



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000310593

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011091-82.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante GABRIEL MORMANNO DE LIMA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª 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 NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 31 de março de 2025.

CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 27.610

APELAÇÃO Nº 1011091-82.2024.8.26.0405

COMARCA: OSASCO (2ª VARA CÍVEL)

APELANTE: GABRIEL MORMANNO DE LIMA

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

JUIZ DE PRIMEIRO GRAU: MÁRIO SERGIO LEITE

RESPONSABILIDADE CIVIL - Plataforma eletrônica de entrega de mercadorias - Inscrição de entregador no aplicativo - Acesso não liberado - Região de entrega escolhida com o status de "fechada" - Mensagem de liberação do credenciamento posteriormente enviada por equívoco - Ação de obrigação de fazer (liberação da conta) cumulada com indenização por danos morais - Sentença de improcedência - Apelo do autor - Impossibilidade do credenciamento que contou com motivação pelo réu - Impossibilidade, ademais, de se obrigar o réu a celebrar o contrato - Princípio da autonomia da vontade - Inexistência de ato ilícito - Danos morais não caracterizados - Indenização inexigível - Sentença mantida - Apelação desprovida

A sentença de fls. 184/188, cujo relatório é adotado, julgou improcedente a ação.

Apela o autor (fls. 191/198) alegando, em resumo, que foram ignorados i) “aspectos fundamentais da relação jurídica travada entre as partes, especialmente a confiança depositada pelo Autor no processo de aprovação de seu cadastro como entregador. No momento em que o iFood, uma empresa de porte notoriamente grande, transmite ao Autor, um cidadão comum, desempregado e em dificuldades financeiras, a notícia de que sua localidade estava disponível para novos entregadores, instaurou-se uma legítima expectativa de que ele poderia enfim garantir sustento para si e sua família. No entanto, a expectativa gerada foi cruelmente frustrada quando, ao tentar ativar seu perfil no aplicativo, o Autor se deparou com a informação de que a localidade onde residia estava, na verdade, indisponível para novos entregadores. O Réu enviou uma mensagem informando uma situação que não correspondia à realidade, o que configurou uma falha grave e injustificável na comunicação. Este comportamento contraditório e enganoso, combinado com a falta de explicações adequadas por parte do Réu, causou ao Autor um sofrimento psicológico profundo e uma frustração imensa”, ii) deve ser reconhecida a revelia, pois “sua contestação, falha em abordar os pontos cruciais da narrativa do Autor” e iii) “a liberdade de contratar e o princípio da autonomia da vontade, embora importantes, não podem ser usados como escudo para comportamentos enganosos e prejudiciais. A falha na comunicação e a criação de uma expectativa legítima, seguidas de uma frustração abrupta e injustificável, vão além do mero dissabor cotidiano e configuram um dano moral sério e passível de reparação”.

O recurso foi regularmente processado e respondido (fls. 202/212).

É o relatório.

O recurso não comporta acolhimento.

O MM. Juiz de primeiro grau dirimiu com acerto as

controvérsias entre as partes, motivo pelo qual, na forma do que dispõe o artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça (*“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento”*), os fundamentos da sentença a seguir transcritos passam a integrar a presente decisão colegiada:

“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 o requerente contra seu desejo. Com efeito, não há se falar em obrigação legal de manter o contrato firmado entre o autor e a parte ré, ante o princípio da liberdade contratual, consolidado no artigo 421 do Código Civil.

A parte requerida atua como plataforma privada que faz a intermediação entre os usuários e os motoristas credenciados, no ramo de transporte privado de passageiros. Os contratos destas relações são regidos pelos princípios norteadores da legislação civilista, sobretudo pela autonomia de vontades, sendo certo que não há qualquer disposição que obrigue a contratação ou imponha o dever de manter cadastrados motoristas ou usuários de sua plataforma.

As partes contratantes são livres para contratar e rescindir o contrato a qualquer tempo, sem exigência de motivação e sem qualquer tipo de multa rescisória.

(...)

Não obstante, infelizmente, no caso em pauta, inexistente possibilidade jurídica para o acolhimento do pedido, vez que realmente não se pode obrigar a parte ré a contratar os serviços do autor”.

Aos fundamentos da sentença, acrescenta-se que descabe falar em reconhecimento da revelia, considerando que a contestação preenche os requisitos formais do artigo 336 do Código de Processo Civil, nada estando a comprometer sua validade ou a justificar o reconhecimento de sua imprestabilidade.

Ao lado disso, irrelevante a circunstância de a contestação não ter impugnado especificadamente as alegações de que *“o Autor recebeu uma mensagem inicial de que a localidade estava liberada para novos entregadores”* e de que o teor de tal mensagem estava em contradição com a informação que ainda constava do aplicativo *“de que a localidade onde residia estava, na verdade, indisponível para novos entregadores”*, considerando que a veracidade dessas alegações está comprovada pelo documento não impugnado de fl. 36, no qual, em resposta à reclamação feita pelo autor no site *“reclame aqui”*, o réu reconhece ter enviado pelo WhatsApp *“uma mensagem errada”* avisando que o acesso *“à conta no app iFood para Entregadores foi*

liberado”, já que a região escolhida para a entrega permanecia com o “status” de “fechada”.

Ainda assim, porém, o inconformismo não comporta acolhimento.

O réu disponibiliza sua plataforma digital para intermediar serviços de entrega de alimentos, conectando pessoas interessadas com restaurantes, sendo que o autor tentou, na qualidade de entregador parceiro, utilizar a plataforma para execução de sua atividade comercial, não figurando como destinatário final.

Portanto, não há relação de consumo entre as partes, devendo ser aplicadas as regras do Código Civil, em especial o artigo 421, que prevê a liberdade de contratar e o princípio da intervenção mínima estatal.

O contrato de credenciamento na plataforma é voluntário e nenhuma das partes está obrigada a celebrá-lo ou mantê-lo, já tendo o Superior Tribunal de Justiça decidido que *“é princípio básico do direito contratual de relações continuativas que nenhum vínculo é eterno, não podendo nem mesmo o Poder Judiciário impor a sua continuidade quando uma das partes já manifestou a sua vontade de nela não mais prosseguir, sendo certo que, eventualmente caracterizado o abuso da rescisão, por isso responderá quem o tiver praticado, mas tudo será resolvido no plano indenizatório”* (Recurso Especial 534.105/MT, 4ª Turma, Relator Ministro César Asfor Rocha, DJU 19.12.03).

Assim, ainda que o réu tenha encaminhado mensagem pelo WhatsApp informando, equivocadamente, que a conta do autor estava liberada para atuar como entregador parceiro, não há fundamento para impor a obrigação de celebrar o contrato, mormente em razão de o réu ter reconhecido, antes de a ação ser proposta, o equívoco no envio da mensagem e de ter esclarecido o motivo de o credenciamento não ter sido aceito, qual seja, em razão de a região de entrega escolhida estar com o *“status de “Região Fechada”*”, havendo a necessidade de *“aguardar a liberação”* da região, informação, aliás, que constava do aplicativo, conforme reconhecido na inicial.

A par disso, tendo o réu agido no exercício regular de direito e, portanto, não tendo havido prática de ato ilícito, descabe falar em indenização, o que enseja a ratificação da sentença.

Não bastasse isso, este Tribunal de Justiça tem entendimento predominante no sentido de que, salvo circunstância excepcional que coloque a pessoa em situação de extraordinária angústia ou humilhação, no caso inexistente, não há dano moral a ser reparado.

O dissabor inerente à expectativa frustrada decorrente de inadimplemento contratual se insere no cotidiano do homem médio e, a princípio, não resulta em lesão à honra ou em violação à dignidade.

A par das distorções que se apresentam nos inúmeros pedidos de indenizações envolvendo o dano moral, merece destaque lição de Antônio Jeová dos Santos no sentido de que “o mero incômodo, o desconforto e o enfado decorrentes de alguma circunstância, que o homem médio tem de suportar em razão mesmo do viver em sociedade, não servem para que sejam concedidas indenizações”.

Em que pese o inegável aborrecimento decorrente dos fatos narrados pelo autor, não foi narrado na inicial nenhum desdobramento mais sério que tenha gerado situação vexatória e em afronta à honra e à dignidade pessoal.

É dizer, as razões de que se serve o autor não são suficientes a caracterizar a ocorrência de circunstância excepcional que importe em significativa violação a direito da personalidade, o que impõe a rejeição do pedido de indenização por danos morais.

De rigor, assim, seja mantida a improcedência da ação.

Por fim, considerando que a verba honorária de sucumbência foi fixada na sentença em 20% (vinte por cento) sobre o valor da causa atualizado, está vedada sua majoração, na forma do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil (“O tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento”).

Ante o exposto, o voto é no sentido de se negar provimento a apelação.

CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN

Relator