

Rappi deve indenizar por não entregar ceia de Natal, decide TJ-SP

26/12/2021

De acordo com o artigo 7º do Código de Defesa do Consumidor, todos os integrantes da cadeia de fornecimento respondem solidariamente pelo fato do produto ou serviço.

Esse entendimento foi aplicado pela 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo ao manter a condenação do aplicativo de delivery Rappi por não entregar uma ceia de Natal encomendada por uma cliente.

Divulgação



Divulgação Rappi deve indenizar por não entregar ceia de Natal a cliente, decide TJ-SP

Em votação unânime, a turma julgadora negou provimento ao recurso da Rappi e manteve na íntegra a sentença de primeiro grau. A indenização por danos materiais foi fixada em R\$ 304, correspondente ao valor da ceia, enquanto a reparação por danos morais foi arbitrada em R\$ 3 mil.

No caso, por intermédio da Rappi, a autora encomendou um kit para ceia de Natal, que seria entregue por um motorista vinculado ao aplicativo. No entanto, apesar de constar a informação da entrega, a encomenda nunca chegou à casa da cliente. Contatada, a empresa alegou que o pneu da moto do entregador teria furado, contrariando os dados do próprio aplicativo, onde constava "entrega feita".

Segundo o relator, desembargador Israel Góes dos Anjos, como se trata de relação de consumo, devem ser aplicadas ao caso as regras do Código de Defesa do Consumidor. "A gestão do aplicativo é de responsabilidade da ré, existindo uma parceria dela com os entregadores cadastrados na sua plataforma, disponibilizando a oferta conjunta de serviços, o que acarreta a solidariedade", afirmou.

Para o magistrado, o conjunto probatório constante dos autos demonstrou a falha na prestação do serviço ofertado pela Rappi, uma vez que a autora foi vítima de um golpe aplicado pelo entregador contratado por meio do aplicativo para realizar a entrega da ceia de Natal.

Além disso, Anjos destacou o "cenário delicado da situação" enfrentada pela consumidora e também considerou as características do ocorrido, como o golpe do entregador e a falta de empenho da Rappi para solucionar o problema, na hora de fixar a indenização por danos morais.

"Evidente o dano moral sofrido pela autora, que foi vítima de golpe e teve frustrada sua expectativa de realizar com comodidade e segurança a retirada e entrega de um kit que seria consumido na ceia de Natal. A sensação de impotência da autora em razão dos fatos narrados é clara, uma vez que foram diversas as reclamações e tentativas de solucionar o problema, tendo os prepostos da ré agido com total displicência", disse.



Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 1002236-64.2021.8.26.0003

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-dez-26/rappi-indenizar-nao-entregar-ceia-natal-decide-tj-sp/>