



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2021.0000959069**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002236-64.2021.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado --  
-----, é apelada/apelante -----  
----- (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROQUE ANTONIO MESQUITA DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO E HELIO FARIA.

São Paulo, 25 de novembro de 2021.

**ISRAEL GÓES DOS ANJOS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº**                   **29.685.**

**A.C. Nº**                   **1002236-64.2021.8.26.0003 – SÃO PAULO**

**APTE/APDO:**           -----

**APDO/APTE:**           -----

AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Prestação de serviço. Retirada e entrega de mercadoria por intermédio do aplicativo da ----- “Busca e leva”. Falha na prestação do serviço contratado. Sentença de procedência. Pretensão de reforma. **DESCABIMENTO:** Comprovada a falha na prestação do serviço. Encomenda retirada, mas não foi entregue no local determinado. Informação de entrega constante do aplicativo. Danos morais e materiais configurados. Legitimidade passiva da ré. Sentença mantida.

DANOS MORAIS. Pretensão da ré de afastamento ou de redução e da autora de majoração. **IMPOSSIBILIDADE:** Dano moral configurado. Kit natalino para ceia não entregue,



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que causou grande frustração. Valor da indenização adequado, considerando-se as características dos fatos. Sentença mantida.

RECURSOS DESPROVIDOS.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação e adesivo interpostos contra a r. sentença de fls. 191/194, cujo relatório se adota, que julgou procedente a ação indenizatória de danos morais e materiais ajuizada por ----- contra ----- para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano material no valor de R\$304,72 e por dano moral no valor de R\$3.000,00. Em razão da sucumbência, a ré foi condenada

2

também ao pagamento das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em R\$1.000,00.

A ré apela a fls. 197/207 sustentando ilegitimidade passiva porque apenas administra um aplicativo para telefones móveis e site eletrônico, permitindo a aproximação entre entregadores e usuários, não podendo ser responsável por eventual má prestação de serviço pelo entregador. Insurge-se contra a condenação ao pagamento de indenização por danos morais e materiais que não restaram configurados. Pleiteia o provimento do recurso para reformar a r. sentença.

A autora apresentou recurso adesivo a fls. 232/241



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

postulando a majoração do valor da indenização e dos honorários advocatícios.

Foram apresentadas contrarrazões a fls. 212/231 e 246/253.

É o relatório.

Inconformadas com a sentença de procedência da ação, as duas partes interpuseram recursos.

Os recursos devem ser desprovidos.

A autora ajuizou ação alegando que contratou o serviço de retirada e entrega de mercadoria por intermédio do aplicativo - ----- porém a encomenda não foi entregue no destino determinado.

3

Trata-se de relação de consumo, sendo aplicadas as regras do Código de Defesa do Consumidor.

A alegação da ré de ilegitimidade para figurar no polo passivo da ação deve ser rejeitada.

De acordo com o art. 7º do CDC, todos os integrantes da cadeia de fornecimento respondem solidariamente pelo fato do produto ou serviço.

A gestão do aplicativo é de responsabilidade da ré,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

existindo uma parceria dela com os entregadores cadastrados na sua plataforma, disponibilizando a oferta conjunta de serviços, o que acarreta a solidariedade.

O art. 34 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que “*o fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos*”.

O conjunto probatório constante dos autos demonstrou a falha na prestação do serviço pela apelante, uma vez que a autora foi vítima de golpe aplicado pelo entregador contratado para o serviço por meio da plataforma digital da ré.

A autora apresentou as telas do aparelho celular com a contratação do serviço, as fotos do kit natalino que deveria ter sido entregue, as conversas com a ré na tentativa frustrada de solucionar o problema, bem como o boletim de ocorrência registrado e a reclamação realizada no Procon (fls. 37/95)

4

Está configurado o dano material sofrido pela autora que pagou o valor de R\$25,00 pelo serviço, que não foi prestado e ainda ficou sem o Kit natalino que foi retirado e deveria ter sido entregue, o que não ocorreu. O valor da mercadoria, de R\$304,72, está comprovado pelos documentos de fls. 89/92.

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 de Natal que seria consumido na ceia de Natal.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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.

Pode-se observar que mesmo a autora tendo afirmado que a encomenda foi retirada e não foi entregue, apesar de constar no aplicativo a informação da entrega, a ré deu uma desculpa de que o pneu da moto do entregador furou, contrariando os dados constantes da própria plataforma digital.

Considerando-se as características do ocorrido, como o golpe do entregador e a falta de empenho da ré para solucionar o problema, pode-se concluir que o montante de R\$3.000,00 foi bem fixado, sendo descabida qualquer alteração, tanto para mais como para menos, como pretendem as duas partes.

Em casos semelhantes já se pronunciou esta Col.

5

Corte:

**“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Compra realizada por meio de aplicativo na plataforma digital - Fraude perpetrada pelo entregador vinculado à corré ----- - Prestadora de serviço que responde pelos atos praticados pelos entregadores, independentemente de vínculo empregatício – Danos morais caracterizados em virtude do**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**golpe sofrido e da frustração da consumidora de realizar compra por meio de aplicativo, com comodidade e segurança – Sentença mantida – Recurso não provido”**  
(g.n.) (TJSP; *Apelação Cível 1000538-08.2021.8.26.0008*;  
*Relator (a): Mario de Oliveira; Órgão Julgador: 38ª*  
*Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé*  
*3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/09/2021; Data de*  
*Registro: 02/09/2021).*

***“Prestação de serviços. Gestão de aplicativo de delivery***  
***Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de***  
***indébito e indenização. Preliminar de legitimidade da***  
***instituição financeira afastada. "Golpe do Delivery".***  
**Fraude perpetrada pelo entregador vinculado à corré -----**  
**----. Prestadora de serviço que responde pelos atos**  
**praticados pelos entregadores independentemente de**  
**vínculo empregatício. Culpa exclusiva dos autores.**  
**Inocorrência. Dano moral devido. Reparação**

6

**extrapatrimonial que deve atender às condições**  
**econômicas da vítima, à extensão do dano e à gravidade do**  
**fato, cujo arbitramento reclama fixação proporcional à sua**  
**finalidade. Redução ou majoração da indenização fixada**  
**pelo juiz singular. Impossibilidade. Recursos não**  
**provido”** (g.n.) (TJSP; *Apelação Cível*  
*1011515-84.2020.8.26.0011*; *Relator (a): Cesar Lacerda*;  
*Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro*  
*Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Julgamento: 29/06/2021; Data de Registro: 30/06/2021.)*

Os honorários advocatícios foram bem fixados em primeira instância, atendendo aos requisitos do art. 85, § 2º do CPC.

Desta forma, a r. sentença não merece reparo algum.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** aos recursos.

**ISRAEL GÓES DOS ANJOS**  
**RELATOR**