

TJ - AP condena ifood por cobrança indevida no cartão de crédito

A Turma Recursal dos Juizados Especiais da Justiça do Estado de São Paulo providenciou o recurso interposto por uma consumidora, condenando a ifood a indenizar a titular do gabinete 1.

No dia 23 de outubro de 2023, a consumidora fez um pedido de refeição, no valor de R\$ 1.500,00, a ser pago via cartão de crédito em que se encontrava hospedada, em São Paulo.

O entregador, ao invés de efetuar a entrega, efetuou operações fraudulentas no cartão de crédito de R\$ 1.500,00, sem entregar o produto.

Diante do ocorrido, a consumidora entrou com uma ação junto à plataforma ifood na mesma noite. A ifood enfrentou demora superior a cinco dias para dar resposta inicial, na qual foram realizados procedimentos, como contestação do cartão, boletim de ocorrência e envio de extratos bancários.

A consumidora providenciou toda a documentação solicitada, incluindo exames médicos e atestado de doença emocional que se encontrava, agravada por problemas de saúde de seu irmão em tratamento médico.

Somente em 6 de novembro de 2023, 13 dias depois da entrega, a ifood concluiu a análise e ressarciu o valor de R\$ 1.500,00, somada à falta de acolhimento e empatia, expôs a consumidora a constrangimento, que configurou violação à boa-fé e pela qual buscou a reparação por danos morais.

Sentença

O juiz Naif Daibes, do 6º Juizado Especial Cível da Comarca de São Paulo, condenou a ifood a pagar R\$ 2.500,00 a título de danos morais para a consumidora. O dano moral estava configurado, uma vez que a situação causou aborrecimento, o que gerou sentimentos de impotência e fragilidade emocional. Destacou, ainda, que a autora é a chancela da plataforma digital, circunstância que agravou o serviço.





Decisão da turma recursal

Inconformada com a sentença, a empresa recorreu para o Superior Tribunal de Justiça, mas o recurso foi negado.

O relator do processo, juiz Décio Rufino, entendeu que a atividade é inerente à sua atividade e não pode ser transferida para o consumidor. Reconheceu, ainda, a necessidade de reparar o dano moral agravantes do caso.

A fraude perpetrada aqui não pode ser considerada econômica desenvolvida, impondo-se a ré, portanto, multa adequada. O risco ao negócio não pode ser transferido para o consumidor material, não afasta a ocorrência do dano moral, uma vez que houve um abalo psicológico, sobretudo em razão do bloqueio imposto pela demora excessiva no atendimento da situação e da falta de transparência encontrada, pois estava com um parente em tratamento de saúde. O voto.

Sob a condução do presidente da turma recursal, juiz Décio Rufino, participaram da sessão o juiz Décio Rufino (gabinete 1), o juiz José Luciano de Assis (titular do gabinete 3), o juiz Reginaldo A. de Almeida (titular do gabinete 2) e o juiz de imprensa do TJ-AP.

Processo 6066157-49.2024.8.03.0001

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-set-28/tj-ap-condena-ifood-por-fraude>