



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000307618

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1068707-31.2022.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes LAMOVE TECNOLOGIA (BRASIL) LTDA., BANCO ITAUCARD S/A e GRATINATTO COMÉRCIO DE ALIMENTOS LTDA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado DIORGENES SOARES DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº: 1068707-31.2022.8.26.0002

Apelante: Lalamove Tecnologia (Brasil) Ltda e outros

Apelado: Diorgenes Soares da Silva

Origem: FORO REGIONAL II - SANTO AMARO – SÃO PAULO – 15ª Vara Cível

Juíza: Mariah Calixto Sampaio Marchetti

Voto nº. 8.224

Valor da causa: R\$ 60.000,00

Ajuizamento: 30/9/2022

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DA PARTE RÉ.

1. Cerceamento de defesa. Não caracterização. 2. Alegação de ilegitimidade passiva. Inconsistência. Teoria da asserção. Legitimidade passiva configurada a partir da alegação do consumidor, atribuindo responsabilidade ao réu. A análise de caracterização ou não da responsabilidade diz respeito ao mérito. 3. Golpe do motobói. Falta de cautela do autor, dolo de terceiro e falha do serviço a cargo da parte ré. Responsabilidade da parte ré configurada, aplicando-se, todavia, a redução do art. 945 do Código Civil. Cada parte suportará 50% dos danos materiais tratados nos autos. Sentença mantida, quanto ao reconhecimento de responsabilidade civil solidária da parte ré, com essa limitação. 4. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Trata-se de apelação da parte ré em face da sentença a fls. 448/454, proferida em ação de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais e materiais, que julgou parcialmente procedente a ação, para: A) Declarar inexigível o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

débito, no valor de R\$ 50.000,00; B) Condenar os réus, de forma solidária, caso tenha sido efetivamente pago pelo autor, o que deverá ser demonstrado em incidente de cumprimento de sentença, ao pagamento do valor de R\$ 50.000,00 e eventuais encargos incidentes sobre este valor, com correção monetária pela tabela do Tribunal de Justiça, desde o efetivo pagamento, e juros de mora de 1% ao mês desde a citação.

Em virtude da sucumbência mínima da parte autora, arcará a ré com as custas e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor da condenação, de forma solidária.

Fls. 446/477: Razões de apelação da corrê LALAMOVE

A apelante alega que o apelado ajuizou a ação aduzindo que em 12/7/2022, realizou um pedido de delivery pelo aplicativo iFood no restaurante Gratinatto, corrêu, cuja entrega seria intermediada pela apelante. O entregador comunicou que seria necessário o pagamento de uma taxa extra, no valor de R\$ 5,00, o que foi aceito, tendo o apelado efetuado o pagamento através do “Apple Pay”. Contudo, o apelado foi surpreendida com uma mensagem enviada pelo Banco Itaú S/A, corrêu, de que havia sido creditado a quantia de R\$ 50.000,00.

Alega, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, visto que apenas realiza a aproximação entre as duas pontas interessadas em negociar (entregadores parceiros e compradores do serviço de entrega). O entregador parceiro se conecta à plataforma com o intuito de localizar pessoas que necessitem do seu serviço, e, em contrapartida, a Lalamove fornece o algoritmo por meio da plataforma online para realizar a intermediação entre o usuário (contratante do serviço de entrega) e o entregador parceiro (fornecedor do serviço de entrega). O pagamento de qualquer taxa ou até mesmo do valor total do pedido é feito inteiramente pelo aplicativo, não sendo devido qualquer valor pelo consumidor ao entregador no momento da entrega.

No mais, alega que não merece ser responsabilizada por suposta vantagem indevida que não exigiu, e tampouco pela falta de mecanismos da instituição financeira, que permitiu/aprovou a cobrança dos valores no cartão de crédito. Ademais, a apelante não possui máquina de cartão de crédito/débito, e muito menos influência na transação de valores, o que corrobora com o fato que a responsabilidade no presente caso é da parte autora e da instituição financeira.

Posto isso, requer seja dado provimento ao recurso, afastando-se a sua responsabilidade ao pagamento de dano material.

Fls. 484/488: Contrarrazões

O apelado alega que não há que se falar em ilegitimidade passiva, pois as partes são integrantes da mesma cadeia de consumo e, portanto, solidárias entre si e legítimas para estarem no polo passivo da demanda. Do mesmo modo, não há como afastar a sua responsabilidade de indenizar.

Fls. 503/515: Razões de apelação do corréu BANCO ITAUCARD

O apelante alega que houve cerceamento de defesa, pois era necessária a oitiva da parte apelada a fim de que comprovasse os acontecimentos como efetivamente ocorreram.

No mais, alega que a sentença, ao julgar parcialmente procedente a demanda, fundamentou suas conclusões na imputação de responsabilidade objetiva do apelante e que a compra estava em desacordo com o perfil do apelado. Contudo, os fundamentos exarados na decisão não possuem respaldo fático-probatório e jurídico, razão pela qual imperiosa a reforma da decisão para que a demanda seja julgada improcedente. Isto porque, a operação contestada foi realizada de forma presencial, mediante a utilização de tecnologia de a carteira digital.

Nesse sentido, salienta-se que a parte apelada confessa, tanto na inicial, como em seu depoimento perante a polícia que aproximou o seu celular na maquina do vendedor, ou seja, aprovou a compra contestada antes de visualizar o valor na maquina, não havendo o que se falar em falha na prestação de serviço do banco. Portanto, muito embora a parte apelada tenha sofrido um golpe, foi a sua própria conduta que permitiu a ocorrência do ilícito, contribuindo, mesmo que de maneira involuntária, para a ocorrência do golpe.

Importante mencionar que a operação não acionou o sistema do banco apelante, em virtude de estar dentro do limite, e a parte apelada é cliente de um seguimento bancário diferenciado, possuindo um cartão de crédito MASTERCARD BLACK, onde são corriqueiras operações em valores elevados, tendo em vista o poder financeiro diferenciado de seus clientes.

Sendo assim, não há que se falar em declaração de inexigibilidade da

compra contestada, muito menos da restituição do valor, haja vista que a operação questionada é legítima, realizada de forma presencial, mediante a utilização da tecnologia de carteira digital, pelo próprio apelado. Além disso, o apelado não realizou o pagamento da fatura, não havendo que se falar em danos materiais.

Fls. 521/535: Razões de apelação da corrê GRATINATTO

A apelante alega que noticiou que em relação ao pedido realizado pelo apelado não haveria cobrança de taxa de entrega, para tanto anexou os documentos de fls. 345 e 346/347 dos autos, quais sejam: cópia do pedido, realizado por meio da plataforma IFood, bem como o ticket que acompanhou a refeição.

Contudo, tal cautela não foi levada a efeito pelo apelado, de modo que seu total desleixo em relação à sua própria segurança foi o único elemento causador do dano.

Posto isso, requer seja dado provimento ao recurso, julgando-se improcedente à ação em relação à apelante, isentando-a de qualquer responsabilidade.

Fls. 539/544: Contrarrazões

O apelado alega que os fatos estão suficientemente comprovados, com todos os documentos do ocorrido juntados, com isso conclui-se que não ocorreu nenhum cerceamento de defesa.

Ademais, em consulta ao aplicativo do banco, o apelado verificou que o limite máximo para operações por meio do Apple Pay é de R\$ 15.000,00, assim, é notório que houve falha na segurança, uma vez que além de não ter sido solicitado a senha, houve a liberação de R\$ 50.000,00, quando o limite dessa instituição era R\$ 15.000,00. Dessa forma, o banco deve ser responsabilizado.

Com relação à loja, apelante Gratinatto, esta, por sua livre iniciativa, escolheu terceirizar o serviço de entrega, o que, em momento algum é capaz de excluir a sua responsabilidade na cadeia de fornecimento.

Assim, requer seja negado provimento ao recurso, mantendo-se a sentença.

É o relatório.

Passo a votar.

Os recursos são tempestivos, preparados (fls. 478/479, 516/517), e com relação à corrê GRATINATTO, é isento de preparo (JG), está caracterizado o interesse recursal (sentença de parcial procedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

Com relação à prova oral, o juízo entendeu desnecessária de forma acertada, porque a prova documental é suficiente.

Quanto à ilegitimidade passiva, de acordo com a teoria da asserção, analisa-se de maneira abstrata, a partir da alegação do autor constante da petição inicial. Indagar a respeito de falha do serviço ou denexo causal (ou de obrigação de indenizar), significa apreciação de mérito, não se cuidando de condição de ação.

Assim, os apelantes são partes legítimas para figurar no polo passivo da ação, na medida em que o apelado lhe atribuiu responsabilidade em razão dos danos experimentados. É o que basta, enfim, para caracterizar a legitimidade passiva; a análise, em reforço, acerca da caracterização ou não da responsabilidade civil atribuída ao apelante, é de mérito, conduzindo à procedência ou improcedência da ação.

Cuida-se do "golpe do motobói". Esse golpe, na primeira fase, consuma-se graças à conduta não cautelosa do consumidor. Entretanto, o objetivo do criminoso, de obtenção de vantagem, dependerá também da fragilidade do sistema de segurança colocado em prática pelo banco. Com efeito, posto que se cogite de culpa do consumidor, não se trata de culpa exclusiva, mas de concausa.

Conforme cópia do pedido no Ifood a fls. 48/49, o pedido já estava pago. Contudo, o autor acreditou no motobói de que deveria efetuar o pagamento da taxa de entrega no valor de R\$ 5,00, o que foi feito pelo autor por aproximação, no entanto, não conferiu o valor no visor e notou que caiu em um golpe.

A fls. 50 constata-se que o banco enviou ao autor SMS informando a compra no Ifood, no valor de R\$ 91,80, referente à compra no estabelecimento Gratinatto em 12 de julho às 18h46. A fls. 51 consta o SMS informando a compra contestada no valor de R\$ 50.000,00, realizada no mesmo dia 12 de julho.

Assim, no mesmo dia, o autor entrou em contato com o Banco Itaú contestando a compra, conforme fls. 52/55 e e-mails a fls. 56/80. Além de entrar em contato com os demais corrêus.

O autor possui limite flexível no cartão de crédito, conforme fls. 38/47. Contudo, conforme demonstra a fatura de fls. 38/41 não costuma realizar compras em valor tão expressivo (R\$ 50.000,00), tanto que referida fatura fechou em R\$ 8.431,78 com vencimento em 17/8/2022, sendo que a fatura anterior fechou em R\$ 23.493,06

A propósito, destaca-se trecho da sentença:

Anoto que o autor comunicou o Banco réu (fls. 52/82), a fim que contestação a transação indevida em seu cartão de crédito, bem como, a autorização pela instituição financeira, sem verificação preventiva, de transação no valor de R\$ 50.000,00, a qual foge do seu perfil de consumo, haja vista os documentos de fls. 42/47, não obstante o quanto alegado pelo banco réu, de que o autor possui um cartão Mastercard Black. Além disso, os documentos de fls. 85/86 evidenciam que o autor também contactou a corrê LALA-MOVE.

Ressalta-se que não há que se cogitar que o golpe foi viabilizado por culpa exclusiva do consumidor, na medida em que agiu de boa-fé ao aproximar o cartão da maquininha, por acreditar que efetivamente estava pagando apenas uma taxa de entrega em valor ínfimo e, principalmente, por confiar na segurança e qualidade dos serviços que tinha contratado desde a formalização do pedido da refeição fornecida pela corrê GRATINATTO até a realização da entrega em sua residência. E se houve algum tipo de fraude, ainda que quaisquer terceiros tenham tido atuação decisiva na prática do ato ilícito, o fato não teria se consumado caso tivessem sido tomadas providências efetivas por parte das rés no sentido de oferecer segurança eficiente aos usuários de seus serviços.

Notadamente nos dias atuais, com o crescimento desse tipo de delito, a instituição financeira, depositária e gestora de interesse alheio, deve adotar medida apta a impedir a fraude, que desfalca patrimônio sob sua custódia. Se não consegue esse intento, responde pelo desfalque e demais danos acarretados. Cuidando-se, en-

tretanto, de concausa, poderá haverá redução da responsabilidade pelos danos acarretados em razão da conduta criminosa.

Verifica-se, neste caso concreto, que o evento se deu por culpa do autor, dolo de terceiro e falha do sistema de segurança do réu, porque a operação destoarão do perfil de consumo dele, razão pela qual o réu deveria ter efetuado bloqueio cautelar ou condicionado sua efetivação à aprovação expressa dele, visando à proteção efetiva do patrimônio sob sua custódia, o que não aconteceu, de forma que o dano se consumou.

Portanto, a ocorrência do dano material se deu por concausa: culpa do consumidor e dolo de terceiro; falha do serviço a cargo da parte réu. Aplica-se, por isso, o art. 945 do Código Civil, a saber: "Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano".

Ainda que se trate de relação de consumo, consoante súm. 297 do STJ, e de responsabilidade da instituição financeira por danos acarretados ao consumidor em razão de fraudes cometidas por terceiros, conforme súm. 479, também do STJ, não se cogita de exclusão da norma civil acima citada (art. 945), razão pela qual cada parte suportará 50% do prejuízo verificado (o que é tratado nos autos como dano material, pela conduta do criminoso, será rateado meio a meio).

A propósito (decisão desta Câmara):

GOLPE DO MOTOBOY. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE C/C RESTITUIÇÃO. Sentença de procedência. Recurso do réu. Acolhimento parcial. Falta de cautela do autor, dolo de terceiro e falha do serviço a cargo do réu. Responsabilidade do réu configurada, aplicando-se, todavia, a redução do art. 945 do Código Civil. Cada parte suportará 50% dos danos materiais tratados nos autos. Sentença mantida, quanto ao reconhecimento de responsabilidade civil do réu, com essa limitação. Recurso parcialmente provido, julgando-se a ação procedente em parte e redefinindo-se os encargos de sucumbência. (TJSP. Apelação Cível: 1091087-11.2023.8.26.0100. Relator(a): José Wilson Gonçalves. Comarca: São Paulo. Órgão julgador: 11ª Câmara de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Direito Privado. Data do julgamento: 20/05/2025. Data de publicação: 20/05/2025).

Os corréus devem responder solidariamente, na medida em que cada qual tem responsabilidade por fazer parte da cadeia de consumo.

Desse modo, a ação será julgada parcialmente procedente, atribuindo-se à parte ré responsabilidade solidária limitada a 50% do que é tratado nestes autos, e ao autor, 50%, razão por que cada parte pagará metade das custas e despesas processuais, incluindo-se as devidas ao erário, e honorários advocatícios fixados em 20% do valor econômico correspondente à sua parcela de derrota.

Desse modo, DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso, para limitar a responsabilidade da parte ré, reconhecida na sentença, a 50%, de forma solidária, mantendo-se o dispositivo da sentença, com essa limitação, e redefinindo-se os encargos de sucumbência, proporcionalmente à derrota de cada litigante.

JOSÉ WILSON GONÇALVES
RELATOR