



PODER JUDICIÁRIO
JUIZADO ESPECIAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436) Nº 5013433-91.2023.4.03.6100 / 12ª Vara Gabinete JEF de São Paulo

AUTOR: -----

Advogados do(a) AUTOR: DIEGO ROBERTO DA CRUZ - SP455898, LUIZ GUEDES MONTEIRO CAMARA SP462280

REU: IFOOD.COM AGENCIA DE RESTAURANTES ONLINE S.A., -----

Advogado do(a) REU: CHRISTIANO CARVALHO DIAS BELLO - SP188698

Advogado do(a) REU: JESSICA SOUZA CONCEICAO - RJ248392

SENTENÇA

Vistos em sentença.

Trata-se de ação proposta por ----- em face da ----- e de IFOOD.COM AGENCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A, por meio da qual pretende o recebimento de indenização por danos materiais e morais decorrentes de suposto ato ilícito praticado pela parte ré.

Em síntese, afirma a parte autora, detentora de um cartão de Crédito junto à Caixa Econômica Federal, que no dia 18.01.2023 realizou um pedido pela plataforma da empresa IFOOD, no valor de R\$ 59,90, com a opção de pagamento na entrega, por meio de cartão de crédito. Após a chegada do entregador, foi feita a entrega do produto adquirido pelo autor. Não obstante, no momento do pagamento, utilizando uma máquina de cartão, alegou o entregador da empresa IFOOD que as transações não estavam sendo autorizadas, realizando diversas tentativas com o cartão de crédito da parte autora. Após, a parte autora constatou a realização de diversos lançamentos indevidos em seu cartão, por terceiro desconhecido. A despeito de todo o narrado, após apresentar contestação administrativa, requerendo a restituição dos valores correspondentes às transações que desconhece e que não teriam sido por ele efetuadas, o autor teve seu pedido de restituição dos valores negado.

Em razão de todo o exposto, requer indenização por danos materiais, em valor correspondente à quantia indevidamente lançada em seu cartão, com correção monetária, bem como a indenização por danos morais decorrentes de suposto ato ilícito praticado pela parte ré.

Inicialmente distribuídos à 6ª Vara Cível Federal de São Paulo, os autos foram redistribuídos a este Juizado Especial Federal de São Paulo, em razão da incompetência daquele Juízo para processar e julgar a presente demanda (ID 286628223).

Citados, os corréus apresentaram contestação, arguindo preliminares e combatendo o mérito (ID 294707237 e ID 294995471).

Vieram-me os autos conclusos para sentença.

É o breve relatório. Passo a decidir.

Inicialmente, reconheço a legitimidade passiva de ambos os corréus, pois a parte autora alega a existência de falha nos serviços prestados pela CEF e pelo IFOOD.

As demais preliminares se confundem com o mérito e serão com este analisadas.

De início, importante anotar que se aplicam ao caso as disposições da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor – CDC), consoante jurisprudência consolidada na Súmula nº 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, além das normas sobre responsabilidade civil contidas no Código Civil de 2002.

O direito à indenização por danos morais pressupõe a existência de ato ilícito, dano moral e nexo de causalidade entre o ato ilícito e o dano.

Consoante remansosa jurisprudência, não se exige a prova do dano moral, visto que não atinge bens materiais. Exige-se somente a prova do fato que gerou dor ou angústia suficiente a presumir ocorrência de dano moral (STJ, AGA. 707.741, DJE 15/08/2008; STJ, RESP 968.019, DJ 17/09/2007), devendo este fato ser ilícito.

Ato ilícito, de seu turno, é a violação a direito que causa dano, por ação ou omissão voluntária, negligente ou imprudente, segundo dispõe o artigo 186 do Código Civil de 2002.

A obrigação de reparar o dano na relação de consumo, porém, independe de culpa do fornecedor de serviços, a teor do disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A responsabilidade é objetiva e, assim, somente há necessidade de prova da ação ou omissão do fornecedor, do dano e do nexo causal entre a ação ou omissão e o dano experimentado pelo consumidor. Somente excluem a responsabilidade do fornecedor de serviços às duas hipóteses do § 3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, isto é, inexistência de defeito no serviço prestado ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

De acordo com o art. 6.º, VIII, da Lei 8078/90, é direito básico do consumidor “a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”.

Isso quer dizer que não é automática a inversão do ônus da prova. Ela depende de circunstâncias concretas que serão apuradas pelo juiz no contexto da “facilitação da defesa” dos direitos do consumidor.

Contudo, no caso dos autos, mesmo com a inversão do ônus da prova, entendo que não é possível o acolhimento do pedido inicial.

No caso dos autos, a parte autora objetiva indenização por danos materiais, bem como a indenização por danos morais decorrentes de suposto ato ilícito praticado pela parte ré.

Para comprovar suas alegações, a parte autora juntou aos autos:

- Cópia de boletim de ocorrência registrado em 14.04.2023 (ID 285679312);
- “Print” de conversas e compras realizadas no aplicativo da empresa IFOOD (ID 285679317);
- Fatura do cartão crédito de final 0529, com vencimento em 25.02.2023 (ID 285679318);
- Contestação administrativa (ID 285679321);
- Cópia da resposta à contestação administrativa (ID 285679323).

De sua vez, em contestação, a CEF afirma (e comprova por meio de documentos) que não foi apurado qualquer indício de irregularidades nas movimentações questionadas pela parte autora, que foram integralmente realizadas com o uso do cartão magnético e aposição de senha pessoal.

Da mesma forma, não consta documento que comprove que tenha sido solicitado o bloqueio ou o cancelamento do cartão em data anterior às transações questionadas.

Verifico, pois, que da prova contida nos autos não é possível afirmar que a instituição financeira contribuiu para as consequências sofridas pela demandante. Não houve clonagem do cartão da requerente, tampouco falha de seus serviços ou sistemas de informática ou de segurança.

A simples alegação da ocorrência de saques indevidos na conta da parte autora não tem o condão de gerar indenização.

Isso porque o uso do cartão magnético com sua respectiva senha é exclusivo do correntista e, portanto, eventuais saques irregulares na conta somente geram responsabilidade para o banco se provado ter agido com negligência, imperícia ou imprudência na entrega do numerário.

No caso em exame, a parte autora não apresentou nenhuma prova apta a comprovar qualquer falha na prestação do serviço pela CEF; ao contrário, de tudo o que dos autos consta há indícios de que os fatos só podem ser imputados a terceiros estranhos à relação da requerente com a instituição financeira.

É verdade que a CEF responde, independentemente de culpa, pelos defeitos relativos aos serviços prestados (art. 14, "caput", Lei 8078/90); no caso dos autos, todavia, não há comprovação de defeito na prestação de serviços, porquanto, como já mencionado, os saques foram efetuados com a utilização do cartão e da senha por terceiro estranho ao banco.

A propósito, ao receber o cartão do banco, o cliente assume a inteira responsabilidade pela sua guarda, bem como na manutenção do sigilo da senha. Assim, se as compras foram efetuadas por terceiros, estes tiveram acesso ao cartão e à senha, fato que é de exclusiva responsabilidade da autora, eximindo a instituição financeira de indenizar (art. 14, § 3.º, II, Lei 8078/90).

Sendo assim, descarto a ocorrência de culpa, imputável à Caixa Econômica Federal, de qualquer grau ou espécie, nos episódios retratados nos autos.

Neste sentido, aplica-se o entendimento consolidado em julgado de nosso E. Tribunal Regional Federal da 3ª Região, assim ementado:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SAQUES INDEVIDOS EM CONTA CORRENTE DA CEF. INOCORRÊNCIA DE PRESCRIÇÃO. NEGLIGÊNCIA DO CORRENTISTA NO USO DO TERMINAL ELETRÔNICO, ACEITANDO AJUDA DE ESTRANHO. DESCUMPRIMENTO DO DEVER DE GUARDA DO CARTÃO E SIGILO DA SENHA. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. HONORÁRIOS. PRECEDENTES. 1. Tratando-se de controvérsia sujeita ao CDC, aplica-se o prazo quinquenal nele previsto. 2. Não se passaram cinco anos entre os fatos (saques indevidos ocorridos em outubro/2000) e a propositura do feito (24.10.2003). 3. A autora não demonstrou de forma objetiva e pertinente, qualquer responsabilidade da instituição financeira pelos saques controvertidos. 4. Também não há evidências de que o serviço prestado pelo banco tenha sido defeituoso, de alguma forma. 5. Tanto no aspecto da transação bancária, como no referente à segurança oferecida ao correntista no ambiente da agência, não se vislumbra qualquer ato indevido da casa bancária ou de seus funcionários. 6. As transações impugnadas decorreram de culpa exclusiva da vítima, que não teve o devido cuidado na guarda do cartão magnético e proteção da senha de uso pessoal. 7. Se não foram realizados pela correntista, os saques somente podem ter sido efetivados por pessoa que teve acesso ao cartão da conta corrente e à senha de seu titular. 8. O banco não pode se responsabilizar por condutas negligentes de seus correntistas, como se todo ato fraudulento, realizado no espaço das agências ou dos terminais eletrônicos, pudessem estar sob seu controle. 9. Uma coisa é a segurança física do cliente e a orientação que o funcionário, devidamente identificado, pode oferecer ao consumidor do serviço financeiro, na operação dos terminais; outra coisa bastante diversa é a ajuda de terceiro não identificado, que abusa da confiança ou da boa-fé do correntista para aplicar golpe. 10. O depoimento pessoal da autora e da testemunha confirmam que a titular da conta valeu-se da ajuda de pessoa estranha para operar a máquina, ocasião em que os dados podem ter sido subtraídos indevidamente. 11. A senha também era de conhecimento de uma prima da autora, que tinha acesso ao local da guarda do cartão magnético. 12. A responsabilidade pelo uso do cartão e da senha é do correntista, a menos que existam provas de que tenha havido clonagem ou fraude com os elementos de segurança. 13. Em situação de normalidade operacional, como no presente caso, o banco não pode ser responsabilizado: os saques foram autorizados pela senha pessoal, com uso de cartão válido e devidamente desbloqueado pelo titular da conta. 14. No contrato bancário de

depósito/poupança, cabe ao correntista guardar em segredo sua senha e zelar pela utilização devida do cartão magnético. Precedentes do C. STJ. 15. Não altera a situação o despojamento da fita magnética, pela instituição financeira, pois os demais elementos dos autos confirmam que o correntista foi negligente no uso do cartão e da senha. 16. Nada indica que algum funcionário do banco, tendo se apropriado do cartão magnético e da senha da autora, apresentava as características físicas apontadas no documento descritivo da fita magnética, que merece crédito. 17. Não se provou a ocorrência de ato ilícito, dano indenizável (material e moral) e a relação de causalidade entre ambos. 18. Apelo da CEF provido.”

(TRF3 - AC - APELAÇÃO CÍVEL – 1044039 – Primeira Turma – Rel. Juiz Federal Convocado César Sabbag - e-DJF3 Judicial DATA:11/07/2012 – grifei)

Em conclusão, não há que se falar em responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados à parte autora, sendo de rigor a improcedência do pedido de condenação da CEF ao pagamento do valor supra.

Por outro lado, vislumbro a existência de elementos necessários à condenação da empresa IFOOD ao pagamento de indenização por danos materiais e morais ao autor, pelos fatos narrados na inicial, conforme será visto a seguir.

No caso em exame, restou devidamente comprovado que o requerente realizou uma compra por meio do aplicativo IFOOD (empresa responsável pela intermediação dos serviços), sendo vítima do “golpe do delivery” ou “golpe da maquininha”, ao efetuar o pagamento de sua compra para um entregador cadastrado na plataforma do réu.

Assim, dada a evidente falha de segurança no serviço prestado pela empresa IFOOD, deve ela, em consequência, responder pelos danos causados ao consumidor em decorrência de fraude praticada por entregador cadastrado em sua plataforma.

No caso dos autos, verifico que houve falha no serviço prestado e desídia da empresa “IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ONLINE S/A” em solucionar a controvérsia narrada objeto da inicial, sendo devida indenização à parte autora para recomposição tanto dos danos materiais sofridos, no valor de R\$ 18.999,99 (dezoito mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos), quanto pelos danos morais de todo o ocorrido oriundos, uma vez que não se pode falar que a situação configura mero aborrecimento, mas sim verdadeira violação aos direitos de personalidade da parte autora, que teve que socorrer-se do Judiciário para ver solucionado problema ocasionado pela má prestação de serviços pela ré e por ela não resolvido administrativamente.

Para a fixação do valor dos danos morais, deve-se levar em conta as condições econômicas das partes. Deve também ser fixado o valor que o dano represente punição ao infrator, a fim de coibir a prática de novas condutas semelhantes, sem que signifique enriquecimento sem causa do lesado. A indenização a título de danos morais, assim, deve levar em conta o seu caráter punitivo, desencorajando-se a má prestação de serviços e a realização de novas condutas lesivas.

Ao tratar daquilo que chama de “dano social”, ANTONIO JUNQUEIRA DE AZEVEDO observa que determinados atos danosos podem ser lesivos não apenas ao patrimônio material ou moral da vítima, acabando por atingir toda a sociedade, em uma espécie de rebaixamento do nível de vida da população (AZEVEDO, Antonio Junqueira, “Por uma nova categoria de dano na responsabilidade civil: o dano social, in *Novos Estudos e Pareceres de Direito Privado*”, São Paulo, Saraiva, 2009, pp. 380-381).

No presente caso, é de se reconhecer que não se trata de mero dissabor da vida cotidiana, pois a magnitude do dano em relação ao fato foi desproporcional, atos que não são cotidianos.

Cabe ao Juiz, de acordo com seu prudente arbítrio, atentando para a repercussão do dano e a possibilidade econômica do ofensor, estimar o quantum indenizatório. Especificamente na hipótese dos autos, tenho que o montante a ser fixado a título de indenização tem caráter funcional preventivo, ou seja, deve ser capaz de reverter a equação — favorável à empresa ré — segundo a qual a causação do dano é mais vantajosa do que a adoção de medidas para evitá-lo.

Entendo, nesse ponto, que tais indenizações constituem importante mecanismo de reversão dessa equação pernicioso. Em resumo, a majoração do quantum indenizatório deve servir de estímulo à adoção de medidas tendentes a uma atuação mais séria e, acima de tudo, respeitosa com o consumidor (na acepção ampla que lhe confere o artigo 17 do Código de Defesa do Consumidor). Afinal, a causação do dano não pode ser mais vantajosa do que seu impedimento. É a chamada função preventiva da responsabilidade civil.

Assim, considerando todas as circunstâncias acima expostas, a empresa IFOOD deverá pagar ao autor o montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais. Reitero que o valor possui cunho pedagógico, no sentido de que haja um aprimoramento do sistema de segurança da empresa ré, evitando-se novos danos. Deixo consignado que a ausência de investimentos por parte da empresa ré é forma relevante de enriquecimento sem causa, de modo que a indenização caracteriza instrumento para reversão dessa equação pernicioso.

Diante do exposto, resolvo o mérito da controvérsia na forma do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, e JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO para o fim de condenar a empresa IFOOD.COM AGENCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A a pagar à parte autora, após o trânsito em julgado, o valor de R\$ 18.999,99 (dezoito mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos), referente às movimentações indevidas descritas na presente decisão, com atualização monetária e acrescida de juros de mora a contar da prolação desta sentença.

A título de indenização por danos morais, condeno a empresa IFOOD.COM AGENCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A a pagar à parte autora, após o trânsito em julgado, a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com atualização monetária e acrescida de juros de mora a contar da prolação desta sentença.

A correção monetária e os juros de mora incidirão nos termos do Manual de Orientação de Procedimentos para os cálculos da Justiça Federal, aprovado pelo Conselho da Justiça Federal.

Julgo improcedentes os pedidos formulados em face da Caixa Econômica Federal.

Defiro parcialmente o pedido de antecipação de tutela para o fim de determinar às partes que se abstenham de realizar cobranças referentes ao débito discutidos nestes autos, bem como que se abstenha de incluir (e excluir, caso já tenha sido incluído) o nome da parte autora em qualquer cadastro de órgãos de proteção ao crédito em relação às cobranças objeto desta lide.

Sem condenação em custas, tampouco em honorários advocatícios.

Concedo os benefícios da Justiça Gratuita.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

São Paulo, na data da assinatura digital.

ANA CLARA DE PAULA OLIVEIRA PASSOS Juíza
Federal

Assinado eletronicamente por: ANA CLARA DE PAULA OLIVEIRA PASSOS

04/10/2023 15:53:54

<https://pje1g.trf3.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam> ID do documento:
299850414 299850414



23090415525385900000289956200

IMPRIMIR

GERAR PDF