



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000262859

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001259-35.2025.8.26.0358, da Comarca de Mirassol, em que são apelantes IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A, ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A e BANCO ITAUCARD S/A, é apelado GUILHERME DA SILVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 25 de março de 2026.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1001259-35.2025.8.26.0358

Apelantes: Ifood.com Agência de Restaurantes On Line S.A. e outro

Apelado: Guilherme da Silveira

Voto nº 9961

BANCÁRIO. Cartão de crédito. “Golpe do delivery”. Compra e venda e entrega de mercadorias por aplicativo. “Motoboy” que exige pagamento de taxa adicional por cartão de crédito empregado em máquina adulterada. Sentença de procedência. Recurso dos réus. Preliminar de cerceamento de defesa rejeitada. Fraude perpetrada por entregador vinculado à requerida Ifood.com. Prestadora de serviço que responde pelos atos praticados pelos entregadores, independentemente de vínculo empregatício, pois responsável pela seleção de colaboradores e segurança de dados de compras do consumidor. Falha evidenciada. Autorização de compra com cartão de crédito destoante do perfil de consumo. Ausência de oportuno bloqueio. Defeito na prestação do serviço fornecido pelo réu banco Itaú. Caso fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Responsabilidade objetiva e solidária dos réus (art. 14 do CDC). Precedentes. Devolução devida. Danos morais caracterizados. Reparação arbitrada em patamar adequado (R\$ 3.000,00). **Apelações desprovidas.**

Da respeitável sentença de relatório adotado de procedência de ação de inexigibilidade de débito cumulada com reparação de danos morais e materiais apelam os réus.

O réu iFood.com Agência de Restaurantes Online S.A. sustenta a inexistência de ato ilícito, por se tratar de mera plataforma digital, sendo a entrega realizada pelos estabelecimentos ou por entregadores autônomos, o que afasta sua responsabilidade. Afirma, ainda, que o pagamento foi realizado em nome de terceiro, que as cobranças efetuadas pela plataforma são facilmente identificáveis e que, inclusive, incentiva que os pagamentos sejam realizados exclusivamente por meio dela. Sustenta culpa exclusiva do autor, por não ter agido com o devido zelo na guarda e administração de seu cartão e, alternativamente, culpa concorrente da instituição financeira, requerendo a reforma da sentença.

O réu Itaú suscita preliminar de cerceamento de defesa e, no mérito, alega a existência de inconsistências nos dados, ausência de lavratura de boletim de ocorrência e a culpa exclusiva do autor, por violação ao dever de guarda e cuidado, sustentando tratar-se de transação compatível com o perfil do correntista, inexistindo falha na prestação dos serviços. Pugna pela reforma da sentença e, subsidiariamente, pela redução do valor arbitrado a título de danos morais

Recursos tempestivos, preparados e respondidos, com preliminar de ofensa à dialeticidade.

É o relatório.

O requerimento a fls. 1145 está prejudicado porque foi apresentado por petição, e não pela via adequada do e-SAJ.

Rejeito preliminar de cerceamento de defesa, pois o

depoimento pessoal da parte autora não é necessário ao julgamento (art. 370 do CPC). A versão do consumidor já consta em petição inicial e réplica, sem aspectos dúbios ou inverossímeis a exigir esclarecimento em juízo.

Rejeito, ainda, preliminar de violação ao princípio da dialeticidade porque as razões recursais foram apresentadas com razoável demonstração dos motivos do inconformismo com a r. sentença, a permitir ao Tribunal conhecer da matéria e a parte contrária oferecer resposta.

Quanto ao mérito, o autor alega ter sido vítima do denominado “golpe do delivery”, ao realizar pedido por aplicativo do corréu iFood.com, junto ao restaurante China Sushi, no valor de R\$ 54,80, a ser pago no momento da entrega. Narra que, no ato da entrega, foi-lhe cobrada taxa adicional de R\$ 3,00 e, posteriormente, constatou a realização de compra no valor de R\$ 2.999,99, em favor de “Pag*Thaisgeovana” (fl. 19), bem como duas tentativas de transações não autorizadas, nos valores de R\$ 5.999,99 e R\$ 7.999,99, recusadas por falta de limite. Assegura que, ao receber as mensagens relativas à compra e às tentativas de transação, comunicou ao corréu Itáu o não reconhecimento dos lançamentos, solicitando o cancelamento da compra efetivada e o bloqueio de seu cartão de crédito, tendo sido informado de que a operação no valor de R\$ 2.999,99 não poderia ser cancelada, pois realizada mediante uso de chip e senha. Requer o reembolso do valor indevidamente debitado e a condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais.

Os réus não negam a existência do golpe, apenas sustentam que não podem ser responsabilizados pelo evento, todavia, a tese não pode ser acolhida.

É certo que a oportunidade para o golpe de que o autor foi vítima existiu porque apelante iFood.com (i) ou cadastrou em sua plataforma eletrônica entregadores não confiáveis, -- verificando-se, então, falha em seleção ou escolha pela qual o réu responde de forma objetiva à luz do Código de Defesa do Consumidor --, e/ou (ii) não protegeu adequadamente os dados de pedidos de compras e entregas efetuados em sua plataforma, com isso contribuindo, em evidente defeito de segurança, para que o pedido do autor fosse interceptado por criminoso que, valendo-se de argumentos críveis, fez com que o consumidor, em boa-fé, empregasse seu cartão em máquina alheia à plataforma para pagamento de suposta taxa complementar, que era razoável nas circunstâncias descritas na petição inicial.

Cuidou-se de maquinação ou trama fraudulenta bem engendrada, possível em razão de apelante oferecer o serviço de intermediação por meio da sua plataforma eletrônica.

Por outras palavras, apelante iFood.com ofereceu meio hábil para estelionato, omitindo-se em suas obrigações de escolha ou seleção adequada de parceiros, fiscalização de suas condutas e garantia de segurança de dados em sua plataforma. Caso contrário, o autor não teria usado seu cartão em máquina de entregador antes jamais visto.

Conforme r. sentença, “*Nem se fale que o requerente tenha contribuído para a fraude, não havendo qualquer indício de que tivesse fornecido dados a terceiros ou deixado de observar os termos de condições da plataforma*”.

E ainda, “*(...) a plataforma da ré iFood, se beneficia financeiramente da transação e é responsável pelo credenciamento dos entregadores*”.

Quanto à instituição financeira, embora sustente a validade da operação realizada com cartão de crédito dotado de chip e senha, não logrou demonstrar que a transação efetuada condiz com o perfil do correntista.

Registraram-se uma transação efetivada e duas tentativas não autorizadas, frustradas pela ausência de limite, todas no mesmo dia, aparentemente de forma sucessiva e com valores expressivos: (i) R\$ 2.999,99; (ii) R\$ 5.999,99; e (iii) R\$ 7.999,99 (fl. 19).

Cabia ao banco comprovar a compatibilidade da operação com o histórico do autor, mas as faturas juntadas não revelam transações envolvendo valores expressivos e à vista (fls. 817/848), motivo pelo qual a transação não deveria ter sido autorizada.

As circunstâncias da operação sugerem fraude, ante transação atípica e tentativas sucessivas de valores expressivos, destoantes do perfil do autor, realizadas no mesmo dia.

A autorização irregular, sem tempestivo bloqueio, contribuiu decisivamente para o sucesso do golpe. Era o banco apelante que tinha melhores condições (tecnológicas, sobretudo) de evitar o sucesso da fraude ou de minorar-lhe os efeitos, por meio da negativa de autorização da operação incomum e cancelamento após reclamação fundada do apelado. Aliás, não explicou a razão pela qual não observou que o apelado rejeitou tivesse realizado as operações, o que torna sua falha ainda mais inequívoca.

A responsabilidade do banco réu é objetiva nos termos do Código de Defesa do Consumidor e a instituição financeira falhou ao autorizar as operações. Há defeito de segurança na prestação do serviço, como bem reconhece a sentença:

“O Banco foi falho no seu sistema de segurança ao não detectar e checar a regularidade da compra, máxime porque destoantes dos padrões de gastos do requerente, como demonstrado pelos documentos trazidos aos autos (fls. 20/24), motivo pelo qual responde solidariamente pelos danos sofridos pelo autor. Trata-se de fortuito interno que deve ser suportado pelo prestador do serviço e não de excludente de responsabilidade por fato de terceiro”.

Em suma, o autor confiou na idoneidade do entregador, na segurança da plataforma eletrônica do corréu Ifood.com e na correta administração do cartão de crédito pelo corréu Itaú, mas suas legítimas expectativas foram frustradas, o que redundava em responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores pela falha na prestação de serviços, não havendo cogitar de culpa exclusiva do autor ou de terceiro.

O art. 14 do CDC somente permite a exclusão da responsabilidade dos fornecedores nas hipóteses de culpa *exclusiva* do consumidor ou de terceiro. Logo, nem mesmo a culpa concorrente do consumidor ou de terceiro seia capaz de elidir a responsabilidade dos fornecedores. Apenas culpa exclusiva teria semelhante efeito.

Então, os réus respondem de forma solidária pelos danos advindos do estelionato para o qual, decisivamente, contribuíram.

A respeito, *“APELAÇÃO. FORNECIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS. Gênero alimentício comprado por meio da plataforma eletrônica iFOOD. Golpe do "delivery" ou da "maquininha". Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência dos pedidos. Apelo das rés. Relação de consumo. Provas produzidas nos autos que comprovam a falha na prestação dos serviços relatadas na inicial. Como fornecedoras de produtos e serviços, possuem as apelantes responsabilidade solidária pelos fatos narrados na inicial, uma vez que integram a cadeia de fornecedores de serviços, o que as submetem às regras do CDC, mormente no que diz respeito à responsabilidade objetiva pela falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC, e à inversão do ônus da prova em favor do consumidor. Atividade exercida pelo restaurante no ramo de fornecimento de refeição em convênio com outra fornecedora de serviços, ambas auferindo lucros dessa parceira. Ausência de comprovação de eventual excludente de responsabilidade. Dicção do art. 14, caput e §3º do CDC. Culpa exclusiva do consumidor não evidenciada. Autor que agiu de boa-fé ao digitar a senha do seu cartão bancário na maquininha que estava com o visor danificado por acreditar que estava pagamento apenas uma taxa de entrega em valor irrisório e por confiar na segurança e qualidade dos serviços prestados pelas demandadas. Responsabilidade solidária das rés de pagarem as indenizações pleiteadas pelo autor. Danos morais caracterizados. Indenização corretamente fixada em R\$2.500,00, pois se mostra compatível*

com as circunstâncias do caso em julgamento e é proporcional às consequências do fato e às condições do ofendido e do ofensor. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO". (TJSP; Apelação Cível 1005843-48.2022.8.26.0004; Relator (a): Carmen Lucia da Silva; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/11/2025; Data de Registro: 09/11/2025).

"APELAÇÕES. Bancários. "Golpe da maquininha". Transação fraudulenta realizada por meio de cartão de crédito. Consumidor que acreditou haver efetuado o pagamento de R\$ 5,00, mas teve R\$ 9.504,98 lançados na fatura de seu cartão. Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos, declarando inexigível o débito apontado na petição inicial e condenando o réu à devolução dos valores indevidamente debitados do autor. RECURSO DO RÉU. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Operações que fogem do perfil do consumidor, ainda que esteja dentro de seu limite de crédito. Configurada a falha na prestação dos serviços pela instituição financeira. Responsabilidade objetiva do banco de obstar a conclusão da transação. Fortuito interno. Danos materiais caracterizados. Sentença confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. RECURSO DO AUTOR. Danos morais configurados. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00, conforme pleiteado pelo autor. Quantia adequada, analisadas as circunstâncias do caso concreto. Desprovido o recurso réu e provido o do autor". (TJSP; Apelação Cível 1024166-13.2022.8.26.0001; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/09/2024; Data de Registro: 18/09/2024).

"RECURSO – APELAÇÃO CÍVEL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – COMPRA E VENDA DE REFEIÇÃO POR APLICATIVO – REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – AÇÃO DE COBRANÇA. Compra realizada por meio de aplicativo na plataforma digital. Fraude perpetrada pelo entregador vinculado à requerida Rappi. Prestadora de serviço que responde pelos atos praticados pelos entregadores, independentemente de vínculo empregatício. Danos materiais. Cabimento. Comprovação do valor nos autos. Existência. Danos morais caracterizados em virtude do golpe sofrido e da frustração do consumidor de realizar compra por meio de aplicativo com comodidade e segurança. Procedência. Sentença mantida. Recurso de apelação da requerida não provido, majorada a verba honorária sucumbencial, com base no parágrafo 11 do artigo 85 do Código de Processo Civil" (TJSP, 25ª Câm. Dir. Priv., AP 1017366-94.2021.8.26.0100, rel. Des. Marcondes D'Angelo, j. 10/2/2022).

"APELAÇÃO. Ação de reparação por danos materiais cumulada com repetição de indébito. Fraude em aplicativo de entrega. Autora que, ao fazer uso do aplicativo da ré, foi vítima de golpe no momento do pagamento. Entregador cadastrado no aplicativo que, ao recepcionar valor de suposta taxa de entrega (R\$ 3,99), digitou quantia muito superior (R\$ 3.004,99), que foi paga pela cliente. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva pela falha na prestação dos serviços. Ausência de culpa da consumidora que, de boa-fé, concordou com o valor adicional pela entrega e, no ato do pagamento, foi enganada com a digitação de valor muito superior e ocultação dos numerais acrescidos. Cumpre à ré, na consecução da sua atividade, zelar pela seleção de entregadores/prepostos que atuarão em sua plataforma, bem como incrementar a todo tempo políticas de segurança. Culpa in eligendo na seleção de seus parceiros. Risco da atividade. Reparação do dano material que se confirma, nos termos da sentença. - RECURSO DESPROVIDO" (TJSP, 22ª Câm. Dir. Priv., AP 1031721-12.2021.8.26.0100, rel. Des. Edgard Rosa, j. 8/4/2022).

De rigor a condenação dos réus à restituição do valor de R\$ 2.999,99.

Os danos morais também estão comprovados. A fraude gerou angústia, ansiedade, quebra de expectativas legítimas e transtornos ao consumidor que, além de ser lesado financeiramente, teve de despender tempo e energia resolver a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraude.

Quanto à indenização, o arbitramento há de realizar-se com prudência e moderação, conforme os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem ignorar a condição das partes, a natureza da falha e a extensão do dano. O montante não pode ser ínfimo nem excessivo, devendo corresponder à realidade do gravame.

Já se assinalou que *“O problema da avaliação da quantia do ressarcimento constitui uma dificuldade comum e geral do dano moral; também se requerem soluções comuns e gerais no que concerne, ao menos, ao esqueleto primário do assunto. Não pode nem deve pretender-se uma concepção matemática totalizadora da questão, o que, além de impossível, prenderia a Justiça em prol de uma cega e inamovível segurança; porém, tampouco a fluidez e arbítrio irrestritos, que significaria uma completa liberdade para fazer justiça, porém a liberdade do náufrago. Por isso, na motivação da sentença, deve especificar claramente quais foram as pautas tomadas em conta para chegar ao montante determinado, as provas que se ponderaram e os precedentes jurisprudenciais, sobre os quais o juiz adaptou a solução ao caso concreto”* (Antonio Jeová dos Santos, *Dano moral indenizável*, 2ª edição, p. 165/7).

Houve ofensa a direitos de personalidade que ultrapassa a esfera dos direitos patrimoniais e deve ser reparada, ao passo que o arbitramento da compensação em R\$ 3.000,00, atende às finalidades da indenização, em especial reparar o dano e evitar reiteração da conduta. A reparação pecuniária não pode ser fonte de enriquecimento, tampouco inexpressiva (RT 742/320).

Correta a r. sentença.

Majoro os honorários advocatícios devidos pelos réus, de forma solidária, de R\$ 1.518,00 para R\$ 1.800,00.

Ante o exposto, nego provimento aos recursos.

É como voto.

GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.