



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000218898

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1083861-21.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes ITAÚ UNIBANCO S/A, XP INVESTIMENTOS CCTVM S.A., IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A e PIMENTA VERDE ALIMENTOS LTDA, é apelado CARLOS FERNANDO VARELA.

ACORDAM, em 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso dos corréus Ifood e Pizza Hut, e proveram as apelações dos Bancos Itaú e XP, V.U., sustentou oralmente a advogada Érica Escolano, representando a parte apelante.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente sem voto), IRINEU FAVA E AFONSO BRÁZ.

São Paulo, 11 de março de 2026.

SOUZA LOPES
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 54920
APEL.Nº: 1083861-21.2024.8.26.0002
COMARCA: SÃO PAULO
APTES. : ITAÚ UNIBANCO S/A E OUTROS
APDO. : CARLOS FERNANDO VARELA

Indenização – Responsabilidade civil – Relação de consumo – Fraude em pagamento de pedido de alimentos – Golpe do delivery/maquininha adulterada – Entrega realizada pelo restaurante (Pizza Hut) em parceria com plataforma digital (Ifood) – Modalidade “entrega fácil” com pagamento ao entregador – Tentativas de pagamento frustradas na maquininha do entregador, seguidas de transações indevidas nos cartões do consumidor – Falha na prestação do serviço caracterizada em relação ao iFood e à Pizza Hut, integrantes da cadeia de consumo – Instituições financeiras – Operações realizadas de forma presencial, com cartão e senha – Ausência de defeito no serviço bancário – Fraude ocorrida fora do ambiente bancário – Sentença parcialmente reformada para afastar a responsabilidade dos Bancos réus – Recurso dos réus Ifood e Pizza Hut improvidos e providas as apelações dos Bancos Itaú e XP.

São apelações contra a r. sentença de fls. 793/799, que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por danos morais e materiais que CARLOS FERNANDO VARELA dirigiu contra PIMENTA VERDE ALIMENTOS LTDA, IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ONLINE S/A, BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A e BANCO XP S/A.

O Ifood alega ilegitimidade passiva, alegando que figura apenas como plataforma de intermediação entre estabelecimentos parceiros e consumidores finais, não possuindo responsabilidade pelo evento. Diz que orienta aos usuários finais a não aceitarem cobrança de valores adicionais na entrega, ocorrendo culpa exclusiva do autor. Busca a reforma



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do *decisum*.

O Banco Itaú recorre alegando cerceamento de defesa ante o julgamento antecipado, sem a colheita do depoimento pessoal do autor. Discorre quanto à ausência de falha na prestação do serviço, aduzindo que a transação ocorreu mediante uso do cartão presencial com chip e senha, inclusive o autor a inseriu mais de uma vez. Refere-se à culpa do autor, aduzindo que foi vítima do “golpe da maquininha”, no qual, muitas vezes, o golpista se aproveita da distração do cliente e troca o valor na maquineta. Afirma, ainda, que as transações estão dentro do perfil do cliente. Discorre quanto à ausência do dano moral e do dever de indenizar. Subsidiariamente, pleiteia a redução do *quantum* indenizatório fixado e o afastamento do ônus sucumbencial. Busca a reforma do *decisum*.

O Banco XP discorre quanto à ausência de falha na prestação do serviço e da culpa exclusiva do autor pelo evento. Salienta que a transação foi efetivada em importes correlatos as faturas anteriores, e por meio de cartão com chip e senha. Busca a reforma do *decisum*.

Após contrarrazões, vieram os autos.

Esse é o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por consumidor em face de Pimenta Verde Alimentos Ltda (Pizza Hut), IFood.com Agência de Restaurantes Online S/A, Banco Itaú Unibanco S/A e XP Investimentos S.A., em razão de fraude sofrida no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

momento do pagamento de pedido de pizzas realizado por intermédio da plataforma iFood.

A r. sentença julgou parcialmente procedente o pedido para condenar todos os réus, solidariamente, ao ressarcimento dos valores debitados e ao pagamento de indenização por danos morais.

O autor narra na petição inicial que, em 07/10/2023, por telefone fez um pedido de pizza junto à corré Pizza Hut, a qual direcionou a entrega pela corré Ifood, na modalidade “*entrega fácil*”, com o pagamento direto ao entregador. Ao receber o pedido, digitou a sua senha na maquininha para pagamento da quantia de R\$ 97,00. Afirma que se certificou de que no visor constava o exato valor outrora informado pelas rés citadas acima, ou seja, R\$ 97,00, porém, a máquina apresentou a mensagem “falha de conexão” em todas as tentativas realizadas, tanto na função crédito quanto débito do cartão do Banco Itaú, bem como com cartão de crédito do Banco XP. Narra que o entregador atribuiu o problema à chuva e, alegando pressa, orientou o autor a tratar o pagamento diretamente com o Ifood e a Pizza Hut, retirando-se do local. Ao retornar à residência, constatou, por meio de mensagens bancárias, a aprovação de transações em seus cartões do Itaú e da XP.

As transações questionadas são 03: uma no cartão de crédito no valor de R\$ 3.223,55 e outra no débito de R\$ 2.838,50, ambas junto ao Banco Itaú, e outra no cartão de crédito junto ao Banco XP na quantia de R\$ 6.554,55.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pois bem.

É incontroverso que a relação jurídica estabelecida entre as partes se submete às normas do Código de Defesa do Consumidor.

No caso em apreço, verifica-se que o autor foi vítima do denominado “golpe do delivery/maquininha adulterada”.

E nesse norte, não há como se afastar a responsabilidade das corrés apelantes Ifood e Pizza Hut pelo evento, pois ambas atuaram como prestadoras de serviços em parceria, para o incremento de sua atividade, e não resta dúvida de que o golpe somente se consumou em razão da existência de informações específicas acerca do pedido, valor, endereço, nome, dentre outros dados detidos pelo fraudador, de forma que é inarredável o reconhecimento de falha quanto à segurança dos dados de sua clientela.

Nem se alegue exclusão de responsabilidade por ausência de relação jurídica com os entregadores, pois disponibilizam o serviço aos seus consumidores por intermédio de tais pessoas, para incrementar o volume de comércio “delivery”. Assim, devem suportar os riscos do negócio.

Diferente, contudo, é a situação dos Bancos Itaú e XP.

Embora seja firme a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que as instituições financeiras respondem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

objetivamente por fraudes ocorridas no âmbito de operações bancárias (Tema 466, STJ), tal entendimento não é absoluto, devendo ser analisado à luz das circunstâncias concretas.

No caso dos autos, os elementos probatórios demonstram que as transações questionadas foram realizadas com o uso do cartão físico; houve leitura do chip e inserção da senha pessoal do autor; as operações ocorreram dentro do limite disponível; não há indício de falha sistêmica, instabilidade ou vulnerabilidade dos sistemas bancários.

Ou seja, não se está diante de fraude eletrônica típica, como clonagem, phishing, invasão de conta ou transação não presencial.

Além disso, a fraude ocorreu fora do ambiente bancário, no momento da entrega do pedido, mediante utilização da máquina apresentada pelo entregador, sem qualquer interferência ou ingerência das instituições financeiras sobre o evento danoso. Isto é, ocorreu em ambiente externo e fora do âmbito de atuação/vigilância, sem qualquer participação na relação jurídica ora questionada.

Em situação semelhante já decidiu esta Corte de Justiça:

“APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA PARCIAL PROCEDÊNCIA. 1. CONTROVÉRSIA. Insurgência recursal da parte ré. Apelou a corré IFOOD, sob os seguintes argumentos: (a) apelante atua como mera intermediadora de negócios; (b) ausência de responsabilidade por fraude bancária; (c) culpa exclusiva da vítima (CDC,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

art. 14, §3º, inc. II); (d) ausência de danos morais; (d) ausência de provas de danos materiais. Apelou o banco corréu, sob os seguintes argumentos: (a) culpa exclusiva de terceiro; (b) descaracterização de fortuito interno, (c) ausência de responsabilidade da apelante; (d) operação realizada com cartão com chip e senha; (e) inexistência de danos morais e materiais. 2. LEGITIMIDADE PASSIVA. Configurada. Existência de relação jurídica entre as partes, pois todas integram a "cadeia de consumo de fornecimento. 3. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO IFOOD. Reconhecimento quanto ao iFood, que se trata de plataforma digital de "delivery online" que responde solidariamente pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos (art. 34 do CDC), especialmente quando não há prova de culpa exclusiva da vítima. 4. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. Afastada. Caso em que o golpe se deu fora do ambiente externo deste corréu, ausente prova de conduta negligente, diante da existência de transação em horário comercial, em conta corrente utilizada para pagamentos pela autora. 5. DANOS MATERIAIS. Prejuízo reconhecido e cuja declaração de inexigibilidade se mostra adequada. 6. DANO MORAL. Caracterização. O golpe sofrido pela autora trouxe transtornos e aborrecimentos passíveis de indenização por danos morais. Valor arbitrado em R\$ 3.000,00 que não comporta redução. 7. PROVIMENTO DO RECURSO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DESPROVIMENTO DO APELO DO IFOOD.” (TJSP; Apelação Cível 1101279-69.2024.8.26.0002; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 16ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2025; Data de Registro: 28/11/2025)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dessa forma, de rigor o afastamento da responsabilidade dos Bancos réus pelo evento experimentado pelo autor.

No mais, diante da comprovação do prejuízo material, correta a r. sentença na condenação ao pagamento dos valores questionados na inicial.

Quanto ao dano moral, restou caracterizado, pois os fatos noticiados não podem ser considerados mero aborrecimento. A parte autora viu-se diante de grande insegurança, ao ver a realização de compras que desconhecia, de modo inesperado, sem solução.

E no tocante ao *quantum* indenizatório, não há que se falar em redução, pois fixado com extrema moderação (R\$ 5.000,00).

Pelo exposto, nega-se provimento ao recurso das corrés Ifood e Pizza Hut, e dá-se provimento ao recurso dos Bancos Itaú e XP para julgar improcedente a ação em relação a estes.

Diante do que se decide, fica mantida a condenação do iFood e da Pizza Hut ao pagamento das custas e despesas do processo, além de honorários, os quais ficam majorados, nos termos do art. 85, § 1º e 11, do CPC, para 15% sobre o valor da condenação.

Por outro lado, condena-se o autor ao pagamento das custas e despesas processuais suportadas pelos corrés Banco Itaú e Banco XP, bem como honorários advocatícios para cada um de 10% sobre o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

proveito econômico que visava obter sobre cada um deles.

SOUZA LOPES

Relator