



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
São Paulo
22ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000329619

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1024575-42.2023.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que são apelantes IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A, ITAÚ UNIBANCO S/A e BANCO ITAUCARD S/A, é apelado MAYARA MANZINI SANTOS.

ACORDAM, em 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), JOÃO CARLOS CALMON RIBEIRO E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 9 de abril de 2026

NUNCIO THEOPHILO NETO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 30539

Apelação Cível: 1024575-42.2023.8.26.0554

Apelantes: Ifood.com Agência de Restaurantes Online S/A, Itaú Unibanco S/A e Banco Itaucard S/A

Apelada: Mayara Manzini Santos

Origem: 6ª Vara Cível da Comarca de Santo André

Juiz(a) de 1ª Instância: Bianca Ruffolo Chojniak

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DA MAQUININHA OU DELIVERY. RECURSOS DESPROVIDOS.

I. Caso em Exame

1. A autora, Mayara Manzini Santos, foi vítima de fraude conhecida como "Golpe do Delivery", onde, ao realizar um pedido de R\$ 73,80 no iFood, teve valores de R\$ 12.000,00 e R\$ 13.000,00 debitados indevidamente. A sentença declarou a inexigibilidade dos débitos e condenou solidariamente iFood e bancos réus ao pagamento de indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade do iFood e dos bancos réus pela fraude ocorrida e (ii) a adequação da indenização por danos morais fixada.

III. Razões de Decidir

3. A preliminar de cerceamento de defesa foi afastada, pois os documentos apresentados são suficientes para o julgamento.

4. A responsabilidade do iFood foi confirmada por integrar a cadeia de fornecimento de serviços, enquanto a responsabilidade objetiva dos bancos foi reconhecida pela falha na segurança das transações.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recursos desprovidos.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade solidária do iFood e dos bancos por falhas na segurança do serviço prestado. 2. A manutenção da indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 é adequada e proporcional.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, arts. 7º, parágrafo único, e 25, §1º.

Código de Processo Civil, art. 355, I; art. 85, §11; art. 86, parágrafo único; art. 487, inciso I.

Jurisprudência Citada:

Súmula 362 do STJ.

Súmula 54 do STJ.

Súmula 479 do STJ.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
São Paulo
22ª Câmara de Direito Privado

Vistos.

Adotado o relatório da sentença de fls. 273/279, complementada as fls. 290/291, que julgou procedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais, acrescenta-se que, inconformados, os réus interpuseram recursos de apelação (fls. 295/307 e fls. 310/331).

Alega a apelante iFood que é mera intermediadora e não possui responsabilidade sobre os entregadores que utilizam a plataforma para realização de entregas, notadamente por prática de fraudes de natureza bancária e de cartão. Afirma que além do ato ter sido praticado por terceiro, a autora teve contribuição determinante para o golpe, pois foi negligente ao não observar dicas/informações de segurança da plataforma, assim como deve verificar o valor em máquina de cartão antes de inclusão da senha. Sustenta que cumpriu com suas obrigações contratuais e ausente culpa, não há que se falar em restituição dos valores despendidos pela apelada (já restituídos), e nem em danos morais; ademais, não houve prova de dano material (se o banco teria ou não estornado o valor). Pede a reforma total da sentença para julgar improcedentes os pedidos ou, a redução dos danos morais.

Por sua vez, os bancos réus Itaú/Itaucard alegam cerceamento de defesa por não ter havido colheita de depoimento pessoal, essencial à solução da lide. No mérito, afirmam que pela narrativa da autora houve alteração dos valores na máquina e/ou a parte autora não conferiu o valor quando foi validar a operação, sendo que tal fato não pode ser imputado ao Banco, pois não tem obrigação de monitorar transações em tempo real. Insistem na segurança do uso de chip e senha e na excludente de responsabilidade por fato de terceiro. Defendem que os fatos ocorreram fora das dependências bancárias e não se aplica ao caso o perfil transacional. Asseveram que não houve falha e inexistem danos morais. Pedem a minoração dos danos morais. Pugnam pela anulação da sentença para colher o depoimento pessoal da autora e prova pericial ou, a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais.

Contrarrrazões apresentadas às fls. 351/358.

Ambos os recursos são tempestivos e os preparos foram recolhidos (fls. 308/309 e fls. 332/333).

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 371).



É o necessário a relatar.

A autora, Mayara Manzini Santos, alega ter sido vítima do "Golpe do Delivery". No dia 16/05/2023, realizou um pedido no iFood (McDonald's) no valor de R\$ 73,80. No momento da entrega, o motoboy alegou falha no sinal da máquina de cartão e solicitou que a transação fosse refeita. Embora o visor da máquina mostrasse o valor de R\$ 73,80, foram debitadas indevidamente as quantias de R\$ 12.000,00 e R\$ 13.000,00. A autora contestou as compras junto ao banco e ao iFood, mas não obteve o estorno administrativamente.

Ao final, os pedidos iniciais foram acolhidos, conforme dispositivo da sentença, retificado nos embargos de declaração (fls. 290/291):

“Diante do exposto, julgo procedente em parte a pretensão para: a) declarar a inexigibilidade do débito apontado na inicial (R\$ 12.000,00 e R\$ 13.000,00 fls. 23/27). Promovam as rés a baixa definitiva em até dez dias contados da intimação desta sentença; b) condenar as requeridas, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. Tal quantia deverá sofrer a correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça, a partir desta data (Súmula 362, do STJ), com juros moratórios de 1% ao mês, a partir do evento danoso (súmula 54 do STJ), ou seja, desde 16/05/2023 data em que o golpe ocorreu (fls. 28/29). Intimem-se”.

A sucumbência permanece inalterada, conforme dispositivo da sentença:

“Diante da sucumbência mínima da parte autora, caberá às requeridas, também solidariamente, nos termos do art. 86, parágrafo único, do CPC, arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, e com honorários advocatícios em favor do patrono da parte autora, que fixo em 10% do valor atualizado da condenação.

***Julgo extinta a fase de conhecimento do processo, com resolução do mérito, com fulcro no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil.
P.R.I.C”.***

De início, afasto a preliminar de cerceamento de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
São Paulo
22ª Câmara de Direito Privado

defesa arguida pelas instituições financeiras.

O juiz é o destinatário das provas e, no caso em tela, os elementos documentais acostados (faturas de fls. 23/24, comprovante do pedido de fls. 25 e boletim de ocorrência de fls. 28/29) são suficientes para o deslinde da controvérsia.

A produção de prova pericial no cartão físico da autora e a colheita de seu depoimento pessoal revelam-se inteiramente inúteis ao deslinde da causa. Isso porque a própria autora admite, em sua narrativa inicial, que fez uso do cartão original e inseriu sua senha pessoal no momento da transação, sendo o julgamento antecipado medida de celeridade processual adequada (art. 355, I, CPC).

A preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo iFood também deve ser rejeitada. A relação é nitidamente de consumo e a plataforma de entrega integra a cadeia de fornecimento de serviços, auferindo lucro com a atividade. Assim, responde solidariamente por eventuais danos causados ao consumidor por falha na segurança do serviço prestado, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

No mérito, os recursos não comportam provimento.

Restou incontroverso que a autora foi vítima do "golpe da maquininha" ou "golpe do delivery", pois ao realizar um pedido de apenas R\$ 73,80 (fls. 25), foi levada a erro pelo entregador, resultando em débitos astronômicos de R\$ 12.000,00 e R\$ 13.000,00 (fls. 23/24).

A tese de culpa exclusiva da vítima não prospera. O consumidor, ao utilizar plataforma de renome, espera segurança. O fato de o visor da máquina estar adulterado é fraude sofisticada que foge ao controle comum do homem médio. Ademais, o iFood responde pela má escolha de seus prepostos/parceiros e pela segurança do rito de entrega.

Quanto ao banco, a responsabilidade é objetiva conforme a Súmula 479 do STJ:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Nesse sentido, julgado do STJ:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

São Paulo

22ª Câmara de Direito Privado

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido. (REsp 1199782/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/08/2011, DJe 12/09/2011) (grifei)

A falha no serviço bancário reside na ausência de mecanismos de segurança eficazes que deveriam ter bloqueado transações flagrantemente fora do perfil da consumidora. É evidente que um gasto de R\$ 12.000,00 em um estabelecimento de "fast food" às 21h destoa completamente de qualquer padrão de consumo razoável para a autora, configurando o chamado fortuito interno.

O argumento do banco sobre o uso de "chip e senha" não afasta o dever de vigilância sobre movimentações atípicas. A segurança do sistema bancário deve ser capaz de detectar fraudes que utilizam os métodos tradicionais de autenticação quando estes fogem à normalidade transacional.

Logo, a inexigibilidade do débito é consequência lógica do reconhecimento da fraude. A alegação do iFood de que não houve prova de dano material não se sustenta, uma vez que as faturas de fls. 50/51 demonstram o comprometimento do limite e a cobrança dos valores da autora.

Os danos morais foram bem fixados. A autora sofreu abalo emocional ao ver seu limite bancário excedido por fraude (fls. 51), necessitando inclusive recorrer a empréstimos de amigos para quitar as faturas indevidas e evitar a inadimplência (fls. 47/49).

O valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) arbitrado pelo juízo de primeiro grau (fls. 278) mostra-se adequado e proporcional, atendendo ao caráter punitivo-pedagógico da condenação, sem causar enriquecimento sem causa.

Nesse contexto, de rigor a manutenção da sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
São Paulo
22ª Câmara de Direito Privado

Posto isto, **NEGO PROVIMENTO** aos recursos e, por consequência, majoro os honorários advocatícios devidos ao advogado da parte autora para 12% do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, §11, do CPC. Anote-se no sistema o nome do advogado do Ifood para futuras intimações (fls. 372/388).

Nuncio Theophilo Neto

Relator