



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001288579**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011443-34.2024.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que são apelantes IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A e BANCO DO BRASIL S/A, é apelada HELOÍSA DE MATOS TRINCA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **DERAM PARCIAL PROVIMENTO aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 11 de dezembro de 2025.

**RUI PORTO DIAS**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1011443-34.2024.8.26.0019**

**Apelantes: Ifood.com Agência de Restaurantes On Line S/A e Banco do Brasil S/A**

**Apelado: Heloísa de Matos Trinca**

**Comarca: Americana - 2ª Vara Cível**

**Juiz(a) de 1ª Instância: Willi Lucarelli**

**Voto nº 5601**

APELAÇÃO. Ação de reparação de danos. Golpe da maquininha/delivery em entrega vinculada a plataforma digital. SENTENÇA. Procedência para condenar solidariamente plataforma de intermediação/entrega e instituição financeira ao pagamento de danos materiais e danos morais. Apelação das rés. ILEGITIMIDADE PASSIVA. Afastamento. Cadeia de fornecimento caracterizada. Responsabilidade objetiva e solidária. CDC, arts. 7º, par. ún., 14 e 25, § 1º. DANO MATERIAL. Manutenção. Débitos indevidos comprovados. Falha de serviço reconhecida no âmbito da plataforma e do sistema bancário. Súmula 479 do STJ. DANO MORAL. Afastamento. Inexistência de violação autônoma a direito da personalidade. Contribuição relevante da consumidora ao evento ao realizar pagamento com cartão e confirmação por senha sem cautela mínima na conferência do valor. Negativa administrativa que, por si, não ultrapassa o mero dissabor em contexto de divergência sobre regularidade das transações. SUCUMBÊNCIA. Redimensionamento. Recurso parcialmente provido. Sentença reformada.

Vistos.

Cuida-se de apelações interpostas por IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON-LINE S.A. e BANCO DO BRASIL S.A. contra a sentença (fls. 488/491) que, em ação de reparação de danos proposta por Heloísa de Matos Trinca, julgou procedentes os pedidos para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de danos materiais de R\$ 2.780,00 e danos morais de R\$ 8.000,00.

Por sucumbentes, foram as rés condenadas nas custas e despesas processuais, além de honorários de sucumbência fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Segundo a inicial, em 05.05.2024, a autora foi vítima do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

chamado “golpe da maquininha/delivery” durante pedido realizado pela plataforma iFood, quando o entregador, identificado como “RaiJesus”, realizou três débitos não autorizados (R\$ 950,00; R\$ 930,00; R\$ 900,00), totalizando R\$ 2.780,00.

Em suas razões (fls. 495/507), o iFood sustenta, preliminarmente, ilegitimidade passiva e, no mérito, a inexistência de nexo causal, a culpa exclusiva da vítima e a responsabilidade exclusiva da instituição financeira. Requereu, subsidiariamente, a redução do dano moral.

O Banco do Brasil, por sua vez (fls. 514/541) argui ilegitimidade passiva e, no mérito, defende a regularidade das transações efetuadas mediante utilização do cartão com chip e inserção de senha pessoal, alegando fortuito externo e culpa exclusiva da vítima. Pede a improcedência total ou redução do dano moral.

Contrarrazões às fls. 549/554.

Recursos formalmente em ordem e tempestivos. Preparo devidamente recolhido pela primeira apelante, conforme consta de fls. 557, ao passo que a segunda apelante, quando instada à complementação (fls. 559), comprovou a integração do preparo recursal (fls. 562/566).

Não há oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Quanto à ilegitimidade passiva aduzida pelas apelantes, é o caso de afastamento.

A controvérsia decorre de cadeia de fornecimento envolvendo plataforma digital de intermediação/entrega e instituição financeira, com dano sofrido pelo consumidor final. Aplica-se o CDC (arts. 2º, 3º e 7º, par. ún.), com responsabilidade solidária dos fornecedores que concorrem para a prestação integrada do serviço, inclusive por atos de prepostos ou representantes (arts. 14 e 25, § 1º, CDC).

A narrativa inicial imputa a ambas as rés fatos ligados ao



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

serviço por elas organizado e monetizado. Logo, há pertinência subjetiva (teoria da asserção), figurando as rés onde deveriam, de fato, estar.

A relação estabelecida é de consumo e, no caso, incide a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, CDC), por hipossuficiência técnica e verossimilhança dos fatos narrados.

O golpe sofrido pela autora, tal qual seu prejuízo, são fatos incontroversos, cingindo a controvérsia, unicamente quanto à responsabilidade das partes, bem como ao dever de restituir e indenizar.

Com efeito, não há dúvidas de que a autora foi vítima de estelionatário, o qual, fingindo realizar a cobrança da entrega vinculada ao pedido efetuado na plataforma iFood, efetuou cobranças indevidas no cartão de crédito da requerente.

O chamado “golpe do delivery” opera-se por meio de ardil do entregador, que, munido das informações do pedido e dos dados do consumidor obtidos no contexto da entrega, insere rapidamente valores muito superiores ao efetivamente contratado e viabiliza a fraude.

Ainda que se reconheça descuido da autora ao permitir a conclusão do pagamento, é inafastável que a prática somente se perfectibilizou porque o agente teve acesso, pela via do aplicativo e da dinâmica de entrega, aos dados do pedido e da consumidora, não sendo fator preponderante de segurança a mera análise da maquineta utilizada ou do recebedor constante do extrato, até mesmo porque essa segunda informação só pode ser observada *a posteriori*.

Nessa moldura, a plataforma intermediadora integra a cadeia de fornecimento e responde objetivamente pelos danos, nos termos do art. 14 do CDC, porquanto lhe incumbe organizar o serviço, gerir o cadastro e a circulação de informações sensíveis dos usuários e assegurar padrões mínimos de segurança.

A qualificação como “mera intermediadora” não elide o dever de proteção: compete-lhe, de um lado, controlar o ingresso e a permanência de entregadores em sua rede, que têm contato direto com dados e com o destinatário, e,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de outro, aperfeiçoar políticas e barreiras de segurança aptas a prevenir ocorrências como a dos autos, sob pena de violação do dever de qualidade, informação e segurança inerente ao risco do empreendimento.

A propósito:

APELAÇÃO DA CORRÉ IFOOD E RECURSO ADESIVO DOS AUTORES - Golpe do Motoboy – Entregador da corré iFood, que, por meio de ardil, realizou operação junto ao cartão de crédito da autora no total de R\$ 7.750,00 – Ao consumidor o que releva é o contrato de compra de refeição feito junto à corré – Incontroverso que foi o preposto da iFood quem praticou delito em detrimento dos autores, evidente, portanto, a falha na prestação de seus serviços (culpa in eligendo) – Danos materiais comprovados e devidos – Quanto ao corréu Itaú, não há responsabilidade no caso concreto, pois houve confissão da autora acerca da livre transação em maquineta disponibilizada pelo golpista – Fortuito externo – Causa excludente de responsabilidade quanto ao corréu Itaú – Necessidade de arbitramento de danos morais em face da corré iFood – Fatos que extrapolaram os limites do mero aborrecimento – Prejuízo suportado pela autora em função da má prestação de serviços – APELAÇÃO DA CORRÉ DESPROVIDA – RECURSO ADESIVO DOS AUTORES PARCIALMENTE PROVIDO. (TJ-SP - Apelação Cível: 10733526220238260100 São Paulo, Relator.: M.A. Barbosa de Freitas, Data de Julgamento: 12/08/2024, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), Data de Publicação: 12/08/2024)

Neste cenário, a autora produziu documentação suficiente (pedido, extratos, boletim de ocorrência e demandas administrativas – fls. 13/49), bastante para deslocar às rés o ônus de demonstrar a regularidade da operacionalização e a ausência de defeito na segurança do serviço.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O risco da intermediação e da entrega é inerente ao modelo de negócio e não pode ser transferido ao consumidor. Em hipóteses como a dos autos, houve fraude na etapa final da entrega, com indução do usuário e captura de pagamento, donde emerge o acerto da r. sentença ao reconhecer o defeito do serviço, por insuficiência de segurança/mitigação de risco, subsumindo-se à regra do art. 14 do CDC e à teoria do risco do empreendimento (CC, art. 927, par. ún.).

A alegação de “culpa exclusiva da vítima”, portanto, não se evidencia em grau suficiente para excluir o dever de recomposição patrimonial no contexto da cadeia de consumo, sobretudo diante da ambiência de contratação e entrega organizada pelas fornecedoras.

De igual forma, há responsabilidade da instituição bancária.

Embora as transações contestadas tenham sido lançadas sob descritor estranho ao iFood (“PAG\*Jacobmedarling”), mas inseridas no contexto de consumo desencadeado pelo pedido e pela entrega, ainda assim, à instituição financeira incumbe implementar mecanismos de resposta adequada quando comunicado o incidente.

Embora, em regra, as operações realizadas mediante o uso do cartão físico e digitação da senha pessoal gozem de presunção de legitimidade, tal presunção não é absoluta, cedendo diante de evidências concretas de fraude comunicada tempestivamente.

No caso, a autora, ao identificar transações não reconhecidas em seu cartão, prontamente contestou os débitos junto à instituição financeira, registrou boletim de ocorrência e adotou as medidas cabíveis para evitar maiores prejuízos.

Todavia, a instituição limitou-se a indeferir a reclamação com base na mera constatação do uso do cartão físico e da senha, sem realizar qualquer apuração efetiva acerca das circunstâncias da fraude.

Tal conduta importou em transferência indevida do risco da atividade ao consumidor, contrariando os deveres de segurança e de transparência



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que norteiam a prestação dos serviços financeiros.

Assim, ainda que se reconheça alguma imprudência da consumidora, a instituição financeira incorreu em falha de serviço ao não agir de modo adequado diante de sinais concretos de fraude comunicada, circunstância que afasta a exclusão de responsabilidade e confirma o dever de ressarcimento material, pois, em tal cenário, a fraude se insere no fortuito interno do sistema bancário, ensejando a responsabilidade objetiva (CDC, art. 14; Súm. 479/STJ).

O uso de chip e senha não afasta, por si, a responsabilidade quando o contexto revela ambiente fraudulento previsível e falha de proteção contra eventos que se apresentam como risco inerente à atividade, não comprovada excludente do art. 14, § 3º, II, do CDC:

APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. FRAUDE EM TRANSAÇÃO ELETRÔNICA. "DELIVERY". RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedidos de restituição de valores e indenização por danos morais. Sentença de procedência. Insurgência do corrêu. Falha na prestação do serviço configurada. Autora vítima de fraude ao realizar pagamento com cartão de crédito. Transação indevida aprovada logo após tentativa legítima de compra. Contestação imediata junto ao banco e adoção de providências, incluindo registro de boletim de ocorrência. Tempo hábil para providências de chargeback pelo réu, que justificou a negativa apenas no fato da utilização do cartão físico e digitação de senha. Presunção de validade da transação não absoluta e deve ceder diante da comunicação tempestiva da fraude. Dever de restituição dos valores indevidamente cobrados. Sentença mantida. Honorários advocatícios majorados. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. (TJ-SP - Apelação Cível: 11703119520238260100 São Paulo, Relator.: Inah de Lemos e Silva Machado, Data de Julgamento: 17/03/2025, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Privado 2), Data de Publicação: 17/03/2025)

Logo, mantém-se a responsabilidade solidária quanto ao prejuízo material.

Comprovados os débitos indevidos (R\$ 2.780,00), preserva-se a condenação solidária ao ressarcimento, nos termos da sentença, inclusive quanto aos critérios de atualização e juros.

Quanto aos danos morais, contudo, o caso não comporta manutenção da condenação.

É relevante, para esse específico capítulo indenizatório, o grau de contribuição da autora para o evento, circunstância que deve ser sopesada como elemento apto a afastar a pretensão extrapatrimonial.

A situação descrita, embora indesejável e geradora de prejuízo econômico, não revela, por si, violação autônoma a direito da personalidade. A atuação do fraudador ocorreu em contexto no qual a autora, ao realizar o pagamento por cartão com chip e confirmação por senha, sem a cautela adequada na conferência do valor efetivamente lançado, concorreu para a concretização do evento danoso.

É dever do consumidor adotar medidas básicas de prudência.

Como bem observa a doutrina, “*a vulnerabilidade técnica não pode converter-se em irresponsabilidade civil absoluta*” (GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Novo Curso de Direito Civil, vol. 2, Saraiva, 2022, p. 439).

Nesse contexto, a contribuição da autora é relevante para afastar a pretensão moral, sem excluir o dever de recomposição patrimonial no âmbito da cadeia de consumo, já adequadamente reconhecido.

Para além disso, a negativa de resolução administrativa, por si, não excede o campo do dissabor inerente à divergência de versões e de interpretações sobre a regularidade das transações, sobretudo em cenário de fraude



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

praticada mediante uso de cartão físico e senha.

Ausentes elementos concretos de constrangimento excepcional, exposição vexatória, negatização indevida ou repercussões pessoais específicas que transcendam o prejuízo econômico já recomposto, não se justifica a indenização extrapatrimonial.

Assim, impõe-se o afastamento da condenação por danos morais.

Ante o exposto, voto pelo **PARCIAL PROVIMENTO** aos recursos, para afastar a condenação ao pagamento de danos morais, mantida, no mais, a sentença.

Redimensionados os ônus sucumbenciais. Custas e despesas processuais rateadas entre as partes, na proporção de 50% para cada polo, observada a solidariedade interna entre as rés. Honorários devidos pelas rés ao patrono da autora mantidos em 15% sobre o valor da condenação remanescente. Honorários devidos pela autora aos patronos das rés fixados em 10% sobre o valor atualizado do pedido de danos morais rejeitado, observada eventual gratuidade concedida. Diante do provimento parcial dos recursos, não se aplica a majoração do art. 85, § 11, do CPC.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, § 2º, do CPC).

**RUI PORTO DIAS**

Relator