APELAÇÃO Nº 0000000-00.0000.0.00.0000

COMARCA DE SÃO PAULO – FORO REGIONAL I – SANTANA - 4ª VARA CÍVEL

APELANTE: RAPPI BRASIL INTERMEDIAÇÃO DE NEGÓCIOS LTDA

APELADO: CARLOS CESAR LOPES GONÇALVES

JUÍZA PROLATORA: FERNANDA DE CARVALHO QUEIROZ

VOTO Nº 11.794

APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – GOLPE DA “MAQUININHA” – PLATAFORMA DE DELIVERY – RELAÇÃO DE CONSUMO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – LEGITIMIDADE PASSIVA – DANO MATERIAL COMPROVADO – DANO MORAL CONFIGURADO – REDUÇÃO DO QUANTUM – PARCIAL PROVIMENTO. Pedido realizado por meio da plataforma da ré. Fraude no momento da entrega, com débito indevido de R$ 9.504,12. Responsabilidade objetiva reconhecida. Falha na segurança do serviço. Vínculo empregatício irrelevante. Dano material comprovado. Dano moral presente, mas valor de R$ 10.000,00 reduzido para R$ 5.000,00, em atenção à razoabilidade e proporcionalidade. Sentença parcialmente reformada apenas quanto ao valor da indenização por danos morais. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, fundada em responsabilidade civil por fato do serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, ajuizada por AUTOR(A) Gonçalves em face de AUTOR(A) Intermediação de Negócios Ltda., julgada procedente pela r. sentença de fls. 106/114, cujo relatório se adota, para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R$ 9.504,12, e por danos morais, no valor de R$ 10.000,00, além de custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Inconformada, recorre a parte ré (fls. 117/140), buscando a reforma do julgado. Aduz, em síntese, que não possui legitimidade para figurar no polo passivo, por atuar apenas como intermediadora tecnológica, sem vínculo com os entregadores, e que não houve falha na prestação do serviço, mas culpa exclusiva da parte autora, ao efetuar pagamento fora da plataforma e inserir voluntariamente sua senha em maquininha de terceiro. Impugna também a existência de dano moral e, subsidiariamente, requer a redução do quantum indenizatório fixado. Pugna pela reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais ou, alternativamente, reduzir o valor fixado a título de danos morais.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 141/142) e regularmente processado, com contrarrazões (fls. 147/153). Recebido, neste momento, em seus efeitos legais, nos termos do artigo 1.012 do Código de AUTOR(A).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Respeitados os argumentos expostos nas razões recursais e na r. sentença, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso.

Narra o autor, em sua inicial, que foi vítima do chamado “golpe do delivery” ao realizar pedido por meio da plataforma da ré, ocasião em que, no momento da entrega, o entregador apresentou uma maquininha de cartão com suposta cobrança de R$ 4,12, mas que, na verdade, resultou no débito indevido de R$ 9.504,12 em sua conta. Alega que os fatos lhe causaram prejuízo material e abalo moral, pleiteando indenização pelos danos sofridos.

Em sede de contestação, a ré sustentou a preliminar de ilegitimidade passiva, afirmando que atua apenas como intermediadora tecnológica, sem vínculo empregatício com os entregadores. No mérito, alegou culpa exclusiva do consumidor, que não observou os termos de uso da plataforma e efetuou pagamento fora do ambiente virtual. Impugnou a existência de falha na prestação do serviço e requereu a improcedência dos pedidos.

Adveio, então, a r. sentença ora guerreada.

Pois bem.

É incontroverso nos autos que o autor realizou pedido por meio da plataforma administrada pela ré e, no momento da entrega, foi vítima de fraude, ao efetuar pagamento em máquina de cartão que debitou valor substancialmente superior ao informado.

A sentença reconheceu com acerto a existência de relação de consumo, aplicando à espécie a responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Nesse contexto, evidenciada a falha na segurança do serviço prestado, é de rigor a responsabilização da ré, ainda que não haja vínculo empregatício com o entregador.

A alegação de culpa exclusiva da vítima não se sustenta. A fraude foi viabilizada no âmbito da prestação de serviço da ré, que detinha o controle sobre os meios e procedimentos da entrega. O fato de o autor ter digitado a senha pessoal em equipamento de terceiro não descaracteriza o nexo de causalidade, pois a confiança foi gerada pela própria estrutura do serviço oferecido. Confira-se:

“Ação de indenização por dano material – Aquisição de comida por meio de aplicativo – "Golpe da maquininha" – Sentença de procedência – Apelo da ré – Improvimento – Legitimidade passiva caracterizada por ser parte na cadeia de consumo – Artigos 7º, parágrafo único, e 14, do Código de Defesa do Consumidor – Empresa intermediadora que lucra com a parceria estabelecida com o restaurante – Quem aufere os bônus deve arcar com os ônus – Culpa exclusiva da vítima não evidenciada – Alegação subsidiária de culpa concorrente entre a vítima e a instituição financeira do cartão utilizado que se trata de inovação processual e, portanto, não conhecida – Sentença mantida – Apelo conhecido em parte e improvido.” (TJSP; Apelação Cível 0000000-00.0000.0.00.0000; Relator (a): Mário Daccache; Órgão Julgador: 29ª Câmara de AUTOR(A); AUTOR(A) II - AUTOR(A) - [VARA]; Data do Julgamento: 30/05/2025; Data de Registro: 30/05/2025)

Lado outro, entendo que o valor fixado a título de danos morais se mostra excessivo diante das circunstâncias concretas do caso. Embora reconhecida a falha na prestação do serviço e a efetiva ocorrência de abalo moral em razão da fraude sofrida, não se trata de situação que justifique a quantia de R$ 10.000,00 fixada na origem, especialmente quando confrontada com os parâmetros adotados por esta Câmara em casos análogos.

A indenização por dano moral não pode servir como fonte de enriquecimento da vítima, devendo ser fixada com moderação, ponderando-se a extensão do dano, o grau de reprovabilidade da conduta do fornecedor e o caráter pedagógico da medida, sem olvidar, por outro lado, que sua fixação não prescinde de eficácia compensatória.

Neste contexto, reputo adequado o arbitramento da indenização por danos morais no valor de R$ 5.000,00, quantia que se revela suficiente para reparar o abalo sofrido pelo autor, sem perder de vista os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, tampouco a função dissuasória da condenação. Tal entendimento está em consonância com a jurisprudência deste Tribunal:

“APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. COMPRA DE REFEIÇÃO POR PLATAFORMA IFOOD. GOLPE DO DELIVERY OU DA MAQUIENTA OU DA MÁQUINA DE CRÉDITO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PROCEDÊNCIA. I. Caso em Exame Ação de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada por consumidor contra Ifood.com Agência de AUTOR(A) S/A e Itaú Unibanco S/A. O autor alega ter sido vítima de fraude conhecida como "Golpe do Delivery", resultando em débito indevido de R$ 15.000,00 em seu cartão de crédito. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em (i) apurar a responsabilidade civil dos réus pelo débito indevido e (ii) verificar a caracterização e quantificação do dano moral. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade objetiva e solidária dos réus é reconhecida, com base na teoria do risco da atividade, devido à falha na prestação de serviços. Falta de segurança. Fortuito interno. 4. Dano moral configurado, no caso, todavia, que comporta redução de R$ 15.000,00 para R$ 5.000,00, o qual condizente, em conformidade com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, sem causar enriquecimento indevido e prestando-se como fator de desestímulo. IV. Dispositivo e Tese 5. Sentença parcialmente reformada, sem modificação no mérito. 6. Apelação parcialmente provido, sem modificação no mérito.” (TJSP; Apelação Cível 0000000-00.0000.0.00.0000; Relator (a): João Antunes; Órgão Julgador: 25ª Câmara de AUTOR(A); AUTOR(A) Cível - [VARA]; Data do Julgamento: 29/05/2025; Data de Registro: 29/05/2025)

“AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – RECURSO DO RÉU – "Golpe da maquininha" – Compra fraudulenta realizada com cartão de crédito da autora. Alegação de que recebeu um presente na portaria de seu prédio e teve de pagar uma taxa de entrega ao "motoboy". Autora que descobriu que foi aprovada indevidamente uma compra no valor de R$9.000,00 em seu cartão de crédito. Sentença de procedência que declarou inexigível o débito e fixou indenização de R$7.000,00 por danos morais. Pretensão do réu de reforma, sob o fundamento de ausência de falha na prestação dos serviços. INADMISSIBILIDADE: Houve falha na prestação do serviço da instituição financeira ré, que deveria ter agido preventivamente para evitar o resultado danoso e foi negligente em observar e impedir movimentação bancária fora do perfil da autora. Evidente o dano moral experimentado pela autora, que teve seu nome incluído nos cadastros restritivos em razão da dívida indevida. Sentença mantida. DANO MORAL – RECURSO DE AMBAS AS PARTES – Pretensão do réu de redução da indenização e da autora de majoração. ADMISSIBILIDADE DA PRETENSÃO DO RÉU: O valor da indenização se mostra excessivo. Cabível, a redução de R$7.000,00 para R$5.000,00, em atenção aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Valor pretendido pela autora que se mostra excessivo e em descompasso com os fatos tratados nos autos. Sentença reformada em parte. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS – Pretensão da autora de majoração para 20% sobre o proveito econômico obtido. ADMISSIBILIDADE EM PARTE: Embora inicialmente fixados por equidade, cabível a majoração dos honorários advocatícios para 17% sobre o valor do proveito econômico obtido pela autora, levando-se em consideração a natureza e a complexidade da causa, bem como o princípio da razoabilidade. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.” (TJSP; Apelação Cível 0000000-00.0000.0.00.0000; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de AUTOR(A); AUTOR(A) Cível - [VARA]; Data do Julgamento: 12/05/2025; Data de Registro: 13/05/2025)

Frise-se que a responsabilidade da ré não é afastada pelo fato de o autor ter digitado sua senha pessoal em máquina de terceiro, pois tal conduta se deu no contexto da confiança natural que o consumidor deposita na estrutura do serviço oferecido. O vício de segurança que permitiu a fraude decorre da própria organização do modelo de entrega, que se realiza por meio de prestadores vinculados à plataforma, ainda que juridicamente autônomos.

Por fim, o valor da indenização por danos materiais deve ser mantido, tal como fixado na sentença, pois corresponde exatamente ao montante indevidamente debitado da conta do autor em razão da fraude, estando devidamente comprovado nos autos.

A hipótese, portanto, é de parcial reforma da sentença tão somente para minorar o valor fixado a título de danos morais para R$ 5.000,00, quantia que melhor se harmoniza com os parâmetros jurisprudenciais desta Câmara e com as peculiaridades do caso concreto, mantendo-se os demais termos da r. sentença tais como lançados.

Sem majoração dos honorários recursais ante o parcial provimento do apelo.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. AUTOR(A)), razão pela qual desde já se esclarece desnecessária a interposição de embargos de declaração exclusivamente para tal finalidade.

Ante o , pelo , DOU parcial provimento ao recurso.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator