



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000058747

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1085588-75.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A, são apelados MARIA ROSA COSTA PASCHOAL MONTEIRO e CRISTIANO OZANICH MONTEIRO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 PAULO ALCIDES (Presidente) E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

FÁBIO PODESTÁ

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL nº 1085588-75.2025.8.26.0100
APELANTE: IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A
APELADOS: MARIA ROSA COSTA PASCHOAL MONTEIRO E CRISTIANO
OZANICH MONTEIRO
INTERESSADO: BANCO BRADESCO S/A
COMARCA: SÃO PAULO
VOTO Nº 43208

AÇÃO DE RESTITUIÇÃO C.C. DANOS MATERIAIS E MORAIS – “Golpe da maquininha” ou “Golpe do delivery” – Golpe perpetrado durante a entrega de pedido realizado por meio da plataforma IFOOD - Empresa solidariamente responsável por eventuais atos ilícitos praticados contra seus usuários pelos entregadores que operam por meio da sua plataforma – Dever de zelar pela idoneidade dos serviços prestados - Fortuito interno, inerente ao risco da atividade econômica explorada pelo requerido – Culpa da vítima não evidenciada - Falha na prestação de serviços (art. 14 do CDC) - Dano material devidamente comprovado, o qual comporta restituição – Precedentes deste E. Tribunal de Justiça - Sentença mantida - RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de *“ação de restituição c/c indenização por danos materiais e morais”* ajuizada por **MARIA ROSA PASCHOAL MONTEIRO e CRISTIANO OZANICH MONTEIRO** em face de **IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ONLINE S.A. e BANCO BRADESCO S.A.**, julgada **extinta** em relação ao **BANCO BRADESCO S.A.**, nos termos do art. 485, VI, do CPC, pela r. sentença de fls. 296/299, cujo relatório adoto, integrada pela r. decisão de fls. 313/314, sendo os autores condenados ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da causa; e julgada **parcialmente procedente** quanto ao

IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ONLINE S.A., para condená-lo ao pagamento de indenização por danos materiais, na importância de R\$ 6.000,00, ficando os ônus sucumbenciais divididos entre as partes, com honorários advocatícios arbitrados em R\$ 1.200,00, a serem pagos pelo réu, e em 10% sobre R\$ 20.000,00 (correspondente ao pedido de indenização por danos morais, que foi rejeitado) aos autores.

Apela o réu, às fls. 318/330, sustentando, em síntese: (i) da inexistência do dever de indenizar pelo IFOOD ante a atividade comercial desempenhada (fl. 321); (ii) da inexistência de danos passíveis de indenização pelo IFOOD (fl. 327).

Recurso tempestivo, preparado e contrarrazoado às fls. 338/348.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de ação de restituição c.c. indenização por danos materiais e morais, por meio da qual os autores alegam que se utilizaram dos serviços do requerido IFOOD, sendo que, ao receberem o pedido e tentarem realizar o pagamento a maquininha de cartão apresentada notificou, por duas vezes, erro na transação, de modo que o entregador exibiu outra maquininha, na qual o pagamento foi devidamente processado; entretanto, após alguns minutos, receberam notificação no aplicativo bancário informando o bloqueio do cartão, diante de duas

transações realizadas nos valores de R\$ 4.000,00 e R\$ 2.000,00.

Com efeito, é evidente que o caso em análise se submete às normas do Código de Defesa do Consumidor, porquanto as partes se adequam aos conceitos de consumidor e fornecedor (artigos 2º e 3º, CDC).

O IFOOD figura como intermediador entre os consumidores e os estabelecimentos comerciais parceiros, disponibilizando entregadores previamente cadastrados na plataforma para execução das entregas solicitadas.

Nesse contexto, o requerido integra diretamente a cadeia de fornecimento, sendo, deste modo, solidariamente responsável por eventuais atos ilícitos praticados contra seus usuários pelos entregadores cadastrados na plataforma, notadamente porque tem o dever de zelar pela idoneidade dos serviços prestados.

Ressalta-se que a culpa exclusiva de terceiro, que teria o efeito de afastar a responsabilidade do réu, é aquela proveniente de fortuito externo; no entanto, a situação narrada na petição inicial representa o chamado fortuito interno, inerente ao risco da atividade econômica explorada pelo requerido.

Também não há evidências de culpa exclusiva, ou mesmo concorrente, das vítimas, notadamente porque os autores alegam ter verificado o valor constante na maquininha antes de colocarem a senha (conforme alegado à fl. 4), fato não desconstituído pelo requerido.

Configurada, portanto, a falha na prestação dos serviços (art.14 do CDC), era mesmo o caso de condenar o réu ao pagamento dos danos materiais suportados pelos autores, os quais foram devidamente comprovados nos autos.

Nesse sentido, a jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSOS NÃO PROVIDOS. I. Caso em Exame 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e moral, em razão de fraude conhecida como "golpe da maquininha", ocorrida durante a entrega de pedido realizado via aplicativo Ifood, resultando em prejuízo de R\$ 1.900,00. O autor busca a declaração de inexigibilidade do débito, restituição em dobro do valor debitado e indenização por dano moral. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade solidária dos réus pela falha na prestação de serviços e segurança, e (ii) a ocorrência de dano moral e a adequação do valor indenizatório. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade dos réus é solidária, conforme o Código de Defesa do Consumidor, devido à relação de consumo e aos riscos inerentes à atividade. A Ifood, como parte da cadeia de fornecimento, responde pelos danos causados ao consumidor. 4. O banco réu não comprovou a ausência de falha na prestação do serviço, sendo responsável pelos danos causados ao autor, conforme a responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor. IV. Dispositivo e Tese 5. Recursos desprovidos. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade solidária dos réus em casos de fraude por falha na prestação de serviços. 2. A indenização por dano moral é devida quando há falha na segurança e desrespeito ao perfil do consumidor. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, arts. 6º, 14, § 3º, II, 34. Código de Processo Civil, art. 85, §§ 2º e 11. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível nº 1001333-92.2022.8.26.0003, Rel. Paulo Alcides, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 29.09.2022. STJ, Súmula nº 479. (TJSP; Apelação Cível 1024993-47.2024.8.26.0003; Relator Des. Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2025; Data de Registro: 26/08/2025).

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ação indenizatória por danos materiais e morais – Golpe do delivery – Sentença de parcial procedência. Nulidade processual – Alegação de nulidade processual, por falta de intimação do autor para apresentar contrarrazões e eventual recurso adesivo – Nulidade alegada por simples petição, em desconformidade com o procedimento previsto no art. 272, §8º, do CPC, que prevê que a nulidade de intimação deve ser alegada em preliminar do ato processual que deveria ser praticado – Preclusão caracterizada – Precedentes do STJ. Ação indenizatória por danos materiais e morais – Golpe do delivery – Maquininha de cartão de crédito adulterada – Pedido de refeição pelo aplicativo Ifood, com pagamento realizado no ato da entrega – Entregador que, utilizando máquina de cartão de crédito adulterada inseriu valores muito superiores àquele informado no visor da maquininha de cartão de crédito – Autor, diante da informação do entregador, na primeira tentativa de pagamento com o cartão, efetuou outra após devida conferência do valor da compra no visor da maquininha do cartão – Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva dos corréus pelos danos causados ao consumidor por falhas na prestação de serviços (art. 14, do CDC) – Corré apelante intermediadora da entrega de mercadorias e produtos através de sua plataforma digital, é responsável pelos prestadores de serviços cadastrados e habilitados em sua plataforma digital (art. 34 do CDC), sendo parte passiva legítima para a ação indenizatória - Nexa causal entre os danos causados ao autor e a falha na prestação de serviço da corré evidenciado – Operações bancárias fora do perfil de consumo do requerente, evidenciando falha no sistema de segurança do Banco – Culpa exclusiva ou concorrente do autor não evidenciada – Responsabilidade solidária dos corréus – Sentença reformada em parte – Recurso parcialmente provido. Recurso provido em parte (TJSP; Apelação Cível 1089916-82.2024.8.26.0100; Relator Des. Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/10/2025; Data de Registro: 09/10/2025).

Apelação. Ação indenizatória. "Golpe do delivery" ou "golpe da maquininha". Relação de consumo. Autora que utilizou a plataforma da empresa ré ("iFood") para realizar compra em restaurante. Entregador, devidamente uniformizado, compareceu ao endereço da autora, a chamou pelo nome e tinha em sua posse o pedido da autora. Ocasão em que, após a tentativa de pagamento da compra, com cartão de crédito, a autora foi surpreendida com pagamento autorizado no valor de R\$ 11.000,00. Legitimidade passiva "ad causam" configurada. Intermediação de entregadores que não afasta a

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade do fornecedor. Aplicação da teoria do risco da atividade. Falha na prestação do serviço de intermediação, na medida em que não foi assegurada a proteção mínima que o consumidor legitimamente espera de sua utilização. Responsabilidade civil configurada. Dano moral devidamente caracterizado. Indenização bem arbitrada (R\$ 5.000,00). Sentença mantida. Recurso não provido. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1001967-54.2023.8.26.0003; Relator Des. Carlos Eduardo Borges Fantacini; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/11/2025; Data de Registro: 24/11/2025).

Portanto, a r. sentença deve ser mantida.

Nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majoram-se os honorários sucumbenciais devidos pelo réu para R\$ 1.500,00.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Observa-se que a oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios ensejará a condenação ao pagamento da multa prevista no parágrafo 2º do artigo 1.026 do Código de Processo Civil.

FABIO PODESTÁ

Relator