para entrega em 23/08/2024, entretanto, a empresa apelada não entregou os produtos comprados e se recusou a efetuar o estorno do preço pago (fls.40/64), não havendo o ressarcimento até a presente data.

A apelante ficou sem suas compras e sem seu dinheiro para recomprar seus alimentos e passar o mês, não tendo mais o que comer em sua despensa. Aduz que a empresa ré possui várias reclamações na plataforma “Reclame Aqui” de outros consumidores com o mesmo problema.

Sustenta que a entrega dos produtos devidamente quitados causou prejuízo à autora e ultrapassou os limites da razoabilidade, excedente a esfera do mero aborrecimento, pois se destinava a compra de despesa de alimentos para passar o mês todo. Diz que comprovou sua condição financeira, recebendo valor líquido não muito significativo de R\$742,00 ao mês (fls. 36).

Afirma que não há dúvida quanto à falha na

prestação do serviço, bem como despreocupação da empresa com o cliente, devendo assumir a responsabilidade pelos seus atos. Pleiteia indenização de R\$8.000,00. Colaciona julgados.

Entende que a ré deve arcar com a integralidade das custas processuais e honorários advocatícios, fixando estes em seu máximo sobre a condenação.

Contrarrazões às fls. 187/193.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais decorrente de prestação de serviços.

Cinge-se a controvérsia sobre o cabimento ou não de indenização por danos morais e ônus sucumbencial.

Concessa venia do entendimento do magistrado sentenciante, *in casu*, cabível a indenização por danos morais.

De fato, a compra para abastecimento da residência da autora foi realizada em 22/08/2024, no valor de R\$340,47, para entrega no dia seguinte até as 12h00. Entretanto, o entregador chegou após o horário agendado, não havendo quem recebesse a compra.

Em contato com o entregador, a autora perguntou sobre a possibilidade de recebimento por um vizinho, entretanto houve recusa do entregador em retornar à residência.

Desta forma, a autora ficou sem as compras, sendo que as tentativas de contado com a ré se mostraram infrutíferas, e o supermercado imputou à ré a responsabilidade pela devolução dos valores que até o momento não foram devolvidos à autora.

E não há nos autos esclarecimentos sobre os procedimentos de reembolso, considerando que, ainda que plataforma intermediadora de entrega, é certo que o pagamento integral da compra é feita à empresa e esta repassa ao mercado parceiro.

Desta forma, evidente a má-prestação de serviços, na medida em que não entregou as compras e não devolveu o valor pago pela autora.

E tal situação não pode ser tida como mero aborrecimento comum do dia a dia, visto que ato corriqueiro do cotidiano deveria corresponder à resolução do problema por ele apresentado de forma correta, sob pena de total inversão de valores.

Dessa maneira, a autora faz jus a indenização por danos morais, no valor de R\$5.000,00, corrigidos desde o arbitramento e acrescidos de juros moratórios legais a partir da citação, de acordo com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade,

diante das peculiaridades do caso.

Neste passo, o fato de o pedido indenizatório ter sido atendido em menor grau do que o pretendido, não acarreta parcial procedência do pedido, a teor do enunciado da Súmula 326, do C. STJ: *“na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”*.

Assim, a r. sentença recorrida deve ser modificada para julgar a **ação procedente e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00, corrigidos do arbitramento e acrescido de juros moratórios legais a partir da citação.**

Em razão da sucumbência integral, também condenar a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC, já considerado o trabalho adicional realizado em grau recursal, mantida no mais a r. sentença.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou PARCIAL PROVIMENTO ao recurso.

Maria de Lourdes Lopez Gil

Relatora