



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000315313**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016260-58.2025.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A e ITAÚ UNIBANCO HOLDING S.A., é apelado DANILO BENETATI DE SOUZA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente), FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

**SPENCER ALMEIDA FERREIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 53683**  
**APELAÇÃO: 1016260-58.2025.8.26.0003**  
**COMARCA: SÃO PAULO (JABAQUARA – 2ª VARA CÍVEL)**  
**JUIZ: DANIEL D EMIDIO MARTINS**  
**APTES.: ITAU UNIBANCO HOLDING S.A E OUTRO**  
**APDO.: DANILO BENETATI DE SOUZA**

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Recursos de apelação interpostos pelo banco e plataforma de intermediação de refeições contra sentença que julgou procedentes pedidos de inexigibilidade de débito e indenização por danos materiais e morais devido a fraude por suposto entregador vinculado ao iFood. A plataforma e o banco corréu alegam inexistência de dever de indenizar, atribuindo culpa exclusiva ao consumidor e terceiros.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade solidária da plataforma e do banco por fraude em transação realizada por entregador e (ii) a alegação de culpa exclusiva do consumidor e terceiros.

III. Razões de Decidir

3. A plataforma e o banco não comprovaram a regularidade das transações contestadas, falhando na detecção da fraude.

4. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras e plataformas por fortuito interno está consolidada na jurisprudência, não se verificando culpa exclusiva do consumidor.

IV. Dispositivo e Tese

**5. Recurso desprovido.**

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras e plataformas respondem objetivamente por fraudes em operações realizadas por seus sistemas. 2. Culpa exclusiva do consumidor não configurada quando a fraude decorre de falha na prestação de serviços.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II; art. 7º, parágrafo único.

Código de Processo Civil, arts. 85, § 11, 1026, § 2º.

Jurisprudência Citada:

1.- Trata-se de recurso de apelação interposto pela plataforma de intermediação de refeições contra a r. sentença de fls. 474/756, que julgou procedentes os pedidos de inexigibilidade de débito e indenização por danos materiais e morais em decorrência de fraude perpetrada por suposto entregador vinculado ao Ifood.

O juízo de origem entendeu pela responsabilidade solidária da ré na cadeia de consumo. Em suas razões, o apelante sustenta a tempestividade e o recolhimento do preparo. No mérito, defende a inexistência do dever de indenizar, alegando que atua como provedor de aplicações de internet e mero intermediador entre restaurantes e usuários. Argumenta que a entrega foi realizada por profissional autônomo e que o evento danoso decorreu de culpa exclusiva do consumidor e de terceiros. Ressalta que a transação impugnada foi realizada em máquina de cartões estranha à sua operação, com beneficiário diverso, e que o apelado falhou com o dever de cautela ao digitar sua senha pessoal sem conferir os dados da operação no visor do equipamento.

Apela também o banco corréu, alegando, em síntese, a inexistência de defeito na prestação do serviço, uma vez que a transação foi realizada mediante o uso de cartão magnético com chip e digitação de senha pessoal e intransferível, o que afastaria a possibilidade de fraude interna. Argumenta que o evento decorreu de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima, que não observou o dever de cautela ao realizar o pagamento em ambiente externo e sem conferir o valor no visor do equipamento, pugnando pela aplicação das excludentes de responsabilidade previstas no artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor e o afastamento da Súmula 479 do STJ. Subsidiariamente, requer a redução do "quantum" indenizatório fixado a título de danos morais.

Recursos tempestivos, preparados e respondidos.

É o relatório.

2.- Sem razão os apelantes.

Narra o autor que foi vítima de uma fraude de R\$ 35.000,00 após realizar um pedido de R\$ 35,80 pelo iFood. O golpe ocorreu no ato da entrega, por meio da máquina de cartão do motoboy. Mesmo após notificações imediatas e lavratura de B.O., o Itaú não bloqueou a transação e o iFood não tomou providências. A ação busca o cancelamento da dívida, a devolução do dinheiro pago e reparação por danos morais.

Não há como afastar a incidência do ato ilícito que foi imputado aos requeridos, mesmo porque não trouxeram aos autos qualquer prova no sentido de que o consumidor tenha de fato realizado as transações contestadas.

A conclusão a que se chega é que o sistema eletrônico do banco, à época dos fatos, falhou ao não detectar a atipicidade da operação fraudulenta, o que, à luz do art. 14 do CDC, reforça a sua responsabilidade pelo dano experimentado pela autora.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A doutrina e a jurisprudência dos nossos Tribunais têm posicionamento dominante, em matéria de responsabilidade civil das instituições financeiras, aplicando a teoria do risco profissional. O banco, ao disponibilizar os serviços eletrônicos aos seus clientes, assume os riscos inerentes à sua atividade lucrativa, conforme leciona *Rui Stoco*:

“(...) o banco, como depositário do numerário confiado à sua guarda, responde por esses valores, independentemente de qualquer indagação ou circunstância, por força da teoria da guarda da coisa, quando assume obrigação de guardar e manter a incolumidade do bem, tendo em vista que a responsabilidade deve recair sobre quem auferir os lucros com a utilização da riqueza alheia.

De sorte que, se houver estelionato, fraude, furto ou roubo, de modo a privar o correntista dos valores depositados, a responsabilidade do banco é objetiva, não se indagando acerca da culpa.” (Tratado de Responsabilidade Civil. 6ª edição, RT, 2004, p. 627).

A propósito, estabelece a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: “As instituições financeiras respondem **objetivamente** pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Com relação ao corréu Ifood, a falha na prestação do serviço é nítida, pois a plataforma permitiu o acesso a dados pessoais do consumidor, que foi determinante para realização da fraude, caracterizando fortuito interno. Ademais, a o réu responde ainda por integrar cadeia de fornecimento, aqui compreendida desde a compra realizada por seu aplicativo no fornecedor cadastrado até a entrega do produto, incluídas as transações de pagamento realizadas (cf. art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor). Como o golpe só foi perfectibilizado por meio da atividade própria da plataforma de intermediar fornecedores, entregadores e consumidores, as atitudes dos últimos não podem ser reputadas como culpa exclusiva.

Nesse sentido, o STJ:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL.  
DECISÃO RECONSIDERADA. DIREITO DO CONSUMIDOR.  
GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. REGRA.  
INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO  
SERVIÇO. PRECEDENTES.

1. A discussão dos autos está em definir se existe falha na prestação

do serviço bancário quando o correntista é vítima do denominado "golpe do motoboy" e ocorrem movimentações atípicas, que destoam do padrão de uso dos serviços bancários pelo consumidor.

2. O dano decorrente da prática fraudulenta nomeada como golpe do motoboy afigura-se, em regra, diante da concorrência das seguintes causas: (i) o fornecimento do cartão magnético original e da senha pessoal ao estelionatário por parte do consumidor, bem como (ii) a inobservância do dever de segurança pela instituição financeira em alguma das etapas da prestação do serviço.

3. A responsabilidade da instituição financeira tem origem no defeito em alguma das etapas da prestação do serviço, a exemplo, (i) da guarda dos dados sigilosos do consumidor e (ii) do aprimoramento dos mecanismos de autenticação dos canais de relacionamento com o cliente e de verificação de anomalias nas operações que fujam do padrão do consumidor.

4. É obrigação das instituições financeiras verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas independentemente de qualquer ato dos consumidores, porquanto o sistema bancário que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo tem vulnerabilidades e viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras, configurando falha da prestação de serviço. Precedentes.

5. Agravo interno provido. Decisão reconsiderada para conhecer do agravo e dar provimento ao recurso especial.

(AgInt no AREsp n. 2.953.630/RJ, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 2/3/2026, DJEN de 5/3/2026.)

Com relação aos danos morais, a falha na prestação dos serviços da instituição financeira enseja a responsabilidade de indenizar a parte autora que, sem dúvidas, experimentou prejuízos, quando viu que seus dados indevidamente foram utilizados para as operações fraudulentas, o que teve o condão de provocar angústia, aflições, nervosismo e intranquilidade, trazendo sensações de insegurança e fragilidade que ultrapassam simples aborrecimentos aceitáveis da vida cotidiana.

O *quantum* indenizatório deve ser fixado dentro dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não podendo ser exorbitante, sob pena de enriquecimento ilícito, nem tampouco inexpressivo, sob pena de esvaziamento da finalidade do instituto.

Deve levar em consideração o porte econômico das partes, as características do ofensor e do ofendido e as circunstâncias em que se deu o evento,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cumprindo a finalidade pedagógica, sancionatória e lenitiva, de modo que é adequado manter o valor da indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Mantem-se, portanto, a sentença.

Nos termos do art. 85, §11 do CPC, majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais para 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Para fins de acesso às instâncias superiores, ficam expressamente prequestionados todos os dispositivos legais invocados.

3.- Ante o exposto, **nega-se provimento aos recursos.**

**SPENCER ALMEIDA FERREIRA**  
**Relator**