



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 RAPI BRASIL INTERMEDIÇÃO DE NEGÓCIOS LTDA, é apelada/apelante THAÍS DE CASTRO LOPES PIASTRELLI (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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 29.685.
A.C. Nº 1002236-64.2021.8.26.0003 – SÃO PAULO
APTE/APDO: THAÍS DE CASTRO LOPES PIASTRELLI
APDO/APTE: RAPPI BRASIL INTERMEDIÇÃO DE NEGÓCIOS LTDA.

AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Prestação de serviço. Retirada e entrega de mercadoria por intermédio do aplicativo da Rappi. “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, 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 Thaís de Castro Lopes Piastrelli contra Rappi Brasil Intermediação de Negócios Ltda. 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 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 da Rappi, porém a encomenda não foi entregue no destino determinado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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, 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)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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.

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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 Rappi - Prestadora de serviço que responde pelos atos praticados pelos entregadores, independentemente de vínculo empregatício – Danos morais caracterizados em virtude do 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 Rappi. Prestadora de serviço que responde pelos atos praticados pelos entregadores independentemente de vínculo empregatício. Culpa exclusiva dos autores. Inocorrência. Dano moral devido. Reparação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 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