



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000418166

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1085373-39.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAULO HENRIQUE AGUSTIM DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E EDUARDO GESSE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MICHEL CHAKUR FARAH

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1085373-39.2024.8.26.0002

Apelante: Paulo Henrique Agustum dos Santos

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

Juiz na origem: Guilherme Duran Depieri

Comarca: Foro Regional de Santo Amaro

VOTO nº 6061

Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por má prestação de serviços – Aplicativo de entrega Ifood – Demora excessiva, com cancelamento da entrega pelo consumidor – Aplicativo que demorou dois meses para estornar o valor de R\$ 73,62 – Sentença de improcedência dos pedidos – Apelo do autor, insistindo na condenação por danos morais – Acolhimento, em parte – Injustificada demora do fornecedor para providência simples – Inexigibilidade de pedido administrativo prévio, diante de recusa expressa em não devolver o valor e encerrar o atendimento eletrônico sem mais explicações – Descaso no tratamento evidente – Inafastabilidade do direito de ação – Consumidor que requereu o estorno através do “chat” de atendimento no próprio aplicativo do Ifood – Falha em procedimento interno não imputável ao consumidor – Indenização por danos morais devida para desestimular a má prestação de serviço – Valor do dano moral que ora de arbitra em R\$1.500,00 - Sentença reformada – Recurso provido em parte.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor contra a r. sentença (fls. 174/176) que julgou improcedentes os pedidos iniciais em ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por má prestação de serviços.

Em razões recursais, insistiu o autor, Paulo Henrique, na condenação do réu, iFood, à reparação por danos morais porque só houve o reembolso do valor após o ajuizamento da ação e dois meses após os fatos. Houve desvio no tempo produtivo do consumidor (ou perda do tempo útil) a atrair a condenação à reparação com fundamento na falha na prestação de serviço. Tempestivo e sem preparo, embora corretamente, beneficiado pela gratuidade.

Contrarrazões do réu a fls. 193/202 pela manutenção da r. sentença.

É o relatório.

Respeitadas os argumentos do culto magistrado, o recurso há de prosperar, embora em parte.

Dessume-se dos autos que o autor realizou uma compra de gêneros alimentícios (fl. 47) no dia 10/08/2024 (fl. 37) pelo aplicativo Ifood e não chegou a recebê-la. Após cerca de três horas da realização do pedido, o autor trocou mensagens com o atendimento do réu (fls. 37/46) na tentativa de solucionar a ocorrência. No atendimento por “chat”, a ré informou que “o pedido já saiu faz 106 min” (fl. 38) e, sem conseguir localizar a entrega – até porque provavelmente o atendimento era feito por um robô –, o consumidor (autor) optou por cancelar o pedido e receber o dinheiro de volta.

Ocorre que, até a data do ajuizamento desta ação, em 01/10/2024, o estorno não tinha sido feito, o que é incontroverso, porque a ré admite que a devolução se deu em 04/10/2024 (fl. 141), antes de sua citação (07/11/2024, fl. 131), portanto.

Para o ilustre magistrado de primeiro grau, este foi o

fundamento para a improcedência dos pedidos iniciais: a boa fé da ré ao prontamente resolver o assunto.

Mas a irresignação procede em parte, respeitosamente.

É verdade que a ré Ifood devolveu os R\$ 73,62 da compra nunca recebida, antes mesmo que fosse citada, mas depois da propositura da ação e, mais do que isso, cerca de dois meses após o fato.

Em outros termos, a ré, intermediadora do pedido, só tomou providência quando o consumidor acionou-a judicialmente, sendo necessária a propositura de uma ação judicial, portanto.

Inexistente imputação de responsabilidade à administradora de cartão de crédito, por exemplo, que levaria até três meses para devolver, por exemplo, até porque o pagamento teria sido feito na modalidade “Pix” (fl. 141) pelo autor.

Não merece acolhimento a alegação de que o consumidor não se valeu das vias administrativas, deixando de registrar queixa nos canais bem conhecidos que aproximam consumidor e fornecedor para tentativa de conciliação extrajudicial, como Procon, Consumidor.gov, “Reclame Aqui” ou outras.

Em primeiro lugar, porque não há obrigação legal do consumidor em fazê-lo; como expresso na CRFB¹, qualquer lesão pode ser submetida ao conhecimento e julgamento pelo Poder Judiciário, tornando desnecessário o prévio acionamento administrativo.

Em segundo lugar, e principalmente, o autor

¹ Artigo 5º, inciso XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.

requereu, sim, o estorno do valor cobrado na via administrativa, que vem a ser o próprio “chat” de atendimento da ré (capturas de tela a fls. 37/46).

Se o 'chat' não foi suficiente para iniciar o processo de estorno – por exemplo, emitindo um comando para o departamento de atendimento ao cliente providenciar a ordem de devolução do pagamento feito –, é problema que diz respeito exclusivamente à da ré, e não pode ser imputado ao consumidor.

Ora, se o fornecedor oferece um canal de comunicação, é razoável esperar que ele funcione e por ali se possa acionar um suporte ao consumidor efetivo.

Do que se constata, o atendimento não funcionou no caso em análise e é o que basta.

Acrescente-se, ademais, que a ré encerrou o atendimento pelo "chat" de modo afrontoso e desrespeitoso com o consumidor, que já havia pagado por um serviço não executado. Realmente, percebe-se de fls. 37/46 que, durante alguns dias, a negociação para devolução esta em andamento, até que, inesperadamente, a ré encerrou as tratativas, disse, sem explicações, "que não será possível seguir com sua solicitação" e, ainda, de modo sarcástico ou não (a essa altura, pouco importa), disse que "contamos com a sua compreensão e esperamos ter ver por aqui em breve!" Francamente!

Bem por isso, dúvida parece não haver no sentido de que o consumidor se viu obrigado a mover uma ação judicial para reaver seu dinheiro, tendo havido demora injustificada da ré na solução.

Este descuido – embora de pequeno valor para o réu, mas significativo para o autor – não deve passar incólume porque significa enriquecimento ilícito do fornecedor – se multiplicado por milhões de consumidores que acessam a plataforma diariamente.

A conduta da ré deve ser desestimulada com a imposição de condenação ao pagamento de indenização por danos morais ao mesmo tempo em que se busca compensação ao consumidor que perdeu tempo em suas infrutíferas diligências.

Quanto ao mais, o Ifood responde, sim, pelos serviços prestados pelos produtos (ou serviços) exatamente porque é um intermediador, tanto quanto uma loja que comercializa um produto impróprio para consumo responde tanto quanto o fabricante do produto, tudo com esteio na solidariedade prevista no artigo 7º, parágrafo único do CDC.

Sabe-se que a indenização deve ser sempre estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória. A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. E, a segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuie o dano havido.

Logo, a indenização não pode ser inexpressiva, que gere a impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem deve ser exorbitante, que acarrete o enriquecimento sem causa, no que diz respeito ao ofendido.

Sopesadas essas circunstâncias, no caso sob análise, tenho por bem que R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) são adequados

às circunstâncias, à falta de repercussão mais grave. Haverá correção monetária da data deste acórdão e juros de mora da citação, observado o disposto na lei 14.905/24 após sua vigência.

Por fim, rejeito o pedido de “restituição em dobro” na conclusão das razões de apelo (fl. 189), tratando-se de um lapso do apelante, aparentemente, tanto quanto as referências à “média de consumo de energia” (fl. 186, primeiro parágrafo). Deveras, não há pedido de devolução em dobro na petição inicial e o pedido em segunda instância corresponderia à inaceitável inovação recursal.

Nesse passo, acolho o pedido recursal de condenação da ré ao pagamento de danos morais no importe de R\$ 1.500,00, conforme fundamentação, provendo em parte o apelo sem sucumbência recíproca, conforme Súmula 326 do E. STJ.

Ante o exposto, meu voto dá parcial provimento ao apelo. Custas e despesas pela ré, que arca com honorários de advogado que fixo em R\$1.200,00.

Finalmente, para acesso às vias extraordinária e especial, dou por prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional discutida nos autos, tornando desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

MICHEL CHAKUR FARAH
RELATOR