



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000420588

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000017-58.2024.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante IFOOD BENEFÍCIOS E SERVIÇOS LTDA., é apelado PAULO CESAR BORGOMONI NETO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª 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 LUIZ EURICO (Presidente) E SÁ DUARTE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

CARMEN LUCIA DA SILVA

Relatora

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1000017-58.2024.8.26.0590

APELANTE: IFOOD BENEFÍCIOS E SERVIÇOS LTDA.

APELADO: PAULO CESAR BORGOMONI NETO

COMARCA: SÃO VICENTE – FORO DE SÃO VICENTE - 6ª VARA CÍVEL

MM. JUIZ DE DIREITO: ARTUR MARTINHO DE OLIVEIRA JÚNIOR

VOTO Nº 27.266

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. COMPRA NÃO ENTREGUE REALIZADA POR PLATAFORMA DE DELIVERY. ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. DANO MATERIAL CONFIGURADO. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação cível interposta por empresa administradora de plataforma de delivery contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados pelo consumidor, condenando-a ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 93,49 e danos morais no montante de R\$ 5.000,00, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) definir se a empresa de intermediação de delivery possui legitimidade para figurar no polo passivo da ação; (ii) verificar a ocorrência de responsabilidade civil por danos materiais e morais em razão do não recebimento de pedido realizado via plataforma digital. III. RAZÕES DE DECIDIR A empresa intermediadora de serviços de delivery integra a cadeia de fornecimento e, por isso, responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único, e 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo legítima para figurar no polo passivo da ação. Restou comprovado que o pedido realizado pelo autor por meio da plataforma digital foi cancelado sem entrega da mercadoria adquirida, não tendo havido reembolso do valor pago, o que caracteriza falha na prestação do serviço e autoriza a condenação por danos materiais. O não recebimento de produtos adquiridos via aplicativo de delivery, embora gere dissabor, não configura, por si só, abalo emocional ou lesão a direito da personalidade, não havendo elementos que demonstrem situação excepcional capaz de justificar a indenização por danos morais. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso parcialmente provido para afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, mantendo-se a

condenação ao pagamento de danos materiais. Tese de julgamento: A plataforma de intermediação de delivery integra a cadeia de fornecimento e responde objetivamente pelos vícios e defeitos na prestação do serviço. O inadimplemento contratual decorrente de cancelamento de pedido sem entrega nem reembolso configura dano material indenizável. A ausência de entrega de pedido de delivery não caracteriza, por si só, dano moral indenizável, salvo comprovação de circunstâncias extraordinárias que violem direitos da personalidade. A sucumbência recíproca autoriza a divisão proporcional das despesas e honorários, podendo a verba honorária ser fixada por equidade nos termos do art. 85, § 8º, do CPC. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 7º, parágrafo único, e 14; CPC, arts. 85, §§ 2º e 8º, 86, caput. Jurisprudência relevante citada:

TJSP, Apelação Cível 1000507-20.2023.8.26.0007, Rel. Morais Pucci, j. 24/05/2024.

TJSP, Apelação Cível 1006026-19.2022.8.26.0004, Rel. Claudia Menge, j. 19/12/2023.

TJSP, Apelação Cível 1017093-62.2021.8.26.0344, Rel. Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, j. 05/10/2023.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida a fls. 327/332, que julgou procedentes os pedidos autorais e condenou a parte ré ao pagamento de danos materiais no importe de R\$ 93,49 e morais fixados em R\$ 5.000,00, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios.

Inconformada, a parte ré apela (fls. 184/192).

Sustenta, em síntese, a sua ilegitimidade passiva, argumentando se mera intermediária de serviço de entrega de alimentos, não respondendo pela qualidade ou quantidade dos produtos efetivamente entregues aos consumidores. Argumenta a inoccorrência danos morais, por se tratar de uma situação de mero aborrecimento. Por fim, requer o provimento do recurso para reformar integralmente a r. sentença, para que os pedidos autorais sejam julgados improcedentes, ou alternativamente, que sejam afastados ou adequados os danos morais.

Recurso tempestivo, preparado e contrarrazoado (fls. 370/375).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, não há o que se falar em ilegitimidade passiva da apelante.

Conforme entendimento pacificado na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ), as plataformas de intermediação de serviços, como o IFOOD, possuem responsabilidade objetiva pelos danos causados a seus consumidores.

A relação jurídica existente entre a plataforma e o consumidor caracteriza-se como uma relação de consumo, nos termos do artigo 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (CDC), e a responsabilidade da plataforma decorre de sua falha na prestação dos serviços de intermediação, incluindo a segurança na transação de pagamento e na contratação dos entregadores. Nesse sentido, não há que se falar em ilegitimidade passiva. Portanto, afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela ré.

As razões do recurso preenchem os requisitos previstos nos artigos 1.007 e 1.010, notadamente seus incisos II e III, ambos do CPC, tendo sido apresentadas as razões de fato e de direito do inconformismo, permitindo o seu conhecimento.

O recurso prospera em parte.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com restituição de valor e danos morais, ajuizada por Paulo Cesar Borgomoni Neto em face de IFOOD BENEFÍCIOS E SERVIÇOS LTDA. e COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUIÇÃO (EXTRA), alegando, em síntese, que, em 21 de dezembro de 2023, efetuou a compra de algumas bebidas junto ao estabelecimento Extra, através da plataforma Ifood, no valor de R\$ 93,49, pago por PIX, cuja entrega estava prevista para ocorrer entre 17h55min e 18h05min do mesmo dia. No entanto, teve seu pedido foi cancelado e a mercadoria nunca foi entregue, o que teria lhe causado prejuízos e danos morais.

O MM. Magistrado acolheu os pleitos autorais.

E, em que pese a respeitável sentença, entendo que comporta reforma parcial.

Com relação ao dano material, já tendo sido afastada a tese de ilegitimidade passiva, anoto que a própria ré Ifood juntou captura de tela que demonstra que houve o cancelamento do pedido (fl. 205) sendo incontroversa a lide nesse ponto.

Considerando que se aplica ao presente caso o regramento do Código de Defesa do Consumidor, competia as rés provar o cumprimento contratual, o que não ocorreu. Assim, era de rigor a condenação pelo dano material.

Também é aplicável à presente situação a teoria do risco da atividade, segundo a qual o dano ocasionado pela ausência de

entrega de produtos comercializados por meio da plataforma digital “Ifood” é uma possibilidade inerente à natureza do negócio desempenhado pela recorrente, por meio do qual auferi lucros, o que lhe impõe o dever de adotar medidas efetivas para assegurar o controle de qualidade dos serviços prestados.

Considerando o cancelamento do pedido, competia às rés adotar providências necessárias à efetivação de reembolso, inclusive para evitar que os valores fossem cobrados indevidamente, o que não ocorreu.

Por outro lado, quanto ao pedido de danos morais, não obstante seja incontroverso o fato de que a entrega das bebidas não se realizou da forma pactuada entre as partes, o mero inadimplemento contratual, por si só, não configura dano moral, ressalvadas as hipóteses em que restar evidenciada a efetiva ocorrência de lesão a direitos da personalidade do contratante/consumidor, o que não se verifica no caso em análise.

Em verdade, a inicial, além de alusões genéricas a desconfortos e aborrecimentos que teria suportado em razão da não entrega de bebidas, não apresenta qualquer fato concretamente comprovado apto a ocasionar afronta à própria personalidade do indivíduo.

Não há como presumir o dano tão somente pelo cancelamento de um pedido de delivery, não se vislumbrando que a parte autora sofreu dano moral com a falha da ré.

O dano moral somente se caracteriza quando atinge

os direitos de personalidade do indivíduo, causando-lhe dor, sofrimento e/ou constrangimento capazes de abalá-lo emocional e psiquicamente, a ponto de alterar radicalmente sua rotina pessoal, familiar e profissional, já que esses sentimentos são economicamente inestimáveis.

Muitas vezes, determinados incidentes e percalços na vida do cidadão, conquanto lamentáveis e desagradáveis, não têm o condão de repercutir no seu psiquismo a ponto de ensejar a obrigação de indenizar.

Neste mesmo sentido, é o entendimento deste E. Tribunal de Justiça:

Apelação Cível. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Sentença de improcedência do pedido de indenização por danos morais e extinto o pedido de indenização por danos materiais em razão da perda superveniente do interesse de agir. Recurso da autora. Pedido feito na plataforma no Burger King em 01.01.2023. Atraso de 1 hora na entrega, com alimentos frios e faltando um dos quatro lanches. Pedido cancelado. Autora que fez reclamação no ReclameAqui e no Procon em 02.01.2023 para reembolso do valor. Prazo para resposta do Procon até dia 16.01.2023. Ajuizamento da ação, porém, em 11.01.2023, às 22:08. Estorno do valor do lanche feito em 11.01.2023, às 23:30. Ajuizamento da ação sem aguardar o tempo razoável para solução administrativa dos réus. Ausência de interesse de agir quando do protocolo da inicial, não havendo que se falar em perda superveniente do interesse, ainda que o estorno tenha sido feito pouco mais de 1 hora após o ajuizamento. Precedentes. O atraso no recebimento do

pedido em uma hora, a ausência de entrega de um dos quatro lanches e o fato de o alimento estar frio não ensejam danos morais indenizáveis. Mero dissabor e aborrecimento cotidiano, que não tem o condão de causar sofrimento à esfera subjetiva da pessoa. Recurso não provido, com pequena alteração no fundamento da sentença. (TJSP; Apelação Cível 1000507-20.2023.8.26.0007; Relator (a): Moraes Pucci; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/05/2024; Data de Registro: 24/05/2024)

RECURSOS DE APELAÇÃO. Ação condenatória de restituição de valores e de indenização por danos morais. Plataforma digital de entrega de produtos alimentícios e outros bens. Falha na prestação de serviços. Pedido não entregue. Sentença de procedência. Insurgência das partes. - Ilegitimidade passiva. Rejeição. Requisitos que deve ser analisados in status assertionis. Precedente do C. STJ. Falha na prestação de serviços. Ré que integra a cadeia de fornecimento de produtos ao consumidor. Precedentes desta Corte. Preliminar afastada. - Danos morais. Não entrega do produto e ausência de restituição do valor pago, sem reflexos lesivos de natureza extrapatrimonial. Meros aborrecimentos destituídos de contornos suficientes para caracterizar afronta a direitos de personalidade. Danos morais não caracterizados. - Litigância de má-fé. Conduta processual da apelante destituída de características previstas no art. 80 do Código de Processo Civil. Sentença reformada. Adequação da disciplina das verbas de sucumbência. RECURSO DA RÉ PROVIDO EM PARTE. PREJUDICADO O RECURSO DA AUTORA. (TJSP; Apelação Cível 1006026-19.2022.8.26.0004; Relator (a): Claudia Menge;

Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2023; Data de Registro: 19/12/2023)

APELAÇÃO – PRELIMINAR - ILEGITIMIDADE PASSIVA – INTERMEDIÇÃO DE VENDAS – APLICATIVO DE DELIVERY ON LINE - Preliminar suscitada pelo réu em recurso de apelação – Descabimento – Hipótese em que a atividade realizada pelo réu integra a cadeia de consumo, contribuindo para a concretização da venda – Responsabilidade objetiva do réu pelos danos causados diante dos defeitos na prestação de serviços realizados por intermédio da plataforma digital – PRELIMINAR REJEITADA. APELAÇÃO - APLICATIVO DE DELIVERY ON LINE – AUSÊNCIA DE ENTREGA DE PEDIDO – RESTITUIÇÃO EM DOBRO – Pretensão do réu de que seja afastada a restituição de valores, e subsidiariamente, de que seja afastada a restituição em dobro – Cabimento parcial – Hipótese em que não há nos autos elementos que apontem para a violação da boa-fé objetiva pelo réu, não havendo comunicação pela autora, na via administrativa, sobre a cobrança em duplicidade – Restituição dos valores que deve acontecer na forma simples - RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO NESTA PARTE. APELAÇÃO – APLICATIVO DE DELIVERY ON LINE – AUSÊNCIA DE ENTREGA DE PEDIDO - DANO MORAL - Pretensão do réu de reforma da r.sentença, que julgou procedente pedido de indenização por dano moral e, subsidiariamente, de redução do quantum indenizatório – Pretensão da autora de majorar o valor arbitrado na sentença a título de indenização – Cabimento apenas do recurso do réu – Hipótese em que, da narrativa dos fatos, não ficou caracterizada violação a

direitos de personalidade que enseje indenização por dano moral – Afastamento da condenação por dano moral, sob pena de desconfigurar o instituto do dano moral, atraindo argumentos econômicos e não jurídicos para a esfera do processo – RECURSO DO RÉU PROVIDO NESTA PARTE E RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1017093-62.2021.8.26.0344; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/10/2023; Data de Registro: 05/10/2023)

Na linha do exposto, portanto, não se vislumbra a ocorrência de danos morais indenizáveis, não só por ausência de prova dos danos extrapatrimoniais, mas em razão de a própria petição inicial não ter descrito, como causa de pedir, fatos concretos e extraordinários derivados do cancelamento do pedido e que tenham acoimado a personalidade do autor em níveis tais a ponto de extrapolar a esfera patrimonial do indivíduo e produzir dano extrapatrimonial indenizável.

Todo este conjunto de razões demonstra a fragilidade da narrativa autoral quanto aos danos morais que o polo ativo pretendia se ver indenizado, de forma que não comprovou os fatos constitutivos do alegado direito.

De rigor, portanto, a improcedência dos pedidos autorais neste ponto.

Portanto, dá-se parcial provimento ao recurso da parte ré, para julgar improcedente o pedido de indenização por danos morais, ficando mantida a condenação pelos danos materiais.

Com o parcial provimento do recurso, afastada a condenação por dano moral, verifica-se a sucumbência recíproca entre as partes, considerando, sobretudo, que foram as rés que deram causa ao ajuizamento da ação, razão pela qual não se aplica a regra do art. 86, parágrafo único, do CPC.

Cada parte arcará com o pagamento de 50% das custas, despesas do processo e honorários advocatícios, que fixo, por equidade, em R\$ 800,00, nos termos do art. 85, § 8º do CPC, porquanto o arbitramento conforme o valor da condenação representaria patamar irrisório para remunerar condignamente os procuradores das partes.

Diante o exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.**

CARMEN LÚCIA DA SILVA
Relatora