

# Ifood deve indenizar cliente que foi vítima de golpe de R\$ 7 mil

11/11/2022

O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável.

Reprodução/IFood



Ifood Ifood deve indenizar cliente que foi vítima de golpe de R\$ 7 mil, decide TJ-SP

O entendimento foi adotado pela 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo para confirmar a condenação do Ifood a indenizar um cliente que foi vítima de um golpe no aplicativo. O Ifood terá que pagar indenização por danos morais, no valor de R\$ 3,5 mil, além da devolver a quantia descontada indevidamente do cliente, de cerca de R\$ 7 mil.

De acordo com os autos, o cliente efetuou uma compra de R\$ 184,90 pelo aplicativo, e, após cerca de uma hora, recebeu uma ligação da empresa, comunicando que a taxa de entrega, de R\$ 10,99, não estava paga e deveria ser quitada no momento do recebimento do pedido. Preocupado, o homem ligou para um número de telefone informado, que confirmou o procedimento.

O cliente tentou, por três vezes, efetuar o pagamento da taxa de entrega, mas apareceu uma mensagem de erro na tela da máquina de cartão do entregador. No dia seguinte, ele recebeu mensagens de seu banco, informando a existência de três compras suspeitas no cartão, nos valores de R\$ 2,3 mil, R\$ 2,5 mil, e R\$ 4,6 mil.

O autor enviou SMS ao banco informando que não reconhecia as transações, e lavrou um boletim de ocorrência, porém, apenas o bloqueio do menor valor foi efetuado. O autor realizou o pagamento da fatura do cartão, com os valores impugnados restantes e, depois, ajuizou a ação contra o Ifood.

"O que se observa é que o autor não somente teve que dispende tempos incontáveis para a solução do problema, diga-se *en passant* de singela simplicidade, mas como também precisou se socorrer ao Judiciário para a satisfação de sua pretensão", afirmou o relator, desembargador Achile Alesina, ao manter a sentença primeiro grau.

Assim, para o magistrado, ficou demonstrada a falha na prestação dos serviços oferecidos pelo Ifood, haja vista que, diante do risco do negócio, tem responsabilidade pelos dados bancários inseridos em seu aplicativo e pelas escolhas dos parceiros cadastrados na plataforma.

O relator também aplicou ao caso a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, de autoria do advogado Marcos Dessaune, que defende que o tempo desperdiçado pelo consumidor para solucionar os problemas ocasionados pelos fornecedores e prestadores de serviços constitui dano indenizável.



"A situação vivenciada pelo autor realmente extrapolou os limites do 'mero aborrecimento', sendo obrigado a entrar em contato com a ré para tentativa de solução do problema, realizar reclamação e lavrar boletim de ocorrência, tudo sem obter êxito. Dessa forma, verifica-se que a responsabilidade da empresa ré é de caráter objetivo, consoante o artigo 927, § único, do Código Civil", concluiu.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão**  
**Processo 1054815-89.2021.8.26.0002**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-nov-11/ifood-indenizar-cliente-foi-vitima-golpe-mil/>