



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000295976

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1044105-05.2024.8.26.0002, da Comarca de Osasco, em que é apelante GEOVANNA ANDRESSA BRITO DIAS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A.

ACORDAM, em 32ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente), MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES E CLAUDIA MENGE.

São Paulo, 27 de março de 2025

CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

VOTO Nº 27842.

Apelação nº 1044105-05.2024.8.26.0002

Comarca de Osasco - 2ª Vara Cível

Apelante: Geovanna Andressa Brito Dias

Apelada: Ifood.com Agência de Restaurantes On Line S/A.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ENTREGA -APLICATIVO “IFOOD” – Descredenciamento da entregadora, sem prova qualquer de infração contratual ou de ter sido facultado a ela prévio exercício do direito de defesa, na órbita administrativa – Defesa que alega bloqueio quando o sistema identifica foto da foto, sem comprovação, observada a norma do art. 373, do art. 373, II, do CPC - Ausência de comprovação sobre o fato que justificaria o descredenciamento – Obrigação de fazer para a readmissão contratual, lucros cessantes devidos e evidenciado o dano extrapatrimonial – Sentença reformada - Recurso provido.

Sentença proferida a fls. 204/208 julgou improcedente ação proposta pelo procedimento comum, condenada a autora nas custas processuais e em honorários advocatícios arbitrados em 20% do valor da causa, ressalvada a gratuidade processual que a ela fora deferida.

Apela a autora. Sustenta que a ré não se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia, posto não haver provado qualquer infração aos termos de condições de uso da plataforma à qual aderiu. Reitera que fora descadastrada sem direito de defesa e a alegação de irregularidade na fotografia não foi demonstrada. Daí a pertinência da procedência dos pleitos iniciais.

Recurso tempestivo, isento de recolhimento de preparo e contrariado.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Este o relatório, adotado, no mais, o da sentença.

O apelo comporta acolhimento.

A autora ajuizou ação de obrigação de fazer c.c. pedido de danos morais e lucros cessantes contra IFood Ag. de Restaurantes Online S.A., alegando que é entregadora de aplicativo desde dezembro de 2023, sendo bloqueada no mês de abril de 2024, sem aviso prévio, sob acusação de ter violado os Termos e Condições de Uso do App. Pedia a sua readmissão no aplicativo e condenação em lucros cessantes e dano moral.

A sentença baixada rejeitou os pedidos, respaldada na seguinte fundamentação:

“Encontrando-se presentes nos autos os elementos necessários para o deslinde da causa, e não havendo a necessidade de produção de outras provas, julgo o feito no estado em que se encontra, nos termos do art. 355, inc. I do Novo Código de Processo Civil.

Alega a parte autora que realizou cadastro no aplicativo mantido e administrado pela empresa ré para prestação de serviços como entregadora, mas foi bloqueada na plataforma de forma arbitrária. Requer reparação por danos morais, lucros cessantes, além do desbloqueio de seu cadastro no aplicativo em questão.

Em defesa, a parte requerida aduz que a parte autora violou os termos de uso e condições gerais, com os quais anuiu quando de seu cadastro como prestador do serviço.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Pois bem.

Entendo ser o caso de aplicação do princípio da autonomia da vontade, visto que a parte requerida não pode ser compelida a manter contrato com a parte requerente contra seu desejo. Com efeito, não há falar em obrigação legal de manter o contrato firmado entre a parte requerente e requerida, ante o princípio da liberdade contratual, consolidado no artigo 421 do Código Civil.

Ora, é direito da parte requerida a liberdade de escolher os prestadores de serviço com os quais deseja manter vínculo contratual, mormente porque estes a representarão perante os usuários finais.

Ademais, a parte autora, ao aderir aos termos e condições apresentados pela parte requerida, tomou pleno conhecimento da possibilidade de descadastramento do aplicativo de entrega de refeições em caso de violação dos termos contratados.

Frise-se que a parte requerida indicou o motivo que resultou no bloqueio do acesso da parte autora à plataforma, qual seja, a não conferência de identidade de quem realizou o reconhecimento facial como responsável pela conta, e que essa ação vai contra os Termos e Condições de Uso, e por esse motivo encerraram a parceria (fls. 44/55), o que demonstra a inobservância às cláusulas contratuais.

Outrossim, a parte requerida cientificou a parte autora sobre o bloqueio e sua motivação, o que se denota da própria leitura da petição inicial.

E a despeito da aludida violação contratual, a verdade é que também existe a possibilidade de rescisão imotivada, donde se denota que a parte ré apenas agiu no exercício regular de seu direito ao efetuar o descadastro da parte requerente de sua plataforma.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

O descredenciamento da parte autora, portanto, repiso, decorreu de uso regular de direito pela parte requerida, e por essa mesma razão não há falar, nem em reativação do cadastro mantido junto ao aplicativo, nem em condenação da parte requerida ao pagamento de danos morais e lucros cessantes. De fato, não há qualquer ilicitude na conduta descrita e nem mesmo nexo causal entre supostos danos experimentados pela parte autora e a atitude da parte ré.

Não obstante, infelizmente, no caso em pauta, inexiste possibilidade jurídica para o acolhimento do pedido, vez que realmente não se pode obrigar a parte ré a manter o contrato firmado com a parte requerente.

Por fim, considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a atacar um por um os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal vigente.

Ainda, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima”.

Pois bem.

A demandante fora descredenciado do aplicativo “iFood” em 11.4.2024 e, examinando a defesa e documentos apresentados, não resta dúvida de que não teve direito de defesa na órbita administrativa respeitado e nem fez a ré prova de que ela tenha, motivadamente, dado causa ao descadastramento da plataforma.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Venhamos e convenhamos que a defesa nada diz sobre haver violação a direito constitucional de prévia defesa antes do ato comissivo.

Vejamos:

A ré informou que o bloqueio foi efetivado por problemas no reconhecimento facial, acusando a requerente de enviar imagens não capturadas em tempo real ou foto não correspondente com ela, motivo “FACE_MATCH_PHONE_FOUND” (fls. 89).

Ocorre que a autora, além de não ter sido previamente notificada, cuidou em esclarecer que sempre fez o procedimento do reconhecimento facial corretamente, sendo ela mesma nas fotos em tempo real, apesar de seu aparelho celular tenha a tela quebrada, não possuindo condições financeiras de adquirir um outro (fls. 6).

Mas, ao alegar ato omissivo da autora a demandada chamou para si o ônus probatório, à vista do disposto no art. 373, a II, do CPC e não fez esta prova, fiando-se em mera alegação.

Basta ver que na contestação não há prova desta alegação.

Trata-se de despedida arbitrária que autoriza o acolhimento da ação, com reintegração ao serviço e fixação de lucros cessantes, no valor mensal de R\$1.050,00, não impugnado em defesa e que já considera os descontos com gastos presumidos pela atividade profissional.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Os valores em atraso serão atualizados mensalmente, com juros contados da citação e perdurarão enquanto não for reativada a conta.

Neste sentido o entendimento desta Câmara:

*“IFOOD AUTOR/MOTOCICLISTA AUTÔNOMO
DESCADASTRADO DO APLICATIVO DA EMPRESA/RÉ
DESCREDENCIAMENTO REALIZADA SEM AVISO PRÉVIO DE CINCO
DIAS - FATO INCONTROVERSO JUSTIFICATIVA ATRAVÉS DA
DOCUMENTAÇÃO UNILATERAL APRESENTADA PELA RÉ E
DESACOMPANHADA DE ELEMENTOS QUE CORROBORASSEM A SUA
NARRATIVA - RÉ QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO SEU ÔNUS
PROBATÓRIO, NOS TERMOS DO ART. 373, II, DO CÓDIGO DE
PROCESSO CIVIL - IRREGULARIDADE DO BLOQUEIO DO AUTOR
COMO ENTREGADOR DO APLICATIVO DA RÉ - DANO MORAL
CONFIGURADO - AUTOR DEIXOU DE AUFERIR RENDIMENTOS
COMO ENTREGADOR, EM RAZÃO DO SEU INDEVIDO
DESCADASTRAMENTO - LUCROS CESSANTES - INDENIZAÇÃO
DEVIDA VALOR A SER APURADO EM SEDE DE LIQUIDAÇÃO DE
SENTENÇA - AÇÃO PROCEDENTE EM PARTE. RECURSO PROVIDO.
(Apelação Cível 1007367-69.2021.8.26.0019; Des. Rel. Andrade Neto; 32ª
Câmara de Direito Privado; j. 26.5.2023)”*

A indenização por dano moral é devida, pois presumidos os prejuízos com despedida sem motivo algum, deixando a parte sem recursos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

para sua sobrevivência e ainda suspeita de práticas abusivas que podem, em tese, prejudicar a sua admissão em outros aplicativos do tipo.

Arbitra-se a indenização em dez mil reais (R\$10.000,00), atualizados desta data e com juros de mora contados da citação, observadas as disposições da Lei 14.905/2024.

Julga-se a ação procedente, inclusive para a obrigação de fazer, consistente na readmissão contratual, sob pena de multa diária de cem reais (R\$100,00), contada da intimação para tanto, condenada a ré nas custas processuais e em honorários de advogado de 15% do total da condenação.

Por estas razões, meu voto dá provimento ao recurso.

Caio Marcelo Mendes de Oliveira

Desembargador Relator

Assinado eletronicamente