



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000624595

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000074-44.2025.8.26.0266, da Comarca de Itanhaém, em que é apelante CONCEIÇÃO APARECIDA GOMES NOGUEIRA, é apelado IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente) E ANA CATARINA STRAUCH.

São Paulo, 30 de junho de 2026.

MORAIS PUCCI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1000074-44.2025.8.26.0266

Apelante: Conceição Aparecida Gomes Nogueira

Apelada: Ifood Comércio Agência de Restaurantes On-line S/A

Comarca de Itanhém – SP

Juiz: Dr. Fernando de Lima Luiz

Voto nº 43468

Apelação Cível. Ação de devolução de valor cumulada com indenizatória por danos morais. Sentença de parcial procedência. Apelação da autora visando à condenação da ré no pagamento da indenização por danos morais. Não entrega de produtos adquiridos via aplicativo iFood. Entregador que se retirou sem efetuar a entrega, conforme vídeo de monitoramento. Perda do tempo útil da autora. Dano moral configurado. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Alteração da sentença de ofício quanto à correção monetária e aos juros da outra condenação. Apelação parcialmente provida.

A r. sentença proferida à f. 143/147 destes autos de ação indenizatória por danos materiais e morais, movida por **Conceição Aparecida Gomes Nogueira** em relação a **Ifood Comércio Agência de Restaurantes On-line S.A.**, julgou parcialmente procedentes os pedidos nos seguintes termos:

“(…) Ante o exposto, com fulcro no art. 487, I, do Código de Processo Civil, julgo parcialmente procedentes os pleitos exordiais, a fim de reconhecer a responsabilidade civil da parte ré e condenar esta em indenização por danos materiais à parte autora, consistente na devolução da quantia cobrada indevidamente; o valor deverá ser corrigido monetariamente, desde a data do desembolso e pela tabela prática do TJSP, incidindo, a partir da citação, juros de mora, oportunidade em que o débito passa a correr pela Selic (que já engloba ambos os consectários). Em razão da sucumbência mínima da parte ré, especialmente pelos valores postulados pela parte autora, condeno a parte demandante ao pagamento das custas processuais e de honorários advocatícios, fixados estes em 10% do valor atualizado da causa, suspensa a exigibilidade dos ônus sucumbenciais por litigar a parte autora sob o manto da gratuidade da justiça. (...)”.

Apelou a autora (f. 150/161) requerendo, em suma, a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais em valor não inferior a R\$ 15.000,00 e no pagamento dos ônus sucumbenciais. Subsidiariamente, requereu, se mantida a condenação, a redistribuição dos ônus sucumbenciais, considerando a sucumbência recíproca.

A apelação não foi preparada por ser a apelante beneficiária da gratuidade.

Foram apresentadas contrarrazões.

É o relatório.

A sentença foi disponibilizada no DJEN em 17 de novembro de 2025, sendo a apelação, interposta nesse mesmo dia, tempestiva.

De início, é adotado o relatório da sentença:

“(…) Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Conceição Aparecida Gomes Nogueira contra iFood.com Agência de Restaurantes Online S.A., na qual a parte autora alegou, em resumo (fls. 1-4), que: [a] em 05-01-2025, por volta das 8h, realizou compra de produtos do Supermercado Extra Belas Artes via aplicativo da demandada, no valor de R\$ 80,36, pedido nº 1297, para entrega em sua residência; [b] às 8h13 enviou mensagem à loja informando que retiraria o pedido presencialmente, mas ao comparecer no estabelecimento foi informada que o pedido havia saído para entrega; [c] posteriormente recebeu notificação de que a entrega teria ocorrido às 15h45 pelo entregador Anderson, mas não recebeu os produtos; [d] solicitou à síndica do condomínio os vídeos de monitoramento da portaria, que demonstram o entregador no local mexendo no celular e saindo sem efetuar a entrega; [e] tentou solução junto à demandada, mas suas solicitações foram negadas sob a justificativa de que a entrega teria sido realizada; [f] a relação jurídica é de consumo, aplicando-se o CDC com inversão do ônus da prova; [g] há responsabilidade solidária dos participantes da cadeia de consumo; [h] a conduta da demandada foi inadequada ao negar o reembolso sem comprovação da entrega; [i] a perda de tempo por responsabilidade do fornecedor gera danos ao consumidor conforme a Teoria do Desvio Produtivo; e [j] sofreu danos morais em razão da frustração e do tempo desperdiçado. Atribuiu valor à causa de R\$ 15.080,36, postulou a produção de provas, a gratuidade da justiça, a prioridade processual por ser



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

idosa e a procedência dos pleitos exordiais para condenar a demandada à devolução do valor de R\$ 80,36, atualizado desde o desembolso, e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00, ambos com juros de mora desde a data da compra. Juntou documentos. Em despacho inicial (fls. 23), foi deferida a gratuidade processual, a prioridade processual e determinada a citação da parte demandada, dispensando-se a audiência de conciliação. Citada, a parte demandada apresentou contestação (fls. 80-91), oportunidade em que salientou que: [a] seu modelo de negócio é de mera intermediação entre estabelecimentos comerciais, usuários e entregadores, caracterizando-se como provedor de aplicações de internet; [b] não possui responsabilidade sobre os estabelecimentos que utilizam sua plataforma; [c] é parte ilegítima para figurar no polo passivo, pois não possui relação direta com a entrega dos produtos; [d] a relação não é de consumo, sendo inaplicável o CDC e impossível a inversão do ônus probatório; [e] desde o início o pedido seria para entrega, não prevalecendo a informação de que a autora iria retirar na loja; [f] a autora solicitou agendamento da entrega e, após o pedido ter saído, solicitou cancelamento, o que não é permitido pelos fluxos da plataforma; [g] o vídeo apresentado não pode ser considerado prova definitiva, pois não comprova tratar-se do local de entrega ou do entregador designado; [h] o entregador permaneceu no local por mais de 15 minutos aguardando, conforme políticas de cancelamento, e a cliente não atendeu nem respondeu ao chat; [i] não há responsabilidade civil nem dever de devolução de valores; [j] não houve dano moral, mas mero aborrecimento; [k] eventual indenização deve ser arbitrada com moderação, observando razoabilidade e proporcionalidade; e [l] correção monetária e juros de mora em caso de condenação por danos morais devem incidir desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ). Por fim, requereu a produção de provas e a improcedência dos pedidos formulados na peça vestibular, subsidiariamente pleiteando devolução simples e redução da indenização por danos morais. Acostou documentação. Manifestação sobre a contestação às fls. 101-105. Intimadas sobre provas, as partes se manifestaram. Realizada tentativa de conciliação, esta foi inexitosa. Vieram conclusos.”

O recurso prospera em parte.

A autora comprovou que tentou solucionar a questão administrativamente sem êxito.

Após a não entrega dos produtos, a apelante tentou obter o reembolso da apelada que o negou sob a alegação de que a entrega teria sido realizada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A autora, então, gastou mais tempo para obter junto à síndica do condomínio os vídeos da portaria que demonstraram o entregador saindo do local da entrega sem a efetuar.

A negativa administrativa de reembolso mesmo diante dessas evidências forçou a autora, pessoa idosa, ao ajuizamento da ação judicial para reaver R\$ 80,36.

Assim, a autora demonstrou a perda do seu tempo útil.

A teoria do desvio produtivo do consumidor reconhece o tempo útil como bem jurídico existencial e estabelece que, quando o consumidor é compelido a o desperdiçar em atendimentos ineficientes e protocolos reiterados para solucionar problema que não deu causa, deixando de o utilizar em atividades laborais, de lazer, convívio familiar ou descanso, se configura dano moral indenizável.

Nesse sentido, mencionam-se precedentes desta E. Câmara:

APELAÇÃO – "AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS C/C PEDIDO DE TUTELA CAUTELAR DE EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS". Furto de bicicleta em estacionamento de hipermercado. Sentença de parcial procedência. Insurgência da autora. Relação de consumo configurada. Responsabilidade objetiva do fornecedor. Falha na prestação do serviço. Dano moral caracterizado. Perda do tempo útil da consumidora. Majoração da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00. Honorários advocatícios majorados. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1018551-35.2023.8.26.0477; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Praia Grande - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/09/2025; Data de Registro: 26/09/2025).

COMPRA E VENDA. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e materiais. Sentença de parcial procedência. Apelos da ré e do autor, na forma adesiva. A política de retenção do HD/SSD substituído como condição para realização de reparos afronta os direitos básicos do consumidor (art. 6º, IV, CDC) e configura cláusula/conduita abusiva (art. 51, IV, CDC), por impor desvantagem exagerada e restringir a tentativa de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recuperação de dados pessoais/profissionais do titular, além de induzi-lo à adoção de soluções em nuvem após a perda de acesso. A invocação de política de descarte sustentável não suprime o direito do consumidor à posse do meio físico para eventual recuperação de dados, devendo o fornecedor compatibilizar sustentabilidade com boa-fé objetiva e equidade. Mantém-se, pois, a obrigação de realizar os reparos (bateria, "tela preta" e substituição do HD/SSD por novo) e de devolver o HD/SSD antigo. O dano moral está configurado pela privação prolongada do equipamento de trabalho/estudo (desde 08/2022), pelo descaso e pela imposição da condicionante abusiva, com claro traço de desvio produtivo do consumidor (tempo útil desperdiçado na solução do problema). Reduz-se o quantum de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00. Restituição de R\$ 2.022,70 referente ao reparo da bateria. Inexistem provas de garantia vigente ou recall aplicável ao equipamento, razão pela qual se mantém o indeferimento. Multa diária e eventual conversão da tutela específica em perdas e danos (arts. 499, 500 e 536 CPC) devem ser apreciadas na origem, em sede de cumprimento de sentença, se e quando necessário. Sentença modificada. Apelo da ré parcialmente provido e apelo do autor desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1018512-91.2022.8.26.0309; Relator (a): Carlos Dias Motta; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/03/2026; Data de Registro: 06/03/2026).

É adequado a título de indenização por danos morais, considerando-se o tempo gasto pela autora tentando solucionar a questão, reunindo provas e ajuizando ação para reaver valor irrisório, o valor de R\$ 5.000,00, razoável para compensar a autora por tais danos

Portanto, fica a ré condenada no pagamento da indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com correção da data deste julgamento (Súmula 362 do STJ) e juros da citação, por ser ta responsabilidade contratual.

Adotar-se-á para a correção monetária dos valores da indenização e das verbas sucumbenciais a variação do IPCA do IBGE.

Os juros moratórios serão calculados pela taxa SELIC, descontado índice do IPCA do período e desconsiderada eventual diferença negativa no período mensal.

Os mesmos índices de correção monetária e juros



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

serão adotados para o valor a ser devolvido pela ré à autora.

Como a correção monetária e os juros moratórios são matérias de ordem pública, pode a r. sentença ser revista de ofício em relação a eles, sem caracterização de julgamento *extra petita* ou de *reformatio in pejus*.

A Lei nº. 14.905/24 alterou dispositivos do CC quanto à correção monetária e aos juros moratórios, dispondo que aquela será calculada pela variação do IPCA e os juros moratórios pela Taxa SELIC, deduzida a variação do IPCA e desconsiderando-se eventuais juros negativos.

Como essa questão já era debatida nos tribunais, havendo julgados que já determinavam os juros moratórios pela taxa SELIC, essa alteração legislativa apenas incorporou na legislação o que já era decidido por uma expressiva corrente pretoriana.

Nesse quadro, a observância desse entendimento, agora adotado pelo legislador, a partir da vigência de tais alterações, em casos anteriores ainda não julgados em definitivo, não caracteriza aplicação retroativa da lei.

Assim decidiu o E. Superior Tribunal de Justiça: “A Taxa Selic deve ser aplicada como juros moratórios quando não há determinação específica de outro índice no título judicial, vedada sua acumulação com qualquer outro índice de atualização monetária. Quando não houver cumulação de encargos, deve ser aplicada a Taxa Selic no período de incidência dos juros de mora, deduzido o índice do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ainda que as obrigações tenham sido constituídas antes da alteração legislativa. Dispositivos relevantes citados: CPC/2015, arts. 489, § 1º, IV e VI, 1022, II; Código Civil, art. 406. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.795.982/SP, Rel. Min. Raul Araújo, Corte Especial, julgado em 21/8/2024”. (AgInt no AREsp n. 2.059.743/RJ, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 11/2/2025, DJEN de 20/2/2025, grifado).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A ré fica, também, condenada no pagamento da integralidade das custas e despesas processuais, não havendo sucumbência recíproca quanto aos danos morais em razão da Súmula 326 do STJ, devendo recolher aos cofres públicos os valores que a autora deixou de recolher ante o benefício da gratuidade judiciária, com correção das datas em que deveriam ter sido recolhidos, e de honorários advocatícios fixados em 20% do valor atualizado, com correção monetária e juros moratórios, da condenação.

Dá-se parcial provimento ao recurso.

Morais Pucci
Relator