



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

Registro: 2025.0000307213

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008391-21.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DANILO SILVA LOPES, é apelado IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso, com observação. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente) E LUIS FERNANDO NISHI.

São Paulo, 28 de março de 2025.

ANTONIO RIGOLIN
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1008391-21.2023.8.26.0001

Comarca: SÃO PAULO – 8ª Vara Cível

Juiz: Simone de Figueiredo Rocha Soares

Apelante: Danilo Silva Lopes

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

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. APLICATIVO “IFOOD”. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ALEGAÇÃO DE BLOQUEIO ABUSIVO E INJUSTIFICADO. RESISTÊNCIA FUNDADA NA ASSERTIVA DA OCORRÊNCIA DE VIOLAÇÃO AO TERMO DE USO, SEM DEMONSTRAÇÃO NOS AUTOS. DANO MORAL CONFIGURADO. NECESSIDADE DE ADOÇÃO DOS CRITÉRIOS DE CÁLCULO DE JUROS DE MORA E CORREÇÃO MONETÁRIA A PARTIR DA ENTRADA EM VIGOR DA LEI 14.905/2024. RECURSO PROVIDO, COM OBSERVAÇÃO. 1.

Diante da afirmativa do autor de que foi descredenciado imotivadamente da plataforma Ifood, a ré, em defesa, apontou a ocorrência da prática de conduta contrária aos termos de uso. Entretanto, nenhum elemento de prova foi apresentado, que possibilitasse analisar a conduta do autor, nem mesmo houve precisa apresentação de um fato determinado. 2. Desatendido o ônus probatório que recaia sobre a ré, daí advém o reconhecimento da inexistência de justificativa para prevalecer o bloqueio. 3. Há de se reconhecer que a abrupta privação da fonte de renda do entregador parceiro não pode ser tratada como mero descumprimento contratual, constituindo situação que extrapola o mero transtorno ou aborrecimento, mas permite identificar perfeitamente a ocorrência de dano moral, justificando o reconhecimento do direito à pretendida reparação. 4. A fixação da indenização deve ser feita de modo a permitir uma compensação razoável à vítima, guardar relação com o grau da culpa e influenciar no ânimo do ofensor, de modo a não repetir a conduta, mostrando-se adequada na hipótese. 5. A partir da entrada em vigor da Lei 14.905/2024, que introduziu nova forma de cálculo dos juros legais e da correção monetária, deverão ser adotados os critérios de cálculo respectivos.

Voto nº 59.029

Visto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

1. Trata-se ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais proposta por DANILO SILVA LOPES em face de IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A.

A r. sentença, cujo relatório se adota, julgou improcedente o pedido, condenando o autor ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor atualizado da causa, com a ressalva da inexigibilidade decorrente da gratuidade judicial.

Inconformado, apela o vencido pleiteando a inversão do julgado, pois da tese defensiva de descumprimento dos Termos e Condições de Uso do aplicativo, acolhida pela sentença, não encontra amparo probatório nos autos. Não foi previamente notificado acerca da vontade de rescindir o contrato. Em âmbito administrativo, a ré atribuiu o bloqueio da conta a suporta utilização de rede suspeita; na contestação, alegou extravio de produtos. A apelada não apresentou justificativa para a sua iniciativa, verificando-se que os *prints* apresentados não possuem identificação, contendo diversos códigos e palavras em inglês. Trata-se de contrato atípico que se assemelha ao de adesão, uma vez que elaborado exclusivamente pela ré. Devem ser fixados alguns limites, como forma de evitar violação aos direitos fundamentais dos entregadores, que são a parte hipossuficiente da relação. Faz-se necessária a observância dos princípios da função social do contrato, da equivalência material e da boa-fé objetiva, que devem atuar como balizadores essenciais no sistema jurídico. Sustenta que a função social do contrato é princípio jurídico de conteúdo indeterminado, com objetivo de impor limites à liberdade contratual em prol do bem comum. A apelada não se desincumbiu do ônus probatório, de modo que deve ser condenada ao pagamento de indenização por danos morais, ante a prática abusiva que adotou.

Recurso tempestivo e bem processado, oportunamente respondido. Há isenção de preparo.

É o relatório.

2. Segundo a petição inicial, o autor trabalhava como entregador da ré, mas, após quatro anos de atividade, foi surpreendido com a mensagem de que sua conta estava bloqueada, em razão de descumprimento de termos. Em contato com o suporte da ré, foi informado que o bloqueio se deu em virtude de manter *login* da conta em rede detectada como suspeita, o que jamais ocorreu. Daí o ajuizamento desta ação.

A ré, em sua defesa, sustentou que se trata de mera intermediadora de agentes econômicos que fazem negócios entre si. Disponibiliza ambiente virtual, por meio de seu *site* e aplicativo, para oferta e entrega ao usuário de produtos vendidos pelos estabelecimentos cadastrados. Alegou incompetência territorial, por inobservância da cláusula de eleição de foro. Impugnou o pleito de aplicação do Código de Defesa do Consumidor, sustentando a impossibilidade de inversão do ônus da prova. Também argumentou que a rescisão contratual se deu por justo motivo, ante a flagrante quebra das regras contratuais por parte do autor, tendo apurado, em procedimento administrativo, que o demandante atuou de forma grave e em flagrante violação dos Termos e Condições de Uso da plataforma, dado que promoveu o extravio de produtos. Essa iniciativa, portanto, se deu com a finalidade de preservar o bom ambiente da plataforma e o cumprimento das regras contratuais dos Termos de Uso da plataforma. O autor foi devidamente cientificado da possibilidade de rescisão do contrato, sem ônus, na hipótese de constatação do descumprimento do disposto nos Termos de Uso ou Código de Ética.

Foram prestados ao autor todos os esclarecimentos a respeito do encerramento da relação contratual, inclusive com o repasse do valor residual. Sua conduta encontra amparo nos princípios da autonomia da vontade, da intervenção mínima e da excepcionalidade da revisão contratual, que regem as relações jurídicas de natureza privada. Também impugnou a assertiva da ocorrência de dano material e sua extensão. Subsidiariamente, requereu a fixação do quantum indenizatório a título de dano moral em montante proporcional.

A r. sentença improcedente o pedido.

As partes permaneceram inertes diante da abertura de oportunidade para especificação de provas, de modo que o conjunto probatório ficou restrito à juntada de documentos.

Como primeiro enfoque, é oportuno observar que o Código de Defesa do Consumidor não incide na hipótese em exame.

Com efeito, para a caracterização da típica relação de consumo, não basta que nela se identifique a presença de um fornecedor de produtos ou prestador de serviços. Faz-se necessário que num dos polos dessa relação negocial exista um típico consumidor (art. 2º da Lei nº 8.078/90), ou seja, pessoa natural ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatária final.

No caso, estabeleceu-se verdadeira parceria entre as partes, de modo que o autor, de forma autônoma, passou a se utilizar da plataforma mediante a retenção de parte do que seria auferido pela realização de cada serviço. Assim, ausente a figura do consumidor final, não há fundamento para se cogitar de relação de consumo.

Fixada essa premissa, impõe-se realizar a análise da matéria discutida.

Restou incontroverso que as partes firmaram contrato de prestação de serviços de intermediação digital. Entretanto, houve o bloqueio da conta por iniciativa da demandada, alegando o autor que essa iniciativa ocorreu de forma abusiva e injustificada, o que lhe causou sérios prejuízos.

Em contestação, a ré se limitou a alegar que o autor violou as regras da plataforma, trazendo aos autos *print* de tela sistêmica (fl. 182), com a finalidade de demonstrar a alegada prática de fraude por parte do autor.

Entretanto, constata-se que o mencionado documento nada comprova, pois, além de ter sido produzido unilateralmente, o seu conteúdo é ininteligível. Com isso, inviável restou qualquer possibilidade de aferir se a conduta da demandada encontra amparo no contrato.

Não consta dos autos qualquer documento que permita evidenciar a prática de eventual violação, por parte do autor, dos termos de uso da plataforma e, muito menos, de que teria sido advertido por isso.

O conjunto probatório, portanto, não autoriza confirmar a alegação de que a iniciativa da demandada encontra efetivamente amparo contratual, pois não é possível saber se houve, ou não, por parte do autor, a alegada violação.

A ré, desse modo, desatendeu ao ônus que sobre si recaía, de demonstrar o fato que alegou (CPC, artigo 373, II), de modo que sobre si recaem as consequências da inércia.

Daí advém, necessariamente, a condenação da ré ao cumprimento da obrigação de fazer, consistente no desbloqueio da conta do autor na plataforma.

Por outro lado, reconhecida a ilicitude da conduta da ré, resta apurar se efetivamente ocorreu dano moral.

O tema submetido à apreciação diz respeito ao sofrimento da alma, à dor, ao constrangimento, à humilhação, que decorrem de atos lesivos praticados contra a própria pessoa e seus familiares. Constitui ofensa ao decoro, aos bons costumes, à honra, à liberdade da pessoa ou de sua família. Enfim, atinge a personalidade.

Na espécie dos autos, é imperioso reconhecer que o cancelamento abrupto e indevido do credenciamento como entregador parceiro da ré acarretou angústia, dor, sofrimento, tristeza e humilhação ao autor que, de uma hora para outra, se viu privado injustamente de sua fonte de renda, em situação que extrapola o mero descumprimento contratual.

Assim vem entendendo esta Colenda Câmara em casos semelhantes:

“APELAÇÃO PRINCIPAL E ADESIVA. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS. APLICATIVO DE ENTREGAS. DESCREDENCIAMENTO UNILATERAL. Demanda ajuizada por entregador em face da IFOOD. Procedência parcial na origem para condenar a plataforma à readmissão do entregador e pagamento de indenização por lucros cessantes. Apelação da IFOOD e recurso adesivo do entregador. DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL. Alegada infração aos termos de uso não demonstrada. Documento unilateralmente produzido

*insuficiente para comprovar suposta fraude de cadastro. Fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito invocado não comprovado. Inteligência do art. 373, II, do CPC/15. Reativação do cadastro de rigor, ressalvada a possibilidade de eventual suspensão ou desligamento futuro com justo motivo. DANOS MORAIS. Ocorrência. Privação irregular de fonte de renda do autor durante meses. Indenização fixada em R\$ 6.000,00, quantia suficiente e proporcional ao fim que se destina. Sentença reformada. SUCUMBÊNCIA. Redistribuição do ônus, com fixação de honorários recursais em favor do patrono do autor. RECURSO DA RÉ IMPROVIDO E RECURSO ADESIVO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO”.*¹

“APELAÇÃO - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO COMINATÓRIA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Plataforma digital de intermediação de serviço de entrega ('Rappi') - Descredenciamento unilateral de entregador por violações reiteradas do termo de uso e condições da plataforma - Prova documental insuficiente para demonstrar a prática de qualquer irregularidade - Operadora que sequer apresentou os relatos dos consumidores supostamente lesados pelo autor ou mesmo identificou os números dos pedidos que geraram as supostas ocorrências de troca de mercadorias, ônus que lhe competia, nos termos do art. 373, II, do CPC - Insuficiência do relatório unilateral em língua estrangeira, desacompanhado da respectiva tradução juramentada - Autor que possuía a classificação mais elevada dentro da plataforma (nível diamante), com 100% de taxa de aceitação, 100% de taxa de finalização e avaliação máxima de satisfação dos clientes - Hipótese que autoriza a reativação imediata do cadastro - DANOS MATERIAIS - LUCROS CESSANTES - Autor que auferia rendimentos regularmente por meio da plataforma Rappi desde outubro de 2022 - Valor indenizatório que deve corresponder à média dos rendimentos

1 - TJSP - Apelação Cível 1023565-54.2023.8.26.0071 – Rel. Des. Rosângela Telles - 31ª Câmara de Direito Privado – J. 04/06/2024.

auferidos previamente, deduzidos os gastos com combustível, o que deverá ser apurado em fase de liquidação de sentença - DANOS MORAIS CONFIGURADOS - Privação irregular de fonte de renda do autor durante meses - Situação que ultrapassou o mero dissabor cotidiano, atingindo os direitos da personalidade do autor - Indenização devida - RECURSO PROVIDO".²

Com efeito, a situação informada nos autos, que não se trata de mero transtorno ou aborrecimento, identifica perfeitamente a ocorrência de dano moral, justificando o reconhecimento do direito à pretendida reparação, restando apenas discutir o seu montante.

Na fixação do dano moral, recomenda a doutrina que o juiz atente para as condições das partes, de modo a possibilitar, de forma equilibrada, uma compensação razoável pelo sofrimento havido e, ao mesmo tempo, também traduzir uma sanção ao ofensor, tendo em vista especialmente o grau da culpa, de modo a influenciá-lo a não mais repetir o comportamento.

Vale lembrar, segundo a lição de Carlos Roberto Gonçalves que *“em geral, mede-se a indenização pela extensão do dano e não pelo grau da culpa. No caso do dano moral, entretanto, o grau da culpa também é levado em consideração, juntamente com a gravidade, extensão e repercussão da ofensa, bem como a intensidade do sofrimento acarretado à vítima”*³.

Além disso, observa Carlos Alberto Bittar:

“A indenização por danos morais deve traduzir-se em montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que

2 - TJSP - Apelação Cível 1003806-20.2023.8.26.0002 – Rel. Des. Luis Fernando Nishi - 31ª Câmara de Direito Privado – J. 20/03/2024.
3 - "Responsabilidade Civil", nº 94.5, pág. 414, 6ª ed., Saraiva.

se não se aceita o comportamento assumido, ou o evento lesivo advindo. Consubstancia-se, portanto, em importância compatível com o vulto dos interesses em conflito, refletindo-se, de modo expressivo, no patrimônio do lesante, a fim de que sinta, efetivamente, a resposta da ordem jurídica aos efeitos do resultado lesivo produzido. Deve, pois, ser quantia economicamente significativa, em razão das potencialidades do patrimônio do lesante.”⁴

A partir dessas considerações, e tendo em conta, inclusive, os parâmetros utilizados pela Câmara nos precedentes acima indicados, reputa-se razoável o montante de R\$ 5.000,00, aqui reconhecido como o que melhor atende a esse critério, valor a ser corrigido a partir deste julgamento (STJ, Súmula 362) e acrescido de juros de mora legais a contar da citação, em conformidade com as disposições dos artigos 405 do Código Civil e 240 do Código de Processo Civil.

Enfim, impõe-se acolher o inconformismo recursal para se reconhecer a procedência do pedido de obrigação de fazer e indenização por danos morais. Diante desse resultado, faz-se de rigor a condenação da demandada ao pagamento integral das despesas processuais e dos honorários advocatícios de 20% sobre o valor atualizado da condenação, arbitramento que leva em consideração o trabalho realizado (CPC, artigo 85, § 2º).

Por fim, considerando a entrada em vigor da Lei 14.905/2024, que introduziu modificações no Código Civil, faz-se necessário formular disciplina a respeito dos juros de mora e da correção monetária, mediante aplicação do direito intertemporal.

4 - "Reparação Civil por Danos Morais", pág. 220, 2ª ed., RT.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

A respeito do tema, mostra-se possível a adoção do mesmo entendimento firmado pelo C. Superior Tribunal de Justiça a respeito dos juros, quando da entrada em vigor do Código Civil de 2002, na linha de que a nova lei tem incidência imediata e deve ser aplicada de ofício (REsp 1.112.746/DF, Tema 176).

Cuida-se de matéria de ordem pública e de natureza processual (CPC, artigo 322, § 1º), de modo que deve ser observado o regime da lei anterior até o início da vigência da nova lei, passando a ser aplicado, a partir daí, o novo regime, em conformidade com o que estabelece o artigo 6º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro, entendimento esse que também é agasalhado pelo C. Supremo Tribunal Federal, segundo princípio *tempus regit actum* (Tema 810, RE 870.947; Tema 1170, RE 1.317.982).

Como os juros moratórios incidem de forma continuada, renovando-se a pretensão a cada mês, a incidência da nova lei se dá a partir da respectiva entrada em vigor, alcançando as situações jurídicas pendentes. Portanto, não se caracteriza ofensa à coisa julgada material, pois o título judicial é preservado.

Assim, a metodologia de cálculo da taxa legal deverá observar as normas do Conselho Monetário Nacional e divulgadas pelo Banco Central do Brasil, conforme determina o artigo 406, § 2º, do Código Civil, a partir da entrada em vigor da nova lei (Lei 14.905/2024), na forma de seu artigo 5º: a partir de 1º/07/2024 (inciso I) ou 30/08/2024 (inciso II).

No tocante à correção monetária, no caso, por inexistir previsão legal específica, será aplicada a variação do IPCA/IBGE ou índice



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

substituto (Código Civil, artigo 389, parágrafo único), conforme determina a mencionada Lei 14.905/2024

3. Ante o exposto, dou provimento ao recurso, com observação.

ANTONIO RIGOLIN
Relator