



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000102615**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1170513-38.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado IFOOD BENEFÍCIOS E SERVIÇOS LTDA., é apelado/apelante PEDRO JORGE GOULART SANTANA BATISTA e Apelado BANCO DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

**JOÃO BATT AUS NETO**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1170513-38.2024.8.26.0100

Apelante/Apelado: Ifood Benefícios e Serviços Ltda.

Apelado/Apelado/Apelante: Banco do Brasil S/A e outro, Pedro Jorge Goulart Santana Batista

Ação: Ação de Ressarcimento c.c. Pedido de Danos Materiais e Morais

Origem: Foro Central Cível – São Paulo – 25ª Vara Cível

Juiz (a) de 1ª instância: Leila Hasem da Ponte

Voto nº 6146

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE EM TRANSAÇÕES ELETRÔNICAS VIA PLATAFORMA DIGITAL. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. RECURSOS DESPROVIDOS.

I – CASO EM EXAME: Ação de ressarcimento c/c indenização por danos materiais e morais. Autor vítima de 115 transações fraudulentas via cartão de débito em plataforma iFood, totalizando R\$ 8.254,77, entre fevereiro e julho de 2024. Sentença condenou solidariamente Banco do Brasil e iFood ao ressarcimento material, indeferindo danos morais. Apelação do iFood sustentando ilegitimidade passiva, ausência denexo causal e culpa concorrente. Apelação do autor pugnando pelo reconhecimento de danos morais de R\$ 10.000,00.

II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Legitimidade passiva e responsabilidade civil da plataforma digital. Configuração de

falha na prestação do serviço. Culpa concorrente do consumidor. Caracterização de dano moral decorrente de fraude bancária.

III – RAZÕES DE DECIDIR: Preliminar rejeitada. Plataforma digital integra a cadeia de fornecimento, processando pagamentos, gerenciando dados sensíveis e auferindo remuneração. Responsabilidade solidária (arts. 7º, parágrafo único, e 25, CDC). Responsabilidade objetiva configurada. Falha inequívoca: 115 transações fraudulentas em cinco meses sem alerta ou bloqueio. Transações incompatíveis com perfil de consumo, parte delas durante viagem internacional do autor. Plataforma dispõe de ferramentas tecnológicas para detectar padrões anômalos. Teoria do risco da atividade (art. 927, parágrafo único, CC). Fraude configura fortuito interno (Súmula 479, STJ, aplicável analogicamente). Culpa concorrente afastada. Autor mantinha bloqueio para compras online e contestou transações prontamente. Ausência de conduta culposa (art. 945, CC). Danos morais não configurados. Ausência de repercussões graves (negativação, protesto). Inércia durante cinco meses demonstra mero dissabor, não abalo psíquico relevante. Vedação à banalização do instituto.

IV – DISPOSITIVO E TESE: RECURSOS DESPROVIDOS - Teses: (i) Plataformas digitais que processam pagamentos e gerenciam dados sensíveis integram a cadeia de fornecimento, respondendo solidariamente (arts. 7º, parágrafo único, 14 e 25, CDC); (ii) fraudes por terceiros configuram fortuito interno, não eximindo

responsabilidade (Súmula 479, STJ); (iii) ausência de detecção de transações incompatíveis com perfil de consumo configura falha na prestação do serviço; (iv) inexistência de culpa concorrente quando consumidor adota medidas preventivas e contesta prontamente as fraudes; (v) transações fraudulentas sem repercussões graves caracterizam mero dissabor, não ensejando danos morais. Majoração de honorários para 15% sobre o valor da condenação (art. 85, § 11, CPC).

Trata-se de apelações interpostas contra r. sentença de fls. 222/225, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente ação de ressarcimento c/c pedido de danos materiais e morais, condenando solidariamente Banco do Brasil S/A e iFood Benefícios e Serviços Ltda. ao ressarcimento de R\$ 8.254,77 a título de danos materiais, com cancelamento de lançamentos acessórios em fatura de cartão de crédito, indeferindo o pedido de danos morais por entender configurado mero dissabor.

A ré IFOOD BENEFÍCIOS E SERVIÇOS LTDA busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando preliminarmente sua ilegitimidade passiva e, no mérito, que: (i) atua apenas como plataforma intermediadora entre estabelecimentos comerciais e consumidores, sem ingerência sobre transações bancárias; (ii) não praticou qualquer ato contra o autor, não realizou contato, não forneceu serviço direto e não se beneficiou das transações fraudulentas; (iii) ausência de nexo

causal entre sua atividade e o dano alegado; (iv) responsabilidade exclusiva da instituição financeira emissora do cartão; (v) inexistência de falha na prestação de serviços de intermediação; (vi) reconhecimento de culpa concorrente entre consumidor e banco, com exclusão do iFood da responsabilidade civil. Pleiteia, ao final, o provimento integral do recurso com afastamento de sua responsabilidade ou, subsidiariamente, reconhecimento de culpa concorrente com exclusão do iFood.

Tempestiva e preparada, foram apresentadas contrarrazões pela apelada (fls. 271/274).

O autor também apela, pugnando pela reforma da sentença para reconhecimento de danos morais no valor de R\$ 10.000,00, argumentando que: (i) sofreu abalo psicológico comprovado por necessidade de acompanhamento médico-psiquiátrico com prescrição de medicação; (ii) situação extrapolou mero dissabor, caracterizando violação à dignidade e sofrimento que afetou sua saúde mental; (iii) jurisprudência consolidada deste E. Tribunal e do STJ reconhece danos morais em situações análogas de fraude bancária; (iv) angústia, insônia, preocupação com vazamento de dados e desvio produtivo configurados; (v) aplicação dos arts. 6º, VI, e 14, § 1º, do CDC; (vi) função punitiva e pedagógica da indenização por danos morais.

Tempestivo e preparada, foram apresentadas contrarrazões pelas apeladas (fls. 261/265 e 266/270).

É a síntese do necessário.

No caso, trata-se de ação de ressarcimento c/c pedido indenizatório por danos materiais e morais pela qual a parte autora Pedro Jorge Goulart Santana Batista alega ter sido vítima de fraude consistente na realização de 115 compras não autorizadas via cartão de débito em plataforma de delivery (iFood), entre 14 de fevereiro de 2024 e 15 de julho de 2024, totalizando R\$ 8.254,77. Sustenta que: (i) o cartão de débito nº 4984 0840 2810 8450 possuía bloqueio específico para compras online; (ii) a conta era utilizada apenas eventualmente para pequenas compras; (iii) as transações destoavam completamente de seu perfil de consumo, com múltiplas compras diárias em valores elevados; (iv) parte das compras foi realizada enquanto estava fora do país com sua família; (v) tanto o banco quanto a plataforma falharam em detectar e coibir a fraude; (vi) o banco negou a contestação administrativa.

Sentenciado o feito, o MM. Juízo *a quo* julgou parcialmente procedente a demanda, condenando solidariamente os réus ao ressarcimento dos danos materiais, mas indeferindo os danos morais ao fundamento de que "a parte autora não experimentou efetiva lesão sobre direito de personalidade, senão mero dissabor por falha na prestação do serviço pelos requeridos", sobrevivendo os presentes recursos.

**Pois bem.**

Restou demonstrado nos autos que existe

inequívoco vínculo contratual de consumo entre as partes, regido pelo Código de Defesa do Consumidor, diploma que estabelece a responsabilidade solidária de todos os integrantes da cadeia de fornecimento.

Do recurso da ré Ifood.

A preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela recorrente iFood não comporta acolhimento.

Com efeito, o iFood não é mero espectador das transações comerciais realizadas por meio de sua plataforma. Conquanto se apresente como intermediador tecnológico entre estabelecimentos comerciais, consumidores e entregadores, integra efetivamente a cadeia de fornecimento de produtos e serviços aos consumidores finais, disponibilizando infraestrutura digital, processando pagamentos, gerenciando dados sensíveis dos usuários, viabilizando entregas e auferindo remuneração pela intermediação.

O art. 7º, parágrafo único, do CDC é cristalino ao estabelecer que "tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo". Complementarmente, o art. 25, § 1º, do mesmo diploma veda a estipulação contratual que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar, asseverando no § 2º que "sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e

o que realizou a incorporação".

A plataforma digital do iFood não constitui mera vitrine eletrônica ou "classificados online", mas sim complexo sistema que integra estabelecimentos comerciais, consumidores, entregadores e instituições financeiras, viabilizando e intermediando transações comerciais completas mediante remuneração (comissão sobre vendas). Portanto, participa ativamente da cadeia de consumo e deve responder pelos riscos inerentes à atividade empresarial que desenvolve.

Nesse sentido, recente julgado deste E. Tribunal:

*Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO MEDIANTE GOLPE DO FALSO ENTREGADOR. PLATAFORMA DIGITAL DE INTERMEDIÇÃO DE ENTREGAS E INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. DANO MATERIAL E DANO MORAL CONFIGURADOS. **A preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelas rés deve ser rejeitada, à luz dos artigos 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, os quais consagram a responsabilidade solidária de***

*todos os integrantes da cadeia de fornecimento pelos vícios e defeitos na prestação dos serviços. A fraude restou viabilizada por acesso indevido a dados sensíveis do consumidor, extraídos da plataforma digital da primeira ré, o que evidencia falha nos mecanismos de segurança da informação e impõe a responsabilização objetiva da fornecedora. A alegação de ausência de vínculo jurídico entre a plataforma e o suposto entregador não elide a responsabilidade, pois a entrega integra o escopo do serviço prestado e constitui risco inerente à atividade econômica desenvolvida, atraindo a incidência da teoria do fortuito interno, pacificada na jurisprudência pátria. A instituição financeira igualmente incorreu em falha na prestação do serviço, por não identificar e bloquear transações manifestamente incompatíveis com o perfil de consumo do autor, conforme documentação constante dos autos, devendo responder objetivamente pelos prejuízos, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. O dano moral encontra-se configurado diante da violação à esfera da dignidade do consumidor, da angústia experimentada e do desvio produtivo a que foi compelido para solucionar situação a que não deu causa, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça no*

*REsp 1.737.412/SE. O valor da indenização moral, fixado em R\$ 5.000,00, mostra-se adequado às peculiaridades do caso, em observância aos princípios da razoabilidade, proporcionalidade e vedação ao enriquecimento sem causa, além de cumprir função compensatória e pedagógica. RECURSO DESPROVIDO. Majoração da verba honorária ao percentual de 16% do valor da condenação, a teor do disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. (Apelação Cível nº 1003923-67.2024.8.26.0554; Órgão julgador: 35ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo; Rel. (a) Des. (a): Flávia Beatriz Gonçalves da Silva; Data do julgamento: 29 de agosto de 2025).*

Afastada a preliminar, no mérito, a responsabilidade civil do iFood está plenamente configurada.

O art. 14, *caput*, do CDC estabelece que "o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços". O § 1º do mesmo dispositivo complementa que "o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes".

No caso concreto, restou inequívoca a

falha na prestação do serviço pela plataforma iFood. Vejamos:

(i) Foram realizadas 115 transações fraudulentas ao longo de cinco meses consecutivos (fevereiro a julho/2024), sem qualquer alerta, bloqueio preventivo ou notificação ao usuário;

(ii) As transações eram manifestamente incompatíveis com o perfil de consumo do autor, sendo realizadas múltiplas compras no mesmo dia, em horários similares, para estabelecimentos diversos;

(iii) O padrão de compras do autor era de "pequenas compras através do cartão físico ou pequenas transações" (conforme inicial), jamais tendo realizado "uma compra com monta tão alta, sequer três seguidas";

(iv) Parte significativa das transações ocorreu em períodos nos quais o autor sequer se encontrava no Brasil;

(v) A plataforma detém acesso a dados cadastrais, histórico de compras, perfil de consumo e informações de pagamento dos usuários, dispondo, portanto, de ferramentas tecnológicas aptas a identificar padrões anômalos de utilização.

A realização sequencial de dezenas de transações atípicas durante cinco meses, sem qualquer sistema de alerta ou bloqueio preventivo, configura inequívoca falha na prestação do serviço. No cenário contemporâneo de elevada

sofisticação tecnológica das plataformas digitais, com utilização de inteligência artificial e algoritmos de *machine learning*, é legítima a expectativa do consumidor de que sistemas de detecção de fraudes identifiquem e bloqueiem transações manifestamente incompatíveis com o histórico do usuário.

No caso concreto, embora não se alegue envolvimento doloso do iFood na fraude, a plataforma integra parceria comercial com instituições de pagamento, processa transações, armazena dados sensíveis e auferir receita com cada operação, assumindo, portanto, os riscos inerentes a tal atividade lucrativa.

A responsabilidade do iFood decorre não apenas de sua posição na cadeia de fornecimento, mas também da teoria do risco da atividade, consagrada no art. 927, parágrafo único, do Código Civil: "haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem".

Quem auferir lucros com determinada atividade econômica deve suportar os riscos dela decorrentes. A exploração comercial de plataforma digital que intermedia milhões de transações diárias, manipulando dados sensíveis (CPF, endereço, telefone, hábitos de consumo) e informações financeiras (cartões de crédito/débito) de consumidores, impõe ao fornecedor o dever de implementar rigorosos mecanismos de segurança.

A fraude perpetrada por estelionatário configura fortuito interno, ou seja, risco inerente à própria atividade desenvolvida, que não exclui o dever de indenizar.

Nesse sentido, a Súmula 479 do STJ estabelece que "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". *Mutatis mutandis*, idêntico raciocínio se aplica às plataformas digitais que processam pagamentos eletrônicos e armazenam dados sensíveis de milhões de usuários.

A recorrente iFood sustenta, subsidiariamente, que eventual culpa concorrente seria exclusivamente entre a vítima e a instituição financeira, pleiteando o afastamento integral de sua responsabilidade civil.

Tal pretensão não merece acolhida.

É certo que o art. 945 do Código Civil estabelece que "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". Todavia, a aplicação de tal dispositivo pressupõe efetiva demonstração de conduta culposa do consumidor, caracterizada por negligência, imprudência ou imperícia, o que não se verifica no caso concreto.

Ao contrário do sustentado pela recorrente, não há qualquer elemento probatório a indicar

contribuição culposa do autor para a ocorrência do dano. Os fatos demonstram que:

(i) O autor mantinha cartão de débito com bloqueio específico para compras online, adotando medida preventiva de segurança além do ordinário;

(ii) Não forneceu dados bancários, senha ou código de segurança a terceiros por telefone, mensagem ou e-mail;

(iii) Tão logo tomou ciência da fraude, contestou administrativamente todas as 115 transações;

(iv) As 115 transações fraudulentas eram incompatíveis com o perfil do consumidor: múltiplas compras no mesmo dia, valores atípicos, sendo que parte significativa das transações ocorreu em períodos nos quais o autor sequer se encontrava no Brasil;

(v) O autor utilizava a conta "eventualmente para pequenas compras", mormente quando confia na segurança prometida pelas instituições.

Fato é que logo que tomou ciência das transações espúrias contestou todas elas. Não se pode exigir do consumidor médio que fiscalize diariamente a segurança de sistemas bancários e plataformas digitais. Tal raciocínio inverteria a lógica do CDC, onerando o hipossuficiente técnico e econômico com dever que incumbe aos fornecedores profissionais.

Assim, afasto integralmente a tese de culpa concorrente, mantendo a totalidade da condenação aos danos materiais.

Destarte, nega-se provimento ao recurso de apelação interposto pelo iFood, mantendo-se sua condenação solidária ao ressarcimento integral dos danos materiais.

Passo analisar o recurso do autor.

Embora tenha sido reconhecida a ilegalidade das operações fraudulenta, reputo que a hipótese fática aqui tratada não traduz ofensa que repercute na órbita moral do autor/apelante. Com efeito, não houve maiores repercussões, ou seja, negativação bancária em razão de saldo devedor ou protesto indevido de algum título. Enfim, tudo se resumiu às transações espúrias.

Aliás, deve ser considerado de que as transações indevidas, conforme narrado na inicial, ocorreram de 14 fevereiro de 2024 a 15 julho de 2024, ou seja, ao longo de cinco meses. O fato de ter permanecido inerte por todo esse período, demonstra que as operações fraudulentas não lhe causaram abalo psíquico imediato ou transtorno extraordinário, mas sim mero dissabor cotidiano ao constatar, tardiamente, a existência das transações não reconhecidas.

Dessarte, tenho que os danos se circunscrevem à esfera material, adstrita a reparação ao reconhecimento das inexistências dos aludidos débitos, apenas.

É certo que entendimento em sentido contrário contribuiria para a banalização do instituto do dano moral. É da jurisprudência: *“Vivemos período marcado por aquilo que se poderia denominar banalização do dano moral. Notícias divulgadas pela mídia, muitas vezes com estardalhaço, a respeito de ressarcimentos milionários por alegado dano moral, concedidos por Juízes no país e no exterior, acabam por influenciar as pessoas, que acabam por crer na possibilidade de virem a receber polpudas indenizações por aquilo que, a rigor, menos que dano moral, não constitui mais que simples aborrecimento.”* ... **“Os aborrecimentos e contrariedades fazem parte do cotidiano. A vida é composta por prazeres e desprazeres.”** ... *“Indenizável é o dano moral sério, aquela capaz de, em uma pessoa normal, o assim denominado “homem médio”, provocar uma perturbação nas relações psíquicas, na tranqüilidade, nos sentimentos e nos afetos.”* (TJSP - Ap 101.697-4/0-00 - 1ª Câm. - rel. Des. Elliot Akel - J. 25.07.2000)

Carlos Alberto Bittar ensina que: *“Danos morais são lesões sofridas pelas pessoas físicas ou jurídicas, em certos aspectos da sua personalidade, em razão de investidas injustas de outrem. São aqueles que atingem a moralidade e a afetividade da pessoa, causando-lhe constrangimento, vexames, dores, enfim, sentimentos e sensações negativas”.* (in Caderno de Doutrina/Julho 96 - Tribuna da Magistratura, p. 33-34)

Da não menos autorizada Maria Helena Diniz é importante ressaltar que: *“O Direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes*

*da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente". (...) Ante isso, podemos dizer que o dano moral direto consiste na lesão a um interesse que visa a satisfação de um bem extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade (como a vida, a intimidade corporal, a liberdade, a honra, a intimidade, o decoro, a imagem) ou nos atributos da pessoa (como o nome, a capacidade, o estado de família)". ("A Responsabilidade Civil por Dano Moral", Revista Literária de Direito, ano II, nº 9, p. 8, janeiro/fevereiro de 1996)*

A doutrina de Antônio Chaves, colacionada na peça de resistência, fere de perto a questão: *"propugnar pela mais ampla ressarcibilidade do dano moral não implica no reconhecimento de **todo e qualquer melindre, toda suscetibilidade exacerbada, toda exaltação do amor próprio, pretensamente ferido, a mais suave sobra, o mais ligeiro roçar de asas de uma borboleta, mimos, escrúpulos, delicadezas excessivas, ilusões insignificantes desfeitas, possibilitem seja extraídas da caixa de Pandora do Direito, centenas de milhares de cruzeiros.**"* ("in" Tratado de Direito Civil, Parte Geral, 3ª ed; RT 1982)

Ora, o senso comum nos conduz à certeza de que fatos como os discutidos nos presentes autos podem acontecer, e, se não houve conduta manifestamente dolosa, praticada com a intenção de infligir ao devedor sofrimento indesejado, entende-se que a mesma não atingiu a moralidade, afetividade ou intimidade da requerente, causando-lhe constrangimentos, vexames, dores ou sensações negativas

capazes de ofender-lhe a honra.

Assim, ausente o dano alegado, tenho que o pedido não comporta acolhida, pois em sua existência é que se funda a reparação.

José de Aguiar Dias preleciona que: *"...o dano é, dos elementos necessários à configuração da responsabilidade civil, o que suscita menos controvérsia. Com efeito, a unanimidade dos autores convém em que não pode haver responsabilidade sem a existência de um dano, e é verdadeiro truísmo sustentar esse princípio, porque resultando a responsabilidade civil em obrigação de ressarcir, logicamente não se pode concretizar-se onde nada há que reparar. E mais a frente acentua: o prejuízo deve ser certo, é regra essencial da reparação. Com isto se estabelece que o dano hipotético não justifica a reparação"* (Da Responsabilidade Civil, 6. ed., Forense, v. II. p. 393-401).

Nesse mesmo sentido a lição de Agostinho Alvim: *"...como regra geral, devemos ter presente que a inexistência do dano é óbice à pretensão de uma reparação, aliás sem objeto. Ainda mesmo que haja violação de um dever jurídico e que tenha existido culpa e até mesmo dolo por parte do infrator, nenhuma indenização será devida, uma vez que não se tenha verificado prejuízo. Esta regra decorre dos princípios, pois a Responsabilidade, independentemente de dano, redundaria em mera punição do devedor, com invasão da esfera do direito penal"* (Da Inexecução das Obrigações e suas Conseqüências, 5.



*ed., Saraiva, p.181).*

Portanto, a r. sentença deve ser mantida.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** aos recursos interpostos pelas partes.

Em face do decidido, majoro os honorários devidos pela ré para 15% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Vencido o autor, deixo de majorar os honorários, que sequer foram fixados em primeiro grau.

**JOÃO BATTAUS NETO**

Relator