



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000418359

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1069647-25.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BANCO BRADESCO S/A e IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A, são apelados EMILLIE VIRGINIA MELO CUNHA e ANDREA VIRGINIA DOS SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Invalidaram em parte a sentença, de ofício, deram parcial provimento à apelação do banco réu e negaram provimento ao recurso da corré, com observação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), JAIRO BRAZIL E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

19ª Câmara de Direito Privado

Apelações nº: 1069647-25.2024.8.26.0002 (processo digital)

Comarca: CAPITAL – 4ª Vara Cível do Fórum Regional de Santo Amaro

Apelantes: IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A e BANCO BRADESCO S/A

Apeladas: EMILLIE VIRGINIA MELO CUNHA e ANDREA VIRGINIA DOS SANTOS

MM. Juíza de primeiro grau: Jéssica de Paula Costa Marcelino

Voto nº 50.338

Apelação – Prestação de serviços – “Golpe do entregador” – Ação declaratória c.c. indenizatória – Sentença de parcial acolhimento dos pedidos, para declarar a inexistência da compra, no valor de R\$ 4.999,99, condenando os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos materiais e morais – Decisão parcialmente anulada, de ofício, na passagem em que condena os réus ao pagamento de indenização por dano material, e ligeiramente reformada, para alterar o termo inicial dos juros de mora – Manutenção da disciplina das verbas da sucumbência estabelecida em primeiro grau.

1. Decisão “extra petita” – Mácula reconhecida, de ofício, na passagem em que a sentença condena os réus ao pagamento de indenização por dano material. Ausência de pedido nesse sentido.

2. Ilegitimidade passiva – Aferição devendo tomar por pressuposto o quadro descrito na petição inicial. Aplicação da chamada teoria da asserção, adotada pela moderna processualística brasileira. Questão sobre a responsabilidade

ou não dos réus que deve ser apreciada na apreciação do mérito.

3. Responsabilidade da plataforma Ifood – Vínculo entre ela e as contratantes dos serviços que caracteriza típica relação de consumo, à luz do que dispõem os arts. 2º e 3º do CDC. Ré que não atua como mera intermediadora entre o consumidor e a empresa que anuncia seus produtos na plataforma, haja vista que se propõe a solucionar os problemas na prestação dos serviços, por meio do canal de atendimento disponível no aplicativo. Massa consumidora que encara a plataforma de serviços ré como garante das relações travadas em função da correspondente intermediação. Atividade empresarial essa que, ao mesmo tempo que lhe gera polpuda remuneração, também impõe riscos ao fornecedor, entre os quais, justamente, o que é tratado nestes autos. Incidência da teoria da responsabilidade pelo risco da atividade, expressa no art. 927, parágrafo único, do CC. Consideração, ademais, de que o golpe só foi possível, porque tiveram os delinquentes acesso a informações pessoais do consumidor, como nome, telefone, endereço, número do pedido, por meio da plataforma de entregas, o que também indica falha nos serviços prestados, ao não garantir a segurança que se espera do aplicativo.

4. Responsabilidade da instituição financeira – Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitada mediante a adoção de sistema de detecção de operações realizadas em condições suspeitas, para efeito de consulta prévia sobre a autoria e legitimidade dessas operações. Hipótese em que o banco réu, apesar da imediata contestação da operação, realizada com cartão de crédito, não se dignou

nem mesmo de instaurar o procedimento do chamado “chargeback”, para verificar a regularidade da operação junto ao beneficiário. Inequívoca a responsabilidade civil da instituição financeira nessas circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ.

5. Dano moral – Verificação, por presumível o sofrimento íntimo das autoras, decorrente do indevido lançamento, mesmo após ter o banco réu sinalizado a solução da questão no plano extrajudicial. Indenização por danos morais arbitrada em primeiro grau, em R\$ 3.000,00, não comportando a pretendida redução.

Invalidaram em parte a sentença, de ofício, deram parcial provimento à apelação do banco réu e negaram provimento ao recurso da corré, com observação.

1. Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenizatória proposta por EMILLIE VIRGINIA MELO CUNHA e ANDREA VIRGINIA DOS SANTOS em face de IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ONLINE S/A e BANCO BRADESCO S/A.

Dizem as autoras, em síntese, que, em 18.7.24, realizaram pedido de alimento, por meio do aplicativo da primeira corré, no valor de R\$ 17,89, a ser pago no ato da entrega. Tentado o

pagamento por meio do cartão de crédito, por duas vezes a transação foi recusada, por suposta falta de sinal. Diante disso, o entregador informou que retornaria com outra máquina, deixando o pedido com as autoras. Contudo, momentos após, as autoras receberam mensagem do banco corréu, por SMS, dando conta de informar que havia sido autorizada uma compra no cartão, no valor de R\$ 4.999,99. Posteriormente, receberam as autoras nova mensagem do banco corréu, desta vez por Whatsapp, informando que uma nova compra, no valor de R\$ 2.999,99, fora realizada, mas bloqueada, por suspeita de fraude. As autoras comunicaram a ocorrência à autoridade policial e impugnaram a compra no valor de R\$ 4.999,99. Embora o banco réu tenha informado que a quantia seria estornada na fatura do cartão, após o respectivo fechamento, o valor impugnado foi mantido. Donde a demanda, objetivando a declaração de inexistência da cobrança, no valor de R\$ 4.999,99, e a condenação dos réus ao pagamento da importância de R\$ 10.000,00, a título de indenização por danos morais.

A r. sentença julgou a ação parcialmente procedente, para declarar a inexistência da compra, no valor de R\$

4.999,99, condenando os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos materiais, correspondente aos valores eventualmente satisfeitos pelas autoras, e por danos morais, na importância de R\$ 3.000,00, com correção monetária a partir do arbitramento e juros de mora desde o evento danoso. Outrossim, responsabilizou os réus pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 15% sobre o valor da condenação (fls. 499/505).

Apelam os réus.

Como fundamentos da irresignação, argumenta o banco réu o que segue, em substância: (a) é ele parte ilegítima para figurar no polo passivo da relação processual, uma vez que é mero agente financeiro; (b) a operação foi realizada mediante cartão físico, com “chip” e inserção de senha, além de não refugir ao perfil de consumo das autoras; (c) o cartão do banco réu segue o sistema EMV, possuindo dois fatores de segurança e não admitindo fraude com cartão presente; (d) não houve falha na segurança ou na prestação dos serviços, mas, sim, culpa exclusiva do consumidor e de

terceiro, a afastar a responsabilidade objetiva; (e) tratando-se de fortuito externo, não se aplica ao caso dos autos a Súmula 479 do STJ; (f) não estão demonstrados os alegados danos morais; (g) os juros de mora sobre a indenização devem ser computados a partir do arbitramento; (h) não houve comprovação do pagamento, a ensejar a repetição de valores; (i) a correção monetária sobre os valores a serem repetidos deve incidir somente a partir da citação (fls. 517/536).

De seu turno, argumenta a corré Ifood o que segue, também em substância: (a) não tem ela legitimidade passiva, por ser mera intermediadora, uma vez que o entregador era independente, tendo sido o pagamento realizado diretamente ao estabelecimento; (b) existiu culpa de terceiro, não tendo a corré responsabilidade pelo ocorrido; (c) não há provas do alegado dano moral; (d) em caráter subsidiário, o valor da indenização deve ser reduzido, em observância aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade (fls. 549/558).

2. Recursos tempestivos (fls. 516, 517 e 549) e preparados (fls. 537/539 e 559/560).

Respondida apenas a apelação da ré Ifood pelo banco corréu (fls. 564/576).

É o relatório do essencial.

3. Anoto, inicialmente, que o preparo foi recolhido a menor por parte da apelante Ifood (v. fls. 559/560 e 581).

É de se esperar que tal apelante irá recolher a diferença, até porque de valor pouco expressivo (R\$ 140,96, para março de 2025).

Assim e de modo a não retardar a atividade jurisdicional, o recurso será conhecido, determinando-se, no entanto, que a referida apelante comprove o recolhimento da diferença do preparo, em prazo a ser estabelecido pelo r. Juízo de origem, sob pena de inscrição na Dívida Ativa.

4. Observo, mais, de ofício, que a sentença apelada é “extra petita” na passagem em que condenou os réus ao pagamento de indenização por dano material, “correspondente aos valores eventualmente pagos pela autora”.

Isso porque não existiu pedido nesse sentido.

Bem é de ver que a petição inicial se limitou a pedir a declaração de inexistência da cobrança do valor de R\$ 4.999,99 e eventuais acréscimos, bem assim a condenação dos réus ao pagamento de indenização por dano moral, apenas (v. fl. 16).

Assim, a r. sentença será anulada em tal passagem, ficando prejudicada a apelação do banco corréu nos tópicos que tratam desses temas.

5. Não procedem as preliminares de ilegitimidade passiva, suscitadas por ambos os réus.

Ora, se a plataforma apelante e o banco coapelante têm ou não a responsabilidade que lhes são imputada na petição inicial, isso se refere, na verdade, ao mérito da questão e, portanto, deve ser analisado por tal prisma.

Importa que o quadro fático exposto na petição inicial como causa de pedir evidencia, ao menos em tese, a responsabilidade dos réus frente às autoras.

Referido raciocínio se coaduna com a atual processualística, que adota a chamada teoria da asserção, assim explicitada na lição de FREDIE DIDIER JR., que invoca a doutrina de ALEXANDRE CÂMARA, KAZUO WATANABE, FLÁVIO LUIZ YARSHELL, LEONARDO GRECO, JOSÉ CARLOS BARBOSA MOREIRA, JOSÉ ROBERTO DOS SANTOS BEDAQUE, SÉRGIO CRUZ ARENHART, LEONARDO JOSÉ CARNEIRO DA CUNHA, ARAKEN DE ASSIS, LUIZ GUILHERME MARINONI, entre vários outros:

“... As dificuldades que normalmente se

apresentam na separação das condições da ação do mérito da causa – aliadas ao fato de que a extinção do processo sem exame do mérito, por carência da ação, após longos anos de embate processual, é consequência indesejável – fizeram com que surgisse uma concepção doutrinária que busca mitigar os efeitos danosos que a aplicação irrestrita do que o Código de Processo determina poderia causar.

Sem olvidar o direito positivo, e considerando a circunstância de que, para o legislador, carência de ação é diferente de improcedência do pedido, propõe-se que a análise das condições da ação, como questões estranhas ao mérito da causa, fique restrita ao momento de prolação do juízo de admissibilidade inicial do procedimento. Essa análise, então, seria feita à luz das afirmações do demandante contidas em sua petição inicial (in statu assertionis). 'Deve o juiz raciocinar admitindo, provisoriamente, e por hipótese, que todas as afirmações do autor são verdadeiras, para que se possa verificar se estão presentes as condições da ação'. 'O que importa é a afirmação do autor, e não a correspondência entre a afirmação e a

realidade, que já seria problema de mérito’.

Não se trata de um juízo de cognição sumária das condições da ação, que permitiriam o reexame pelo magistrado, com base em cognição exauriente. O juízo definitivo sobre a existência das condições da ação far-se-ia nesse momento: se positivo o juízo de admissibilidade, tudo o mais seria decisão de mérito, ressalvado os fatos supervenientes que determinassem a perda de uma condição da ação. A decisão sobre a existência ou não de carência de ação, de acordo com esta teoria, seria sempre definitiva. Chama-se de teoria da asserção ou da prospettazione”. (“Curso de Direito Processual Civil”, vol. “1”, p. 173 – grifei).

6. Sobre o mérito, cabe observar que os elementos dos autos evidenciam terem as autoras sido vítimas do chamado “golpe da maquininha” ou “golpe do delivery”, em que o entregador adultera a operação, fazendo constar valor muito maior que o preço da mercadoria.

Dito isso, ainda a se considerar que a entrega

não tenha sido realizada por entregador cadastrado na plataforma da ré Ifood, mas por entregador próprio do estabelecimento comercial, fato é que o pedido se fez à plataforma de serviços, caracterizando o vínculo disso oriundo típica relação de consumo, à luz do que dispõem os arts. 2º e 3º do CDC.

Por outra parte, até por se propor a solucionar os problemas na prestação dos serviços, por meio do canal de atendimento disponível na plataforma, a ré Ifood é vista pela massa consumidora como garante das relações travadas em função da correspondente intermediação.

Lícito é concluir, portanto, que a atividade empresarial desenvolvida pela ré Ifood, ao mesmo tempo que lhe gera polpuda remuneração, também lhe impõe riscos, entre os quais, justamente, o que é tratado nestes autos.

Assim, a partir da teoria da responsabilidade pelo risco da atividade, expressa no art. 927, parágrafo único, do CC e

no art. 14 do CDC, é inequívoca a obrigação da plataforma ré de reparar os danos provenientes dos riscos inerentes ao negócio.

Observe-se, ainda, que o golpe só foi possível porque, no mínimo, tiveram os delinquentes acesso a informações pessoais do consumidor, como nome, telefone, endereço, número do pedido, por meio da plataforma de entregas. Tal circunstância já é o bastante para evidenciar que existiu vistosa falha nos serviços prestados pela corré Ifood, ao não garantir a segurança que se espera da plataforma.

O tema não é novo na jurisprudência deste Egrégio Tribunal, como se vê dos precedentes assim ementados:

“Ação declaratória cumulada com indenização
- Danos materiais e morais - Falha na prestação de serviços - 'Golpe do entregador de aplicativo' - Utilização da plataforma que foi essencial para a concretização do golpe ao possibilitar o acesso do fraudador aos dados pessoais da autora - Danos materiais devidos -

Ação julgada parcialmente procedente - Sentença mantida - Recurso improvido" (Ap. 1001186-66.2022.8.26.0003, Rel. Des. COUTINHO DE ARRUDA, 16ª Câm. de Dir. Priv., j. 17.2.23).

"GOLPE DO DELIVERY. Aplicação do CDC. Risco do negócio que não pode ser imputado ao consumidor. Indubitável que o golpe somente se consumou em razão da existência de informações específicas e sigilosas acerca do pedido, número de telefone, endereço, nome, dentre outros dados detidos pelos fraudadores pessoais do consumidor a ponto de fazê-lo crer que falava com um preposto da ré, de forma que inarredável o reconhecimento de falha quanto à segurança dos dados de sua clientela. Não calha a alegação da ré de que apenas realiza a intermediação da venda e entrega, não se responsabilizando por atos dos "motoboy", pois incontroverso o autor utilizou do serviço de intermediação via aplicativo, fornecido pela requerida no mercado de consumo, como destinatário final. Dicção do art. 34 do CDC. Danos materiais e

morais configurados. Quantum fixado em observância aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO” (Ap. 1032923-27.2021.8.26.0002, Rel. Des. ANNA PAULA DIAS DA COSTA, 38ª Câm. de Dir. Priv., j. 23.3.23).

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE. APELOS DOS CORRÉUS. AUTOR FOI FRAUDADO POR TERCEIROS QUANDO REALIZAVA PEDIDO DE ALIMENTOS POR APLICATIVO COM INTERMEDIÇÃO DA ENTIDADE DE ARRANJO DE PAGAMENTOS. RESPONSABILIDADE DO APLICATIVO 'IFood' POR TER PROPICIADO O VAZAMENTO DE DADOS DO AUTOR E DA INSTITUIÇÃO 'NU PAGAMENTOS' PELO FATO DE OS DOIS DÉBITOS REALIZADOS EM SEQUÊNCIA TEREM EXTRAPOLADO O PERFIL MÉDIO DE UTILIZAÇÃO DO AUTOR. DANOS MORAIS RECONHECIDOS

E BEM QUANTIFICADOS. RECURSOS DESPROVIDOS” (Ap. 1087227-36.2022.8.26.0100, Rel. Des. ALBERTO GOSSON, 22ª Câm. de Dir. Priv., j. 28.4.23).

“Ação de indenização por danos materiais e morais, decorrente do denominado "Golpe do Delivery" - Aplicação do CDC (Lei 8078/90) à hipótese em tela - Autor que realizou pedido por intermédio do aplicativo da corré IFOOD, realizando o pagamento ao entregar via máquina de cartão - Responsabilidade objetiva dos requeridos - Risco inerente às suas atividades empresariais - Fato de terceiro excludente que somente se justifica se decorrente de fato inevitável ou imprevisível, aqui não configurado - Incúria dos réus - Cabível ressarcitório material e moral - Quantum em consonância com o que vem sendo fixado por esta Câmara em casos análogos (R\$8.000,00) – Demanda procedente – Sucumbência dos réus - Recursos improvidos” (Ap. 1005838-48.2022.8.26.0223, Rel. Des. JOVINO DE SYLOS, 16ª Câm. de Dir. Priv., j. 11.4.23).

7. Da mesma forma, é manifesta a responsabilidade civil da instituição financeira ré na hipótese.

A respeito de situações como a dos autos, é de se ter em mente que as instituições financeiras disponibilizam grandioso aparato eletrônico para uso dos clientes, no propósito, de um lado, de facilitar as operações financeiras realizadas pela massa consumidora, de outro, economizar custos com a manutenção de uma estrutura de serviços capaz de, com eficiência e agilidade e efetiva segurança, assistir o cliente em tais operações.

Assim é que tais instituições, afora dinamizar as operações, o que lhes proporciona maior lucro, economizam com a contratação de funcionários, com o pagamento de adicional por quebra de caixa, com a manutenção de postos e agências etc., transferindo ao consumidor, sejamos francos, a realização de atividades que competiriam a elas próprias e respectivos prepostos.

Se é assim e apesar de boa parte da massa consumidora aderir a tais práticas, pela economia de tempo, de energia e pelas demais facilidades que acarretam, não é razoável, contudo, também transferir ao consumidor os riscos inerentes a tais serviços, quaisquer que sejam as respectivas causas.

Efetivamente, houvesse um mínimo de preocupação quanto à segurança do sistema, de sorte a evitar dissabores como o experimentado pelas autoras, haveria plenas condições de verificação prévia, “on line”, do fato de as indigitadas operações terem sido realizadas em condições suspeitas, e seria ele certamente consultado sobre a regularidade das operações, pela administradora do cartão, logo que inserida a respectiva senha, e antes de concretizadas as operações.

Tanto isso é verdade que a segunda operação, no valor de R\$ 2.999,99, foi prontamente bloqueado pelo banco corréu após suspeita de fraude (v. fl. 20).

O quadro inspira foros plenos de credibilidade à versão descrita na petição inicial, até a se considerar que as autoras providenciaram o registro policial da ocorrência (v. fls. 21/22).

Tratando-se de operação realizada com o uso de cartão de crédito e diante das inúmeras fraudes realizadas mediante a contrafação da maquininha do cartão, o mínimo que se esperava é que o banco réu, diante da contestação das autoras, tivesse iniciado procedimento de verificação, o chamado “chargeback”, de modo a checar a regularidade da compra junto ao suposto credor da operação.

Nada disso foi feito.

Em face desse cenário, tem plena incidência na espécie o disposto no art. 14 do CDC, a estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor “pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços” e a considerar defeituoso o serviço “quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar” (§1º), tendo em conta, entre outros

fatores, “o modo de seu fornecimento” (inciso I).

A hipótese, aliás, se encaixa no enunciado da recente Súmula 479 do STJ, a seguir reproduzido: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Ainda a respeito da situação dos autos, observo que absolutamente nada de palpável existe a indicar que o autor fragilizou o acesso ao cartão ou à respectiva senha. A aplicação de golpes tais, com efeito, se realiza mediante a contrafação do aparelho por meio do qual se realiza a operação.

Donde o acerto na proclamação de inexigibilidade do valor impugnado e, obviamente, de eventuais encargos incidentes sobre ele.

8. No que concerne aos danos morais,

considero-os caracterizados.

No caso, o dano moral indenizável não decorreu propriamente das operações financeiras realizadas pelo terceiro, falsário, mas do sentimento de indignação e impotência certamente experimentado pelas autoras com a falta de atenção que lhes foi dedicada pelos réus, mormente pelo banco corréu, que, conquanto tenha inicialmente informado que os valores seriam “regularizados” diante da contestação da compra (v. fl. 23), tornou a incluir o valor impugnado na fatura (v. fls. 25/27).

Irrepreensível, pois, o reconhecimento do afirmado dano moral.

Segundo os padrões adotados por esta Turma Julgadora, na esteira da orientação do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, a indenização arbitrada em primeiro grau, na quantia de R\$ 3.000,00, foi até generosa para com os apelantes, não comportando a pretendida redução, sobretudo à luz da técnica do desestímulo.

9. Parcial razão assiste ao banco apelante, porém, no que concerne ao termo inicial dos juros de mora.

Com efeito, tratando-se de responsabilidade de fundo contratual, os juros moratórios devem incidir a partir da data da citação.

10. Em suma: a r. sentença será (i) anulada, de ofício, na passagem em que condenou os réus/apelantes pelo pagamento de indenização por dano material; e (ii) ligeiramente reformada, para alterar o termo inicial dos juros de mora, nos termos acima.

A solução ora atribuída ao litígio não altera a disciplina das verbas da sucumbência fixada em primeiro grau.

Sem fixação de honorários recursais, nos termos do art. 85, §11, do CPC, seja porque não houve resposta ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso nem outro tipo de atuação do advogado das autoras nesta esfera recursal, seja porque o recurso do banco réu está sendo provido parcialmente (Tema 1.059 do STJ, REsp. 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS).

Nesses termos, meu voto, de ofício, **invalida em parte** a sentença, **dá parcial provimento** à apelação do banco réu e **nega provimento** ao recurso da corré, com observação (item “3”, parte final).

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator