



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000212843

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1103129-58.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A, são apelados FELIPE PORTO STICCA e JANAINA DA SILVA MONFERDINI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), EMÍLIO MIGLIANO NETO E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 12 de março de 2026.

JORGE TOSTA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1103129-58.2024.8.26.0100
Apelante: Ifood.com Agência de Restaurantes On Line S/A
Apelados: Felipe Porto Sticca e Janaina da Silva Monferdini
Interessado: Banco Bradesco S/A
Origem: Foro Central Cível/5ª Vara Cível
Juiz de 1ª instância: Henrique Inoue
Relator: JORGE TOSTA
Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado
Voto nº 12208

*Apelação cível – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais – Fraude conhecida como “golpe da maquininha” após pedido realizado via plataforma de delivery – Sentença de parcial procedência – Insurgência da ré iFood – Não acolhimento – Relação de consumo configurada – Aplicabilidade do CDC – Responsabilidade objetiva da fornecedora (art. 14 do CDC) – Falha na prestação do serviço evidenciada pela exposição indevida de dados pessoais, que possibilitou a fraude – Alegação de ilegitimidade passiva afastada – Culpa exclusiva da vítima ou de terceiro não caracterizada – Dano moral configurado, diante da violação aos direitos de personalidade do coautor Felipe Porto Sticca – Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 mantido, por atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Sentença mantida – Honorários majorados para 20% do valor da condenação (art. 85, §11, CPC; Tema 1059/STJ) – **RECURSO IMPROVIDO.***

Cuida-se de apelação contra a r. sentença de fls. 455/464, da lavra do MM. Juiz de Direito, Dr. Henrique Inoue, da 5ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de São Paulo/SP, que, em *ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais e materiais*, julgou parcialmente procedentes os pedidos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

deduzidos na inicial.

Além disso, em razão da sucumbência recíproca, o juízo de origem distribuiu as custas e despesas processuais na proporção de 20% para a autora Janaína, 40% para a requerida iFood e 40% para o corréu Banco Bradesco, fixando honorários advocatícios nos seguintes termos: a autora Janaína foi condenada ao pagamento de honorários em favor do iFood, arbitrados em 10% sobre o valor do pedido do qual decaiu (indenização por danos morais); o iFood e o Banco Bradesco foram condenados ao pagamento de honorários advocatícios no importe de 10% sobre o valor das respectivas condenações, tudo nos moldes do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Recorre a apelante **iFOOD.COM** Agência de Restaurantes Online S.A. (fls. 474/484) a sustentar, em síntese, que:

i) é parte ilegítima para figurar no polo passivo, por atuar como mera intermediadora entre consumidores e estabelecimentos; **ii)** não houve falha na prestação do serviço, inexistindo nexos causal entre sua conduta e o dano alegado; **iii)** a fraude decorreu de culpa exclusiva da vítima e de terceiros, rompendo o nexos causal; **iv)** não se configurou dano moral indenizável, tratando-se de mero aborrecimento; **v)** subsidiariamente, pugna pela redução do valor arbitrado a título de indenização por danos morais, por considerá-lo excessivo.

Propugna, assim, pela reforma integral da r. sentença, para julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial, ou, subsidiariamente, pela redução do *quantum* indenizatório.

O apelo é tempestivo e o preparo foi devidamente recolhido (fl. 485).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Em contrarrazões (fls. 498/510), o apelado refuta as alegações recursais, defendendo a manutenção integral da sentença, sob o argumento de que restou comprovada a falha na prestação do serviço, a responsabilidade objetiva da apelante e onexo causal entre a conduta desta e o dano experimentado. Sustenta, ainda, que o valor fixado a título de danos morais é adequado e proporcional às circunstâncias do caso concreto.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

VOTO.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais, com pedido de tutela provisória de urgência, ajuizada por **Felipe Porto Sticca** e **Janaína** da Silva Monferdini em face de Banco Bradesco S.A. e iFood.com Agência de Restaurantes Online S.A..

Alegam os autores que, após realizarem pedido no aplicativo iFood, no valor de R\$ 181,89, foram contatados por suposta funcionária da loja informando sobre o cancelamento do pedido e oferecendo entrega por motoboy próprio. Confirmaram no aplicativo o cancelamento e, confiando na veracidade das informações, aceitaram a entrega. No ato, efetuaram pagamento via cartão de crédito, ocasião em que, mediante fraude, foram lançadas duas transações: uma no valor de R\$ 2.999,99 (aprovada) e outra de R\$ 2.569,99 (recusada).

Sustentam que a fraude só foi possível pelo vazamento de dados pessoais e do pedido, imputando ao iFood falha na segurança da plataforma e ao Bradesco a omissão em cancelar a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

transação contestada. Requereram a declaração de inexigibilidade do débito, indenização por danos materiais e morais, além da inversão do ônus da prova.

Em sede de contestação, o **iFood** alega ilegitimidade passiva, por atuar apenas como intermediador, sem vínculo com entregadores ou responsabilidade por fraudes. Sustenta que o pedido foi cancelado sem cobrança, inexistindo falha ou vazamento de dados. Defende a inaplicabilidade do CDC e a impossibilidade de inversão do ônus da prova. No mérito, atribui a fraude a terceiro e culpa exclusiva da vítima, que aceitou transação fora da plataforma, mesmo alertada. Requer improcedência dos pedidos e, subsidiariamente, indenização proporcional.

O **Bradesco**, por sua vez, em sede de contestação, pede revogação da tutela e, no mérito, afirma não ter falhado, pois as transações ocorreram com cartão original e senha, caracterizando operação segura. Alega culpa exclusiva da vítima, que entregou cartão e senha, afastando nexos causal e responsabilidade do banco. Impugna dano moral e restituição, e, subsidiariamente, requer moderação no *quantum*. Também refuta inversão do ônus da prova por falta de verossimilhança.

Sobreveio sentença julgando parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade da cobrança de R\$ 2.999,99 decorrente de fraude, e condenar a requerida iFood ao pagamento de R\$ 5.000,00, a título de danos morais, em favor do autor Felipe, mantendo-se a improcedência quanto aos danos materiais.

Contra a sentença, irrisignado, o corréu **iFood**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

interpôs recurso de apelação.

A controvérsia recursal cinge-se à responsabilidade civil da ré **iFood** pelos prejuízos decorrentes de fraude ocorrida após pedido realizado na plataforma de *delivery*, em que terceiros, munidos de dados da transação, aplicaram o chamado “golpe da maquininha”, resultando em cobrança indevida no cartão de crédito dos autores. Discute-se, em síntese, se houve falha na prestação do serviço, caracterizando fortuito interno, e se é cabível a indenização por danos morais, bem como a manutenção do valor arbitrado na sentença.

Pois bem.

De início, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva.

Nos termos da teoria da asserção, a análise das condições da ação deve considerar a narrativa exposta na petição inicial, e não os argumentos da contestação. Havendo pertinência subjetiva entre as partes demandadas e a relação jurídica descrita pelos autores, está presente a legitimidade passiva. No caso, os autores atribuem aos réus falha na prestação do serviço, afirmando terem sido vítimas de golpe praticado por entregador vinculado à plataforma, o que torna inafastável a sua legitimidade para figurar no polo passivo. A existência ou não do direito alegado é matéria de mérito, a ser apreciada no julgamento final.

Nesse sentido, julgado deste E. Tribunal de Justiça:

RECURSO INOMINADO FRAUDE ATRAVÉS DE MAQUINA DE CARTÃO DE CREDITO ADULTERADA COMPRA POR MEIO DO IFOOD - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TANTO DO APLICATIVO DE



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

ENTREGA QUANTO DA PLATAFORMA RESPONSÁVEL PELA ENTREGA DA MÁQUINA PARA REALIZAÇÃO DAS OPERAÇÕES COM CONTA VINCULADA - RESPONSABILIDADE E LEGITIMIDADE RECONHECIDA RESTITUIÇÃO DEVIDA SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO (Recurso Inominado Cível 1013569-08.2020.8.26.0016; Relator (a): CLAUDIO ANTONIO MARQUESI; 4ª Turma Cível; j. 31/05/2023 - destaques deste Relator)

Superada tal questão, no mérito, a irresignação da apelada não merece acolhida.

É inafastável, no caso em exame, a configuração da relação de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, considerando que a parte autora, na qualidade de consumidor, encontra-se em posição de vulnerabilidade. Nesse sentido, responde objetivamente o réu pelos danos decorrentes de fortuito interno, nos termos do artigo 14 da referida codificação.

A responsabilidade objetiva decorre da teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que exerce atividade visando lucros e vantagens responde pelos fatos e vícios resultantes de tal atuação, independentemente da comprovação de culpa. Cabe ao fornecedor provar que o defeito inexistiu ou que o dano ocorreu por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

A hipótese versa sobre o denominado “golpe do delivery” ou “golpe da maquininha”, fraude que se concretizou mediante utilização indevida de dados obtidos na plataforma da ré iFood, permitindo que terceiros se passassem por entregadores vinculados ao serviço.

Após o cancelamento do pedido no aplicativo, os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

autores foram contatados por pessoa que detinha informações precisas da compra, circunstância que conferiu aparência de legitimidade à abordagem.

O entregador compareceu com mochila contendo a logomarca da plataforma (fl. 41) e apresentou maquineta para pagamento, induzindo os consumidores a inserir o cartão e a senha, o que possibilitou transações fraudulentas de valores elevados.

Repetem, tantas vezes quantas possíveis a operação, ensejando o maior lucro em desfavor da vítima.

Neste ponto, é inegável a ocorrência de falhas na atuação da *corré* iFood, que disponibiliza plataforma digital para aquisição de refeições e produtos, mas não assegurou a proteção dos dados pessoais dos consumidores nem implementou mecanismos eficazes para evitar fraudes.

A vulnerabilidade do sistema permitiu que terceiros, munidos de informações detalhadas do pedido, aplicassem o golpe da maquininha, circunstância que evidencia defeito na prestação do serviço e atrai a responsabilidade objetiva da fornecedora, nos termos do art. 14 do CDC.

O argumento de que atua como mero intermediário não é suficiente para afastar sua responsabilidade, pois, além de integrar a cadeia de consumo, é evidente sua culpa pela ausência de segurança no processo de escolha de seus representantes.

A culpa do terceiro fraudador não afasta o nexo causal, pois a conduta ilícita somente se concretizou mediante a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

utilização dos serviços prestados pela ré iFood, que deixou de garantir a segurança dos dados pessoais e de fiscalizar adequadamente os entregadores vinculados à sua plataforma. Tal omissão possibilitou que o criminoso tivesse acesso a informações sensíveis do pedido, conferindo aparência de legitimidade à fraude.

Nesse sentido, julgados deste E. Tribunal de Justiça:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO Compra e venda de refeição por aplicativo Pretensão reparatória de dano material julgada procedente Autora vítima do golpe praticado por entregador parceiro da ré Responsabilidade da ré evidenciada Artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor Sentença mantida Apelação não provida.

(Apelação Cível nº 1015567-11.2024.8.26.0003, Relator(a): SÁ DUARTE, 33ª Câmara de Direito Privado, j. 28/04/2025).

RESPONSABILIDADE CIVIL - CONSUMIDOR Ação de indenização por dano material e moral Golpe do 'entregador de delivery', ou da maquininha de cartão bancário adulterada Ação contra aplicativo IFOOD e banco, julgada parcialmente procedente, reconhecendo apenas o dano material, mas sem dano moral Todos recorrem, o banco e o aplicativo pretendendo a exclusão de sua responsabilidade e a autora pretendendo reconhecimento do direito à indenização moral Responsabilidade objetiva e solidária de ambos os corréus fornecedores, em decorrência de integrarem a cadeia de fornecimento, ambos falhado no dever de segurança, permitindo a atuação de estelionatário e o pagamento de elevado valor e fora do perfil de uso do cliente Incidência dos artigos 7º e 14 do CDC Dano moral, contudo, que não pode ser imputado aos réus, que também foram vítimas da fraude e que não participaram da atuação delituosa Ausente, ainda, ofensa de cunho moral ou outros desdobramentos de gravidade, capazes de afetar a dignidade ou a honra da autora. Precedentes, inclusive deste Colegiado. Sentença mantida, inclusive por seus bons fundamentos Recursos dos réus desprovidos. Recurso da autora parcialmente provido, apenas para alterar a disciplina da repartição de despesas processuais, com majoração de honorários.

(Apelação Cível nº 1003255-97.2024.8.26.0004, Relator(a): CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI, 16ª Câmara



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

de Direito Privado, j. 25/03/2025).

AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO DELIVERY OU GOLPE DA MAQUININHA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÕES DA AUTORA E DOS RÉUS. - Apelação da autora: - Preparo insuficiente. Intimação para complementação, no prazo de 5 dias, sob pena de deserção. Recolhimento intempestivo. Deserção configurada. Recurso não conhecido. - Apelação do Banco Santander: - Pedido de improcedência da ação. Não acolhimento. O réu foi citado e apresentou contestação de forma intempestiva, assim, reputam-se verdadeiros os fatos narrados na inicial. Inteligência do art. 344 do CPC. Sentença mantida. - Apelação do Ifood: - Alegação de ilegitimidade passiva. Não acolhimento. A autora imputa ao réu falha na prestação dos serviços. Preliminar rejeitada. - Pedido de improcedência da ação. Não acolhimento. A autora foi vítima de fraude, em que entregador cadastrado na plataforma do réu, por meio do denominado "golpe do delivery" ou "golpe da maquininha", apropriou-se fraudulentamente de quantia superior ao preço da refeição adquirida. A responsabilidade do réu é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC e, em razão do risco da atividade, é responsável pelos danos materiais decorrentes da falha na prestação do serviço. Sentença mantida. Recurso da autora não conhecido. Recursos dos réus não providos.

(Apelação Cível nº 1015566-81.2024.8.26.0405, Relator(a): EDUARDO GESSE, 28ª Câmara de Direito Privado, j. 14/03/2025).

No caso em apreço, restou configurado o dano moral exclusivamente em relação ao coautor Felipe Porto Sticca, cujos dados pessoais foram indevidamente expostos, circunstância que possibilitou a prática da fraude narrada nos autos. Tal exposição representa violação relevante aos direitos da personalidade, atingindo diretamente a esfera da privacidade e da segurança do consumidor, o que caracteriza dano moral indenizável.

Não se trata, aqui, de mero dissabor cotidiano, mas de violação significativa aos direitos da personalidade do coautor Felipe,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

decorrente da indevida exposição de seus dados pessoais. Essa circunstância comprometeu a confiança na segurança do serviço prestado pela plataforma, gerando abalo que ultrapassa os limites do tolerável e enseja reparação por dano moral.

Nesse contexto, mostra-se acertada a sentença ao reconhecer a ocorrência de dano moral, fixando a indenização em R\$ 5.000,00 — valor que se revela adequado e proporcional, em conformidade com os parâmetros adotados por esta Câmara.

O montante atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a gravidade da conduta, a extensão do dano e a função pedagógica da condenação, não comportando redução sob pena de esvaziar seu caráter compensatório e sancionatório.

De rigor, portanto, a manutenção da r. sentença, inclusive por seus próprios fundamentos.

Diante da sucumbência recursal, MAJORO os honorários advocatícios para 20% do valor da condenação (apelante iFood), com supedâneo no art. 85, §11, do CPC e no Tema 1059 do C. STJ, mantendo, no mais, a distribuição fixada na sentença.

Advirto que a interposição de embargos de declaração meramente protelatórios ensejará a aplicação de multa sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 1.026 do CPC.

Posto isso e considerando todo o mais que dos autos consta, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

JORGE TOSTA
Relator