



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000300478

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014276-10.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A, é apelado WILDYNEM THIAGO PONTES DO NASCIMENTO (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: **Negaram provimento 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 ANA LUIZA VILLA NOVA.

São Paulo, 27 de março de 2025.

JOÃO ANTUNES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 27.883

APELAÇÃO Nº: 1014276-10.2023.8.26.0003

COMARCA: FORO REGIONAL DE JABAQUARA

JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: DRA. CLAUDIA FELIX DE LIMA

APELANTE: IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ONLINE S/A.

APELADO: WILDYNEM THIAGO PONTES DO NASCIMENTO

DIREITO CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CC PERDAS E DANOS E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

I. CASO EM EXAME:

1. Trata-se de ação contra Ifood.com Agência de Restaurantes Online S/A, pleiteando a reativação de seu cadastro na plataforma e danos morais, após ser descredenciado injustamente.
2. A sentença de parcial procedência foi proferida, condenando o réu no pagamento de danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

3. A questão em discussão consiste em saber se o descredenciamento do autor foi justificado, bem como se restaram configurados os danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

4. Conduta fraudulenta do entregador em violação aos Termos e Condições de Uso da plataforma não comprovada.
5. Descredenciamento realizado sem justificativa. Contrato de adesão. Interpretação de cláusulas em favor do aderente (arts. 423 e 424, do CC). Boa-fé exigida nas relações contratuais não respeitada pela ré. Documentação unilateral que não se presta a corroborar a tese defensiva. Ônus carreado à ré (art. 373, inciso II, do CPC).
6. Necessidade de reabilitação da conta. Dano moral caracterizado. Valores fixados que são condizentes com o caso concreto e com as condenações similares.

IV. DISPOSITIVO:

6. Sentença mantida. Majoração dos honorários advocatícios.
7. Apelação conhecida e desprovida.

A r. sentença de fls. 245/249, cujo relatório se adota, julgou parcialmente procedentes os pedidos na ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais proposta por *Wildynem Thiago Pontes do Nascimento* em face de *Ifood.com Agência de Restaurantes Online S/A* e *THL Entregas Rápidas*, condenando os réus na obrigação de reativar a conta do autor, bem como no pagamento de danos morais.

Inconformada, a empresa corré (Ifood) apela (fls. 260/268) alegando, em suma, que agiu em exercício regular do direito. Discorre a respeito,

aduzindo justo motivo para desativação do apelado, sob alegação de irregularidade deste. Diz que não foram comprovados os danos morais. Afirma que a rescisão foi motivada e sustenta a impossibilidade de condenação. Tece comentários sobre a liberdade de contratar. Pede a improcedência dos pedidos.

Recurso tempestivo e com contrarrazões a fls. 274/287.

É o relatório.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais, aduzindo o autor que teria sido abrupta e imotivadamente descredenciado da plataforma digital da empresa ré em abril de 2023, sem justificativa adequada, mesmo apresentando boa pontuação na avaliação dos clientes registrada na plataforma. Relata que não foi notificado pela requerida para o exercício da ampla defesa. Menciona que referido bloqueio tirou o trabalho do autor. Pleiteia a reativação de seu cadastro, com fixação de indenização por danos morais (R\$39.600,00).

Regularmente citada, a empresa THL deixou de apresentar resposta.

Já o corréu Ifood, em sua defesa (fls. 48/58), sustentou ter agido conforme estipulação contratual, notadamente porque foi identificada conduta irregular por parte do autor como fraude financeira se utilizando da sua posição de entregador. No mais, propugnou pela improcedência da ação.

Houve réplica (fls. 220/238).

O douto juízo de primeiro grau houve por bem em decretar a parcial procedência dos pedidos.

Pois bem.

Não se nega que a plataforma pode, por qualquer motivo, e, até mesmo sem a necessidade de justificativa em casos especificamente previstos no contrato, encerrar a relação contratual.

Em caso de suspeita de fraude por parte do entregador, após análise da conduta, e uma vez considerada fraudulenta, é viável o desligamento e retenção de valores na conta para minimizar ou recuperar prejuízos, sem necessidade de comunicação prévia (clausulas 8.1 e 8.2).

Além disso, o contrato firmado entre as partes prevê o descredenciamento do prestador de serviço de entrega, sem necessidade de notificação prévia.

Todavia, tenho que a ré não se desincumbiu do ônus de comprovar sua tese defensiva.

Consta dos autos que o autor foi desligado da plataforma pela ré, sem prévio aviso e sem quaisquer justificativas. Na peça defensiva não foram trazidos documentos hábeis a comprovar as fraudes financeiras ali lançadas.

Note-se que não se comprovou a conduta fraudulenta supostamente praticada pelo autor. Aliás, a requerida deixa dúvidas sobre qual a conduta praticada pelo recorrente descumpriu os Termos e Condição de Uso, isto é, qual seria a fraude financeira praticada pelo requerente.

Também, acaso fosse admitida tal conduta contrária aos termos e condições de uso para entregadores, não se demonstrou qual teria sido o prejuízo a ensejar o bloqueio da conta do autor.

Registro que os documentos apresentados na contestação se mostram insuficientemente hábeis a provar uma suposta violação por parte do autor

dos termos e condições de uso, pois se trata apenas da normativa dos Termos e Condições de Uso para os entregadores da requerida.

Observe-se que a ré não trouxe qualquer elemento objetivamente capaz de comprovar a conduta fraudulenta. Nem sequer foram trazidos dados específicos das entregas com indicações de eventuais problemas ou reclamações de clientes, conversas com o entregador para aferir supostas falhas de conduta, além de denúncias dos estabelecimentos comerciais que utilizam a plataforma para comercialização dos produtos aos consumidores quanto à conduta fraudulenta perpetrada pelo autor.

No caso em exame, a ré não se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor (art. 373, inciso II, do CPC).

Não bastasse, em se tratando de contrato de adesão, as cláusulas devem ser interpretadas de forma mais favorável ao aderente, sendo nulas as cláusulas que estipulem a renúncia antecipada a direito resultante da natureza do negócio (arts 423 e 424, ambos do CC), não prevalecendo aquela que preveja que o entregador não será indenizado pela desativação ou inativação da conta.

Na hipótese dos autos, entendo que está demonstrado o ilícito contratual, implicando no dever de indenizar (arts. 186, 187 e 927, todos do CC).

Em suma, ausente fundamento para o desligamento do autor da plataforma, é caso de manter a procedência da pretensão de obrigação de fazer, devendo a ré reativar o cadastro junto à plataforma para viabilizar que o autor volte a prestar os serviços de entrega.

Evidente, também, que a situação verificada causou danos que extrapolam o limite do mero aborrecimento ou simples descumprimento contratual, de modo que o reparo moral é devido, pois inegáveis os impactos de relevância à personalidade, notadamente porque o autor se viu, abruptamente, sem exercer sua função de entregador.

Em casos análogos, este Eg. Tribunal de Justiça já decidiu:

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais e antecipação de tutela. Sentença que julgou parcialmente procedente a ação. Inconformismo da ré iFood. Desligamento de motorista/entregador da plataforma da ré. Alegação da parte ré de que comprovou, através de tela sistêmica, a infração a seus termos de uso pelo usuário. Prova unilateral impugnada. Ré que não se desincumbiu do ônus da prova de suas alegações nos termos do artigo 373, II, do CPC. Inadmissibilidade da prova somente através de telas sistêmicas. Omissão nas tentativas de solução administrativa dos problemas. Contrato de adesão. Interpretação de cláusulas em favor do aderente e nulidade de renúncias antecipadas (artigos 423 e 424, do CC). Dano moral. Violação contratual

que gera o dever de indenizar (artigos 186 e 927, do CC). Desligamento abrupto da plataforma e imotivada, alijando o autor de seu meio de trabalho. “Quantum” arbitrado que se mostra adequado em vista das circunstâncias do caso concreto a reparar o dano sofrido evitando o enriquecimento ilícito. Sentença mantida. Recurso improvido. (Apelação Cível nº 1019471-02.2021.8.26.0405; TJSP: 25ª Câmara de Direito Privado; Relator: Des. RODOLFO CESAR MILANO; J. 12.12.2022).

APELAÇÃO. Aplicativo de entrega. Obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e perdas e danos. Sentença de parcial procedência. Insurgência dos litigantes. Alegação da empresa proprietária do aplicativo (“ifood”) de que o desligamento do entregador se deu como livre exercício de direito. Não acolhimento. Contrato que não prevê a possibilidade de rescisão imotivada. Causa da rescisão que não restou comprovada pela parte ré, ônus que lhe incumbe, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Parte autora que pretende a condenação da empresa em lucros cessantes. Acolhimento. Sendo ilícito o desligamento, surge para a parte prejudicada o direito indenizatório aos lucros cessantes, valor esse a ser apurado em sede de liquidação de sentença. Sentença reformada em parte. Recurso da parte autora provido, sendo desprovido o da parte ré. (Apelação Cível nº 1018987-84.2021.8.26.0405; TJSP: 27ª Câmara de Direito Privado; Relator: Des. ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO; J. 15.12.2022).

Desse modo, para fins de compensação pelos abalos experimentados, afigura-se razoável e proporcional a fixação do *quantum* indenizatório no importe de R\$5.000,00 (cinco mil reais), tal como disposto na sentença.

É o caso, portanto, de improvimento do recurso, com consequente manutenção da r. sentença tal como lançada.

Mantida a r. sentença, majoro os honorários advocatícios devidos pela apelante para 15% do valor da condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em face do exposto e por meu voto, nego provimento ao recurso.

JOÃO ANTUNES
Relator