



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000314787**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002750-03.2024.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A, é apelado PAULO EDER DOS SANTOS SALES (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram 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 ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E DARIO GAYOSO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

**LUÍS ROBERTO REUTER TORRO**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1002750-03.2024.8.26.0006

Comarca: São Paulo

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

Apelado: Paulo Eder dos Santos Sales

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Dr(a). Deborah Lopes

VOTO Nº 11260/2025 APG

Serviços profissionais. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PERDAS E DANOS. Descredenciamento do autor. Ação julgada procedente. Danos morais fixados em R\$10.000,00.

Apelação da ré. Renovação dos argumentos anteriores. Bloqueio da conta do autor na plataforma sob a alegação de violação dos Termos de Uso e Condições. Tela sistêmica que não possui o condão de demonstrar a tese defensiva, haja vista o seu caráter unilateral. Art. 373, II CPC – Infração imputada ao autor não comprovada. Abuso de direito caracterizado. Art. 373, II, CPC. Adoção dos fundamentos da sentença, em razão do permissivo do artigo 252, do Regimento Interno desta Egrégia Corte. Sentença mantida. Recurso improvido, com observação.

PAULO EDER DOS SANTOS SALES, interpôs a presente AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PERDAS E DANOS em face de IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ONLINE S.A. julgada procedente pela r. sentença de fls. 225/227 para: *“a) Condenar a parte ré no cumprimento de obrigação de fazer, consistente na reativação da plataforma e conta de titularidade do autor, no prazo de 15 (quinze) dias, contados da intimação da presente decisão, sob pena de multa diária que fixo em R\$200,00 (duzentos reais), até o limite de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). Defiro, nesta oportunidade, a tutela antecipada com o fim de minorar o prejuízo material causado autor, considerando-se que a verba recebida possui natureza alimentar. Expeça-se carta de intimação da parte ré; b) Condenar a parte ré no pagamento de indenização por danos materiais, no valor correspondente a R\$ 1.960,00 (um mil, novecentos e sessenta reais), por mês, a*

*partir de 08/02/2024, até a data da reativação da conta, corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça, desde a data de cada vencimento mensal, com juros de mora à taxa de 1% ao mês desde a data da citação; c) Condenar a parte ré no pagamento de indenização por danos morais, no valor correspondente a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça, desde a presente data, acrescido de juros de mora à taxa de 1% ao mês desde a data da citação.”.* Em razão da sucumbência, a ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios à parte contrária, fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação, conforme artigo 85, § 2º do Código de Processo Civil.

Inconformada, a ré apela e narra que, com o objetivo de viabilizar a intermediação entre os estabelecimentos parceiros e os entregadores independentes ou operadores de logística, o iFood disponibiliza um aplicativo denominado 'Sistema Fleet', por meio do qual é realizado o cadastramento desses entregadores ou operadores para a prestação dos serviços. Sustenta que as telas sistêmicas comprovam ter ocorrido a desativação da conta do autor em decorrência da fraude financeira perpetrada e que ele, tinha ciência acerca da possibilidade de rescindir o contrato, sem qualquer ônus, quando fosse constatado o descumprimento dos Termos de Uso. Argumenta que verificou registros de diversas ocorrências de extravio, o que é vedado em contrato, sendo contrário aos termos de uso da plataforma. Pede a reforma da sentença.

Contrarrazões fls. 252/259.

**É o relatório do necessário.**

O recurso não merece provimento.

Insurge-se a ré contra a procedência do pedido de condenação por danos morais e materiais porquanto restou comprovada a infração dos Termos de Uso e Condições da plataforma, o que autoriza a desativação imediata da conta do autor.

Não obstante o alegado pela ré, não se desincumbiu do ônus de demonstrar a infração imputada ao autor, de acordo com o inciso II do art. 373 do Código de Processo Civil, não cumprindo esse desiderato a tela sistêmica juntada a fls. 145, pois produzida unilateralmente, sem o crivo do contraditório e da ampla defesa.

Cumpre salientar que a liberdade de contratar encontra limites nos princípios da função social do contrato, da boa-fé objetiva e do equilíbrio contratual, coibindo os excessos e preservando a confiança legítima, conforme preceituam os artigos 187, 421 e 422 do Código Civil.

O contrato prevê a possibilidade de rescisão unilateral da avença, sem aviso prévio, em hipótese de descumprimento contratual, dos termos e condições gerais dos serviços, com a consequente desativação da plataforma.

Havendo justo motivo para o descredenciamento, não haveria ilicitude na atuação da ré.

No entanto, não restou comprovada atitude ilícita por parte do apelado.

A prova apresentada é unilateral e não comprova que o autor descumpriu as regras do contrato.

Nos termos do art. 373, II, CPC, a ré deve comprovar os fatos

impeditivos, modificativos e extintivos do direito do autor, mas não se desincumbiu a tanto.

Por tais razões, a ré não agiu no exercício regular de seu direito, pois inexistente prova de que o autor infringiu as regras do aplicativo.

Portanto, razão assiste o autor acerca do pleito de indenização por danos morais porquanto a conduta abusiva da ré de romper de forma abrupta e imotivada o vínculo contratual ultrapassa o mero aborrecimento ao gerar incerteza sobre a renda do colaborador, de modo que enseja a responsabilização do causador do dano, com fulcro no caput do art. 927 do Código Civil.

A conduta da ré é grave e a situação não pode ser tida como mero contratempo ou aborrecimento, representando, ao contrário, situação manifestamente ultrajante à dignidade do autor, atingindo patamar indenizatório.

Quanto ao valor da indenização, deve ser capaz de reparar o dano suportado pela vítima sem importar enriquecimento sem causa, observando-se para tanto os critérios da razoabilidade e proporcionalidade e o dever de coerência com os precedentes.

Segundo a lição de Antonio Jeová Santos, "A indenização não pode servir de enriquecimento indevido para a vítima. Idêntico raciocínio é efetuado em relação ao detentor do comportamento ilícito. Uma indenização simbólica servirá de enriquecimento indevido ao ofensor que deixará de desembolsar quantia adequada, enriquecendo-se com o ato hostil e que desagradou, de alguma forma, algum ou quaisquer dos direitos da personalidade" (Dano Moral Indenizável, Editora Revista dos Tribunais, 4ª edição, pág. 199).

Dessa forma, entendo que a indenização pelo dano moral sofrido deve ser mantida no patamar de R\$10.000,00, valor que guarda em si a devida proporção entre a lesão e a respectiva reparação, a condição econômica das partes e atende aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, além de ressarcir os dissabores experimentados pelo requerente, e atingir a finalidade punitiva e a função educativa de tal reparação.

Nesse sentido, vale mencionar julgado em fui relator:

*“APELAÇÃO – Serviços Profissionais – Ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por danos morais – Sentença de procedência – Apelo da ré – Bloqueio da conta do autor na plataforma sob a alegação de violação dos Termos de Uso e Condições – Tela sistêmica que não possui o condão de demonstrar a tese defensiva, haja vista o seu caráter unilateral – Art. 373, II CPC – Infração imputada ao autor não comprovada – Abuso de direito caracterizado – Arts. 187, 421 e 422 do CC – Liberdade de contratar que encontra limites na principiologia dos contratos ao coibir excessos e preservar a confiança legítima – Danos morais configurados – Conduta repentina e injustificada da ré gera incerteza sobre a renda do colaborador, o que ultrapassa o mero aborrecimento – Indenização fixada em R\$ 10.000,00 que se afigura justa e razoável, considerando as peculiaridades do caso concreto e as cifras adotadas em casos análogos – Honorários advocatícios não majorados – Art. 85, § 2º, CPC – Fixação na origem em percentual máximo – Sentença mantida – Recurso IMPROVIDO, com observação. (TJSP; Apelação Cível 1013730-43.2023.8.26.0006; Relator (a): Luis Roberto Reuter Torro; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/01/2025; Data de Registro: 23/01/2025).*

E dessa C. Câmara:

*“APELAÇÃO. iFood. Descredenciamento de entregador. Ação*

*cominatória de obrigação de fazer cumulada com indenizatória por danos morais. Sentença de improcedência. Inconformismo da parte autora. Acolhimento. Desligamento que teve por fundamento ilícito imputado à parte autora. Ônus de prova que recai sobre a empresa ré. Não comprovação de forma clara, inequívoca e objetiva do cometimento da conduta violadora aos termos de uso da plataforma. Desligamento ilícito. Retorno à plataforma deferido. Dano moral configurado e fixado em dez mil reais. Sentença reformada. Recurso provido". (TJSP; Apelação Cível 1034062-95.2023.8.26.0405; Relator (a): Rogério Murillo Pereira Cimino; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2024; Data de Registro: 29/11/2024).".*

A r. sentença deu correta solução à lide, não comportando qualquer reparo, razão pela qual deve ser confirmada pelos próprios fundamentos, que são adotados como razão de decidir, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça

Em atenção ao §11 do art. 85, majoro os honorários devidos em mais 3%.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeito à pena prevista no artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento ao recurso, com observação.

**LUIS ROBERTO REUTER TORRO**

**Relator**