

iFood deve indenizar cliente por não ressarcir falta de entrega

14/09/2023

A teoria do Desvio Produtivo embasou decisão monocrática da 4ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais da Bahia que quadruplicou a indenização por dano moral a ser paga pela plataforma iFood a um consumidor. Além de não receber a refeição encomendada, o cliente sequer foi ressarcido do valor pago.

Kai Pilger/Unsplash



Kai Pilger/Unsplash Perda de tempo de vida para resolver problema gera dano moral

"A parte autora vivenciou imbróglio que lhe causou transtornos e desgaste evitáveis, empregando ainda inutilmente o seu tempo útil para tentar solucionar a questão. Assim, entendo que se configura no caso lesão moral passível de indenização", assinalou a juíza relatora Maria Virgínia Andrade de Freitas Cruz. Ela julgou monocraticamente por se tratar de matéria com uniformização de jurisprudência ou entendimento sedimentado.

A sentença prolatada pela juíza Maria Helena Coppens Motta, da 20ª Vara do Sistema dos Juizados Especiais do Consumidor de Salvador, julgou procedente a ação para condenar a empresa a devolver R\$ 105,45, referentes ao valor pago pela refeição, e a indenizar o autor em R\$ 500,00, a título de dano moral.

Na apreciação do recurso inominado interposto pelo autor, a relatora elevou a indenização para R\$ 2 mil por considerar esse valor de acordo com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Ela ainda destacou que a quantia é compatível com a jurisprudência da turma recursal, sendo "adequada para reparar o ilícito e punir o ofensor, para que evite a prática indesejada".

No tocante ao mérito, a sentença e o acórdão rejeitaram a tese de ilegitimidade passiva do iFood. A plataforma sustentou que a refeição encomendada foi subtraída pelo entregador, conforme informação prestada pelo restaurante ao autor, sendo ela mera intermediária do negócio.

A juíza Maria Mota observou que a demandada só poderia se esquivar de responsabilidade, segundo o Código de Defesa do Consumidor, se provasse a inexistência de defeito no serviço ou a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

"A parte ré se adequa ao conceito de fornecedor esculpido pela legislação consumerista, respondendo de forma objetiva e solidária pelos danos causados", acrescentou a relatora.

Processo 0036169-65.2023.8.05.0001

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-set-14/ifood-indenizar-cliente-nao-ressarcir-falta-entrega/>