



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000312703

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001325-02.2024.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante RAFAEL HIDEO LEITE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª 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 CRISTINA ZUCCHI (Presidente sem voto), ISSA AHMED E GOMES VARJÃO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

L. G. COSTA WAGNER

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 25.515

Apelação nº 1001325-02.2024.8.26.0309

Apelante: RAFAEL HIDEO LEITE

Apelado: IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A

Comarca: Foro de Jundiaí - 1ª Vara Cível

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERNET. DESCREDENCIAMENTO DE PLATAFORMA DIGITAL. VIOLAÇÃO AOS TERMOS DE USO DA PLATAFORMA DE VENDA DE ALIMENTOS. RECURSO DESPROVIDO.

I. O caso em exame versa sobre contrato de intermediação digital entre plataforma e entregador parceiro, restando efetivada a exclusão do prestador de serviço por violação aos termos de uso da plataforma.

II. A questão em discussão consiste em verificar se a exclusão do entregador parceiro da plataforma, por violação dos termos de uso, configura abusividade, bem como gera direito a indenização por danos morais e lucros cessantes, verificando-se, ainda, a aplicabilidade ou não do Código de Defesa do Consumidor.

III. Razões de Decidir: Ausência de relação de consumo entre as partes, enseja a incidência das disposições do Código Civil, mais precisamente o princípio da autonomia da vontade e a liberdade contratual prevista no art. 421 do CC. A rescisão contratual foi motivada por violações comprovadas aos termos de uso da plataforma, configurando exercício regular de direito nos termos do art. 188, I, do Código Civil.

IV. Tese de julgamento: 1. A exclusão do entregador por violação dos termos de uso não configura abusividade. 2. Exercício regular de direito pela plataforma ao rescindir o contrato, uma vez comprovada a violação aos termos de uso da plataforma.

RECURSO DESPROVIDO.

I – Relatório

Trata-se de recurso de apelação interposto por Rafael Hideo Leite, contra a sentença de fls. 245/253, da lavra do MM. Juízo da 1ª Vara Cível do Foro da Comarca de Jundiaí, proferida nos autos da ação de obrigação de fazer c./c. indenização por danos morais e lucros cessantes, promovida em face da Ifood.com Agência de Restaurantes On-Line S/A.

A ação foi julgada improcedente nos seguintes termos:

“Do exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido, dando-se o feito por extinto, com fulcro no artigo 487, inciso I, in fine, do Código de Processo Civil. Por ter sucumbido, condeno o autor ao pagamento das custas e despesas processuais com correção monetária pelos índices da tabela prática para cálculo de atualização de débitos judiciais do E. TJSP, a contar dos respectivos desembolsos e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês (artigo 406 CC c.c. 161, parágrafo primeiro do CTN), a contar da data desta sentença (artigo 407 do CC), bem como honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atribuído à causa, devidamente atualizado desde a data de seu ajuizamento, pelos índices da tabela prática para cálculo de atualização de débitos judiciais do E. TJSP (artigo 85, §2º do CPC), abrangendo principal e juros (RT 601/78, JTA 80/125; LEX-JTA 74/132), e acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês (artigo 406 CC c.c. 161, parágrafo primeiro do CTN), a contar da data desta sentença (artigo 407 do CC). Por ser o autor beneficiário da gratuidade da justiça, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade e somente poderão ser executadas se, nos 05 (cinco) anos subsequentes ao trânsito em julgado desta decisão, o credor demonstrar que deixou de existir a situação de insuficiência de recursos que justificou a concessão de gratuidade, extinguindo-se, passado esse prazo, tais obrigações do beneficiário, ex vi do artigo 98, §§2º e 3º do Código de Processo Civil”.

Em face da sentença, foram opostos embargos de declaração pelo Autor às fls. 264/266, que foram rejeitados, conforme decisão de fls. 278/279.

A sentença foi disponibilizada no Dje de 23/08/2024 (fls. 259/263) e a decisão dos embargos no Dje de 08/10/2024 (fls. 281).

Recurso tempestivo. Ausente o preparo, tendo em vista o Autor ser beneficiário da assistência judiciária gratuita, conforme fls. 139/140. Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado nos termos do art. 1.007, §3º, do CPC.

O Autor requer a reforma da sentença. Alega, preliminarmente, que deve ser aplicado o Código de Defesa do Consumidor no presente caso, com a consequente inversão do ônus probatório, decorrente da relação consumerista.

Assevera, no mérito, que a sua conta de entregador na plataforma Ré foi repentinamente bloqueada, por conta de “*suposta informação incorreta*” no cadastro da empresa de entregas, afirmando que, em verdade, a Ré sequer demonstra o que está de errado com sua conta, não agindo com boa-fé contratual ao romper unilateralmente o vínculo com seu entregador parceiro.

Sustenta que a cláusula que estipula a possibilidade de rescisão unilateral do vínculo com o motoboy, na hipótese de ocorrência de violação dos termos de uso da plataforma, é ambígua e contraditória, devendo o contrato ser interpretado da melhor forma ao aderente.

Aduz que o motivo de sua exclusão da plataforma deve ser efetivamente comprovado, o que não ocorreu, configurando conduta abusiva por parte da plataforma, pugnando pela condenação da Ré na obrigação de fazer consistente do estabelecimento da conta, bem como danos morais e lucros cessantes.

A Ré, por sua vez, apresenta contrarrazões, pugnando pelo desprovemento do recurso, conforme fls. 301/309.

É a síntese do necessário.

II – Fundamentação

O recurso não comporta provimento.

Adoto o relatório da sentença:

“Vistos.

RAFAEL HIDEO LEITE ajuizou ação de procedimento comum contra IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S.A., sustentando, em síntese, que é motoboy, e teve seu cadastro bloqueado na plataforma ré, em outubro/2023, por suposta informação incorreta no cadastro. Afirma que o aplicativo réu acusa o autor de mau uso com base em uma leitura automática, realizada por inteligência artificial, para bloquear o seu cadastro, não informando o meio para que o mesmo possa sanar eventuais erros, caracterizando o comportamento abusivo da ré.

Com essas considerações, requereu a concessão de tutela de urgência, a fim de que a ré reative sua conta, autorizando o retorno à plataforma, como entregador, nas mesmas condições da época do bloqueio indevido, a citação e final julgamento de procedência, confirmando-se a tutela, condenando-se o réu ao pagamento de indenização pelos danos morais causados, no valor correspondente a dez salários-mínimos, bem como indenização pelos lucros cessantes, desde a data do efetivo bloqueio, até a reativação da conta, a ser apurado em futura liquidação de sentença, com os consectários legais daí advindos.

Com a inicial (fls. 01/08), juntou os documentos reproduzidos a fls. 09/137. Sobreveio a decisão de fls. 139/140, que indeferiu a tutela de urgência pleiteada. A parte ré foi citada (fls. 145), apresentando contestação, acompanhada de documentos, a fls. 146/217, arguindo, em sede de preliminar, a incompetência territorial e a inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor.

No mérito, aponta a ausência de comprovação dos fatos constitutivos. Apontou a inexistência de responsabilidade objetiva, bem como a ausência de responsabilidade civil a ensejar as indenizações pleiteadas.

No mais, impugnou os pedidos indenizatórios, requerendo a total improcedência do pedido. Anote-se réplica a fls. 223/228. Encerrada a instrução (fls. 233), as partes apresentaram os seus respectivos memoriais a fls. 236/238 e 239/244.

Relatados.

Inicialmente, necessário deixar consignado que não se aplica o Código de Defesa do Consumidor ao caso.

A Ré disponibiliza sua plataforma digital para intermediar serviços de entrega de alimentos, conectando pessoas interessadas com restaurantes, sendo que o Autor, na qualidade de entregador parceiro, utiliza a plataforma para execução de sua atividade comercial, não figurando como destinatário final do produto.

Portanto, não há relação de consumo entre as partes, aplicando-se as regras do Código Civil, em especial o art. 421, que prevê a liberdade de contratar e o princípio da intervenção mínima estatal nos contratos que assim dispõe:

“Art. 421. A liberdade contratual será exercida nos limites da função social do contrato.

Parágrafo único. Nas relações contratuais privadas, prevalecerão o princípio da intervenção mínima e a excepcionalidade da revisão contratual”.

Nesse sentido vem decidindo esse Egrégio Tribunal:

Apelação. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório. Alegada indevida suspensão de cadastro como motorista de aplicativo. Sentença de improcedência. **Ausente relação de consumo. Relação contratual que se submete ao princípio da autonomia da vontade. Abusividade não demonstrada.** Situação narrada indicativa de possível fraude/compartilhamento de conta a tornar motivado o bloqueio, em conformidade com os Termos e Condições de Uso da plataforma. Sentença mantida. Honorários advocatícios majorados, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC. Apelação não provida. (TJSP; Apelação Cível 1002697-65.2023.8.26.0100; Relator (a): Ana Lucia Romanhole Martucci; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/11/2023; Data de Registro: 17/11/2023)

Prestação de serviços. Motorista de aplicativo. Pedidos de reativação de conta virtual e de reparação de dano moral. Improcedência. Apelo do autor. Ofensa a dialeticidade recursal, arguida em resposta. Razões que combatem adequadamente o entendimento adotado na sentença e sustentam o pedido de reforma. Preliminar rejeitada. Mérito. **Relação de natureza civil submetida ao princípio da autonomia privada, sem prejuízo dos efeitos da função social do contrato e da sujeição aos ditames da boa-fé (arts. 421 e 422 do Código Civil).** Rescisão contratual motivada. Ré demonstrou que o autor compartilhou sua conta virtual com terceiro. Denúncia por passageiro da plataforma confirmada por apuração interna. Fotografia selfie enviada pelo autor de aparelho celular diverso do qual foi realizada a "corrida". Aparelhos de telefonia móvel que se encontravam em distância superior a quarenta quilômetros. Autor que não apresentou justificativa para tanto e não se insurgiu contra a medida na ocasião, vindo a juízo somente 11 meses depois. Compartilhamento de conta expressamente vedado pelos termos gerais de uso do serviço de tecnologia e pelo código de uso da plataforma. Rescisão imediata que se mostrou razoável e proporcional em vista do comprometimento da requerida com a segurança dos serviços prestados aos demais clientes e parceiros. Sentença mantida. Recurso conhecido, porém, desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1007597-10.2023.8.26.0224; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/10/2023; Data de Registro: 27/10/2023)

No caso em comento, o contrato de intermediação digital foi celebrado entre as partes mediante a livre aceitação das cláusulas, devendo os contratantes se submeterem ao que foi pactuado (*pacta sunt servanda*), não havendo abusividade em excluir o entregador por conta das violações aos termos de uso da plataforma.

A Ré apontou às fls. 229/232, que os pedidos não eram entregues pelo Autor, conforme registros “*Outlier_8_Desativação*”, bem como os registros de fraude “*Fraude_NRE*”, “*Cancelamento_FDS*”, entre outros, observando-se que por ser uma plataforma digital, todos os registros são mantidos no sistema de forma eletrônica, sendo esse o único meio de comprovar eventuais transgressões aos termos de uso da plataforma.

Ao contrário do que entende o Autor, não há abusividade na conduta praticada pela Ré.

Isto, porque, o contrato firmado entre as partes prevê a rescisão sem aviso prévio em caso de “*pedido não entregue, utilização de aplicativo que interferem na localização do GPS, criação de contas falsa etc*”, conforme disposto nas regras da plataforma digital às fls. 230 dos autos.

Não há ilegalidade no descredenciamento, quando ocorrer o descumprimento das normas do termo de uso, sendo legal a exigência de padrão mínimo de qualidade por aquele que pretende se manter como prestador de serviços, visto que a Ré pode ser responsabilizada frente aos usuários por eventuais danos ocorridos à luz do Código de Defesa do Consumidor.

Além disso, a empresa deve zelar pelo padrão dos serviços prestados, visto que os usuários esperam que o serviço seja realizado com eficiência e qualidade, de modo que não passem por nenhuma experiência desagradável, realidade essa que se agrava quando observamos que estamos diante de prestação de serviço consistente em entrega de alimentos.

Diante de tal quadro, resta demonstrado que a Ré encerrou o contrato no exercício regular de direito, não havendo que se falar em nenhum tipo de indenização ou reparação por suposto lucros cessantes ou danos morais, configurando, em verdade, exercício regular de direito nos termos do art. 188, I, do Código Civil:

“Art. 188. Não constituem atos ilícitos:

I - Os praticados em legítima defesa ou no exercício regular de um direito reconhecido”

(grifamos e destacamos).

Como muito bem observado pelo magistrado de primeiro grau:

“De fato, como é possível notar através das telas colacionadas pelo réu no bojo de sua respectiva contestação, “a rescisão contratual promovida pelo iFood teve por fundamento justo a comprovada quebra das regras dos termos e condições de uso da plataforma do iFood. o iFood prestou todos os esclarecimentos necessários à parte autora, agindo com a boa-fé que exige todo encerramento de relação contratual, inclusive destacando sobre o eventual repasse de valores residuais.

Como é possível notar através das inclusas telas (fls. 242), o iFood se viu obrigado a rescindir o contrato estabelecido entre as partes por justo motivo, uma vez que a parte autora praticou grave e flagrante violação dos termos e condições de uso da plataforma do iFood, notadamente a utilização de demais aplicativos que interferem no app da plataforma”.

(grifamos e destacamos).

Nesse mesmo sentido, colaciono decisões recentes proferidas por essa Colenda Câmara:

Apelações. Ação de obrigação de fazer c./c. reparação por danos morais e lucros cessantes. Prestação de serviços de intermediação digital para transporte entrega de alimentos. Aplicativo "Ifood". Sentença de procedência, condenando a Ré na obrigação de fazer consistente do reestabelecimento da conta do Autor, bem como lucros cessantes que serão apurados em sede de liquidação de sentença, mas negando os danos morais pleiteados. **Recurso da Ré que comporta acolhimento. Descredenciamento fundado em diversas ocorrências violadoras aos termos de uso da plataforma. Ré que não é obrigada a tolerar tais comportamentos. Princípio da autonomia de vontade. Inteligência do art. 421 do Código Civil. Afronta ao código de conduta e termos de uso da Ré. Descredenciamento do entregador efetivado em exercício regular de direito da empresa, nos termos do art. 188, I, do Código Civil. Indenizações indevidas. Precedentes dessa Colenda Câmara. Recurso do Autor, prejudicado, ante o acolhimento do recurso do Ré.** Sentença reformada. Sucumbência invertida, observada a condição suspensiva da assistência judiciária gratuita. RECURSO DA RÉ PROVIDO. RECURSO DO AUTOR NÃO CONHECIDO. (TJSP; Apelação Cível 1030660-06.2023.8.26.0405; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/08/2024; Data de Registro: 30/08/2024)

Apelação. Ação de obrigação de fazer c./c. indenização por danos morais e lucros cessantes. Prestação de serviços de intermediação digital para transporte de passageiros. Aplicativo Uber. **Sentença de improcedência. Descredenciamento do motorista. Abusividade inexistente. Princípio da autonomia de vontade. Inteligência do art. 421 do Código Civil. Rescisão motivada por inúmeros cancelamentos de viagens. Afronta ao código de conduta e termos de uso da ré. Descredenciamento do motorista parceiro efetivado em exercício regular de direito da empresa, nos termos do art. 188 do Código Civil. Indenizações indevidas.** Precedentes dessa Colenda Câmara. Sentença mantida. Honorários majorados. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1028912-31.2022.8.26.0224; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2023; Data de Registro: 31/07/2023)

“Apelação. Ação de obrigação de fazer c./c. indenização por danos morais. Sentença de improcedência. **Bloqueio da conta do entregador. Contrato que prevê a possibilidade de rescisão, ainda que imotivada, por ambas as partes. Abusividade inexistente. Princípio da autonomia de vontade. Bloqueio, por um dia, do entregador parceiro efetivado em exercício regular de direito da empresa. Indenizações indevidas. Sentença mantida. Honorários majorados. RECURSO DESPROVIDO**”. (TJSP; Apelação Cível 1117304-96.2020.8.26.0100; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2023; Data de Registro: 07/02/2023)

Apelação. Ação de obrigação de fazer c./c. indenização por danos morais e lucros cessantes. Prestação de serviços de intermediação digital para transporte de passageiros. Aplicativo Uber. Sentença de improcedência. **Descredenciamento do motorista. Abusividade inexistente. Princípio da autonomia de vontade. Rescisão motivada pela suspeita de fraude nas solicitações reiteradas de taxa de limpeza. Afronta ao código de conduta, bem como termos de uso da ré. Descredenciamento do motorista parceiro efetivado em exercício regular de direito da empresa. Indenizações indevidas. Sentença mantida. Honorários majorados. RECURSO DESPROVIDO.** (TJSP; Apelação Cível 1021652-73.2021.8.26.0405; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/10/2022; Data de Registro: 01/10/2022) (grifamos e destacamos).

No mesmo sentido, em situações similares, assim já decidiu este

Tribunal:

AÇÃO DE PRECEITO COMINATÓRIO E DE REPARAÇÃO DE DANOS – DEMANDA AJUIZADA EM FACE DA EMPRESA DE APLICATIVO UBER – DESCREDENCIAMENTO DO AUTOR COMO MOTORISTA DA PLATAFORMA, SOB A JUSTIFICATIVA DE TER PRATICADO FRAUDE – DIVERSAS RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS E CANCELAMENTOS DEMASIADOS E INJUSTIFICADOS COM O INTUITO DE OBTER VANTAGEM INDEVIDA – JUSTA CAUSA PARA A RESCISÃO CONTRATUAL DEVIDAMENTE DEMONSTRADA – LEGITIMIDADE DO ATO DE CANCELAMENTO DO CADASTRO DO AUTOR – DEVER DE INDENIZAR NÃO CARACTERIZADO – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA APELAÇÃO DESPROVIDA. (TJSP; Apelação Cível 1049347-15.2019.8.26.0100; Relator (a): Andrade Neto; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2020; Data de Registro: 29/10/2020)

Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização – prestação de serviços – descredenciamento motivado de motorista colaborador da plataforma digital mantida pela empresa Uber – procedimento administrativo para apuração da conduta do autor – desnecessidade – cláusula contratual que prevê a possibilidade de rescisão unilateral do contrato, sem aviso prévio, em caso de suspeita de fraude – alto índice de cancelamento por parte do autor – improcedência mantida – apelação não provida, com observação (art. 85 § 11 do CPC). (TJSP; Apelação Cível 1010426-94.2018.8.26.0011; Relator (a): Eros Piceli; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 29ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2019; Data de Registro: 17/12/2019)

APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA – Contrato de transporte – Plataforma digital (UBER) – Motorista descredenciado – Rescisão contratual motivada pelo descumprimento dos termos e condições de uso do aplicativo, descritas por vinte passageiros no interregno compreendido entre janeiro de 2017 e novembro de 2017 – Possibilidade de descredenciamento do motorista – Ausente ato ilícito praticado pela ré – Inexistência de dever de indenizar – Relação de consumo não evidenciada – Reciprocidade de finalidade lucrativa, mediante intermediação digital para transporte de passageiros – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1081703-63.2019.8.26.0100; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/04/2022; Data de Registro: 04/04/2022)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em resumo, de rigor manutenção da sentença, impondo-se o desprovimento do apelo.

II – Conclusão

Diante do exposto, conheço e **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos do voto.

Por força do art. 85, § 11, do CPC, majoro a verba honorária, em favor do patrono da Ré, para 15% (quinze por cento) do valor atualizado da causa, conforme requisitos e critérios fixados pelo STJ¹, ressalvados os benefícios da gratuidade da justiça concedidos.

L. G. Costa Wagner

Relator

¹ Tema 1059 do STJ e EDcl no AgInt no REsp 1573573/RJ, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 04/04/2017, DJe 08/05/2017.