



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000290252

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020185-79.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante IFOOD AGÊNCIA DE SERVIÇOS DE RESTAURANTES LTDA., é apelado DAVID ANANIAS DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente) E MARY GRÜN.

São Paulo, 26 de março de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.310

Apelação nº 1020185-79.2023.8.26.0020

Comarca: São Paulo

Apelante: Ifood.com Agência de Restaurantes Online Sociedade Anônima.

Apelado: David Ananias da Silva

APELAÇÃO CÍVEL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - PLATAFORMA DIGITAL DE ENTREGAS “IFOOD”. Ação de obrigação de fazer com pedido de reparação de dano moral. Pedido formulado por entregador, para reativação na plataforma. Desligamento do autor da plataforma de entrega indevido. Alegação da empresa ré de existência de postura irregular que não encontra amparo no conjunto probatório. Telas sistêmicas apresentadas que configuram prova unilateral que, por si só, não caracterizam violação aos termos de uso. Dano moral caracterizado. Situação que ultrapassou o mero dissabor cotidiano, traduzindo-se em efetivo prejuízo que atinge a personalidade da pessoa. Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que comporta redução para R\$ 6.000,00 (seis mil reais) valor mais adequada ao caso em apreço - Sentença de procedência – Reforma apenas quanto ao valor arbitrado pelo abalo moral – Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 239/242, que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer com pedido de reparação de dano moral, ajuizada por David Ananias da Silva contra Ifood.com Agência de Restaurantes Online Sociedade Anônima, para condenar a ré a “(i) a cumprir a obrigação de fazer consistente em reativar a conta do autor na plataforma digital IFood a fim de que possa realizar entregas, no prazo de 5 (cinco) dias corridos contados da intimação desta sentença, sob pena de multa de R\$ 100,00 por dia de descumprimento, até o limite inicial de R\$ 10.000,00; (ii) a pagar à parte autora a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de compensação por danos morais, a

serem atualizados segundo a Tabela Prática deste Tribunal desde o presente arbitramento, e com juros de mora de 1% ao mês (art. 405 do Código Civil) desde a data da citação.” Em virtude do princípio da sucumbência, foi a ré responsabilizada pelo pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor da condenação.

Em suas razões recursais (fls. 248/259) alega a apelante que o apelado descumpriu os Termos e Condições de Uso ao utilizar a plataforma, de modo que a rescisão contratual foi legítima. Menciona que foi constatada divergência na identificação facial do apelado para acesso à plataforma, assim como que o ora apelado realizou mais de oito cancelamentos sem justo motivo. Argumenta que agiu de boa-fé, pois necessita zelar pelo bom ambiente da plataforma e pelo cumprimento das regras contratuais junto aos demais usuários, sendo a rescisão contratual o remédio jurídico adequado, como lhe é autorizado pela jurisprudência e pelo próprio contrato. Aduz que obrigar as partes a manterem uma parceria que não as atende, viola a liberdade de contratação e intervenção mínima nos contratos privados disposta no art. 421 e parágrafo único do Código Civil. Aduz que uma vez inexistente ato ilícito, não há que se falar em indenização por dano moral. Pede, subsidiariamente, que seja reduzido o valor arbitrado a título de indenização.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 260/261) e respondido (fls. 265/276).

É o relatório.

Trata-se de ação de obrigação de fazer (reintegração na plataforma de entrega *ifood*) com pedido de reparação de dano moral.

Alega o autor, em síntese, que atua como entregador vinculado à plataforma da ré Ifood, mas foi surpreendido com o abrupto bloqueio da sua conta, em virtude de suposto descumprimento dos “Termos e Condições de Uso”. Aduz que sempre laborou de forma regular, e que tentou apurar o motivo da suspensão, mas sem sucesso. Demonstrado o descumprimento contratual por parte da ré, postulou o autor o desbloqueio de sua conta na plataforma, além do recebimento de indenização, em quantia não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Por seu lado, em contestação (fls. 145/156) afirma a ré que atua como mera intermediadora que conecta atores econômicos (restaurantes e consumidores finais de produtos alimentícios). Afirma, ainda, que a rescisão do contrato do postulante ocorreu em virtude de grave e flagrante violação aos termos e condições e usos da plataforma. Diz que o autor, assim como os demais parceiros da plataforma, tem ciência sobre a possibilidade de bloqueio e cancelamento da parceria nessas situações. Impugna, por fim, a existência dano moral indenizável.

Após regular trâmite processual, sobreveio

sentença que julgou parcialmente procedente a ação.

O recurso comporta parcial provimento.

De pronto, cumpre esclarecer que, de fato, não pode a ora apelante ser compelida a manter entre seus parceiros, aqueles que não lhe interessam, seja porque não atendem a sua política interna, seja porque tenham praticado qualquer infração contratual.

Contudo, no caso, a ruptura abrupta do contrato se mostra irregular e indevida. Apesar do quanto aduzido pela demandada, não há prova nos autos acerca da afirmada violação dos termos e condições da plataforma. Certo é que a recorrente apenas trouxe aos autos “print” de tela de seu sistema, com diversos códigos de uso interno (cf. fl. 151) mas que nada elucidam acerca dos fatos.

A fim de demonstrar a atitude irregular, ou mesmo afronta aos termos de uso e serviços da plataforma, deveria a ré ter pormenorizados as viagens/entregas que entende terem sido realizadas de forma irregular, o que não ocorreu.

Ou seja, uma vez que argui a contratante violação de políticas da plataforma, é seu ônus comprovar tal assertiva, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil. A mera apresentação de telas sistêmicas internas, ou de registro interno realizado por seus funcionários reflete prova unilateral, insisto, por si só, não configura ou comprova postura inadequada do autor.

Também não prospera a assertiva de que pode suspender de forma injustificada o contrato, na consideração de que se trata de contrato de adesão que, como tal, deve ser interpretado de forma favorável ao aderente, sendo considerada nula qualquer disposição que gere desequilíbrio contratual ou que seja prejudicial a apenas uma das partes.

Neste sentido, os recentes julgados deste Egrégio Tribunal de Justiça Bandeirante a seguir ementados, “in verbis”:

“APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PLEITO INDENIZATÓRIO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – PLATAFORMA DE ENTREGAS (IFood) – Bloqueio da conta do entregador, sob o argumento de violação às políticas da plataforma – Exibição, pela ré, de telas sistêmicas – Prova unilateral – Inadmissibilidade – Bloqueio do prestador de serviço que deve ser declarado indevido – Desistência quanto ao pleito de reativação da conta, tendo em vista a ausência de recurso contra o capítulo da sentença que julgou esse pedido improcedente – Danos morais – Configuração – Situação que supera o mero aborrecimento – Quantificação que deve pautar-se pela razoabilidade – Sucumbência recíproca - Recurso provido”. (TJSP – Apelação nº 0012262-28.2023.8.26.0405 – Rel. Des. Hugo Crepaldi – 25ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 30.04.2024).

“RECURSO DE APELAÇÃO. (i) Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Contrato de intermediação digital para entregas rápidas de alimentos ("iFood"). Descredenciamento de entregador. Pretensão do autor de reintegração ao sistema da plataforma da ré e de reparação moral. (ii) Insurgência contra sentença de improcedência. (iii) Irresignação que prospera na espécie. Ausência de apresentação de motivo concreto para o descadastramento do autor, com indicação de qual cláusula presente nos "Termos e Condições de Uso" da plataforma teria sido desrespeitada. A falta de transparência da plataforma em apresentar ao entregador os motivos que a levaram a inopinada e unilateralmente

descadastrá-lo de sua base de parceiros, longe de traduzir regular exercício de faculdade contratual potestativa, resvala para o autêntico campo da arbitrariedade, impedindo, inclusive, que o entregador possa se justificar e se defender. (iv) Dever da ré de promover a reativação da conta do autor junto à sua plataforma. Dever da requerida, também, de indenizar em R\$ 5 mil os danos morais causados ao autor. Precedentes. (v) Sentença reformada. Ônus sucumbenciais invertidos. Recurso provido”. (TJSP – Apelação nº1012520-74.2023.8.26.0161 -Rel. Des. Issa Ahmed – 34ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 19.08.2024).

“APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. ENTREGADOR INSCRITO NA PLATAFORMA IFOOD. DESCREDENCIAMENTO POR SUPOSTAS COBRANÇAS INDEVIDAS. IMPUTAÇÕES NÃO COMPROVADAS. OBRIGAÇÃO DE RESTABELECE O CONTRATO E PAGAR INDENIZAÇÃO POR LUCROS CESSANTES. IDENIZAÇÃO MORAL INDEVIDA. 1. Ação julgada parcialmente procedente em primeira instância. 2. Inconformismo da ré parcialmente acolhido. 3. Descredenciamento de entregador da plataforma iFood. Fato imputado (cobranças indevidas) não comprovados. Imposição de readmissão e pagamento de lucros cessantes. Indenização moral indevida. 4. Recurso da ré (iFood) parcialmente provido. Sentença reformada para excluir a indenização para reparação moral”. (TJSP – Apelação nº 1005768-71.2023.8.26.0554 – Rel. Des. Paulo Alonso – 30ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 31.07.2024).

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. APLICATIVO DE ENTREGA. IFOOD. DESCREDENCIAMENTO. A despeito da autonomia da vontade e da liberdade contratual, o descredenciamento imotivado e sem aviso prévio gera reflexos patrimoniais e morais ao parceiro cujo sustento dependia da relação mantida entre as partes. Boa-fé objetiva, vetor do mínimo ético exigível, que deve graduar a atuação dos contratantes durante todas as fases do vínculo obrigacional. Hipótese em que a ré informou bloqueio motivado, mas não o demonstrou. Documento ininteligível, impugnado pelo autor, que a nada presta. Contrato em que não se previu rescisão imotivada, no interesse da ré, a autorizar a reativação do cadastro do autor. Lucros cessantes devidos por todo o período em que inativa a conta. Perda patrimonial que não teria se verificado sem a abusiva medida, a permitir apuração em liquidação, descontados 30% a título de despesas

operacionais. Parcelas vencidas e vincendas x juros de mora. Termos iniciais distintos. Orientação do STJ. Dano moral in re ipsa configurado. Entregador que tinha no aplicativo sua fonte de renda, a suportar inegável impacto anímico com o seu desligamento da plataforma. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Razoabilidade. Precedentes desta Corte. Pedido procedente. Sucumbência invertida e redimensionada. Tutela de urgência viável. Recurso provido em parte". (TJSP – Apelação nº 1024619-65.2023.8.26.0003 – Rel. Des. Ferreira da Cruz – 28ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 30.07.2024).

Logo, correta a r. sentença ao determinar a reativação da conta do demandante na plataforma de entregas, reconhecido que a irregularidade que lhe foi imputada não restou demonstrada.

Caracterizado, outrossim, o dano moral indenizável. Isso porque o autor retira de sua atividade junto à ré valores que utiliza para sua subsistência, e o abrupto e repentino desligamento (sem qualquer aviso prévio ou espaço para contraditório administrativo) certamente gerou insegurança e apreensão íntima, traduzidas em afronta à dignidade da pessoa e direito relacionado à personalidade, o que comporta compensação.

No caso, diante das peculiaridades do caso concreto, notadamente a repercussão do evento danoso, o grau de culpa do agente e a situação socioeconômica das partes, tenho que o valor da indenização fixado em primeiro grau de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) comporta redução para R\$ 6.000,00 (seis mil reais) valor este que se mostra adequado, porquanto observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sem gerar enriquecimento indevido de quaisquer das



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

partes.

Diante do exposto, **DÁ-SE**
PROVIMENTO ao recurso, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora