



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000321842

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001390-03.2023.8.26.0286, da Comarca de Itu, em que é apelante RODRIGO ROBSON DA SILVA SALES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. 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 sem voto), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ALFREDO ATTÍE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA: ITU
APELANTES: RODRIGO ROBSON DA SILVA SALES
APELADOS: IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A

VOTO N.º 27.102

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DESCREDENCIAMENTO DE CONTA E DE MOTOCICLISTA EM PLATAFORMA DE ENTREGA DE COMIDA E MERCADO (IFOOD). AÇÃO COM PRECEITOS CONDENATÓRIOS. Sentença de improcedência dos pedidos reformada. Autor, motociclista cadastrado no aplicativo da ré (Ifood), que foi descredenciado unilateralmente, sob a acusação de retirada do produto e sem que houvesse sua entrega ao destinatário, em violação aos Termos de Uso. Distribuição do ônus da prova. Nas ações envolvendo descredenciamento de motociclista em aplicativo de entrega de comida e mercado (como, por exemplo, “Ifood”), por acusação de retirada do produto e sem que houvesse sua entrega ao destinatário e violação aos termos de uso, quando o fato for negado pelo motociclista em Juízo, é cabível a aplicação da distribuição dinâmica do ônus da prova, nos termos do art. 373, § 1º, do CPC/2015. Possibilidade da ré em trazer elementos que corroborem com suas alegações e hipossuficiência técnica do entregador parceiro em face da plataforma, que justifica a redistribuição do ônus da prova. Ré que não se desincumbiu do ônus contido no art. 373, II, do CPC/2015 de provar a regularidade da conduta, limitando-se a insistir que o autor praticou “retirada do produto e ausência da entrega do mesmo”, não servindo, para a prova da regularidade do descredenciamento, a mera juntada de telas sistêmicas que não aparentam guardar qualquer relação com a acusação formulada. Desativação da conta que, ademais, deve ser precedida de efetiva prestação das informações que viabilizem o exercício do direito de defesa, ausentes no caso dos autos. Conduta que revela abuso do direito e violação à boa-fé objetiva (artigos 187 e 422, ambos do Código Civil). Autor que deve ser reintegrado à plataforma, sob pena de multa. Danos materiais (lucros cessantes) reconhecidos. A plataforma de aplicativo de entrega de comida e mercado que indevidamente descredencia motociclista ou motorista deve pagar lucros cessantes pelo período em que o usuário ficou impedido de exercer sua atividade. Quanto ao valor da indenização, deverá corresponder ao período em que o motociclista ficou bloqueado, cuja base de cálculo

corresponderá à média do período de 12 meses que antecederam o bloqueio, descontado 40% de custos operacionais, cabendo à ré, em liquidação, por perícia, se assim optar, desconstituir o valor indicado pelo autor. Precedentes. Danos morais. Não cabimento. O mero inadimplemento contratual, por si só, não gera o dever de indenizar moralmente. Precedentes. Pedidos julgados parcialmente procedentes.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO

Vistos.

Cuida-se de ação com preceitos condenatórios, envolvendo aplicativo de entregas IFOOD, cujos pedidos foram julgados improcedentes pela sentença de fls. 217/219, condenando o autor a pagar as custas e despesas processuais, inclusive verba honorária advocatícia que fixada em 10% do valor da causa, observada eventual gratuidade.

Apela o autor (fls. 222/229), sustentando, em suma: a) ausência de validade dos documentos acostados pela ré são apócrifas, indecifráveis e incabíveis, foram produzidos unilateralmente e não servem como meio de prova; b) ausência de comprovação de que o apelante furtava mercadoria, cujo ônus de provar era da ré; c) requer reativação da conta, pagamento de lucros cessantes, enquanto perdurar o bloqueio, além de danos morais indenizáveis.

Recurso tempestivo e isento de preparo.

Contrarrazões a fls. 233/242.

Recebem-se os recursos nos efeitos legais.

É O RELATÓRIO.

O recurso comporta parcial provimento.

Cuida-se de ação com preceitos condenatórios, envolvendo aplicativo de entregas IFOOD, ajuizada por Rodrigo Robson da Silva Sales em face de Ifood.com Agência de Restaurantes Online S.A.

Alega o autor, em síntese, que trabalhava como entregador junto à ré, Ifood, valendo-se de sua motocicleta, quando teve sua conta bloqueada em 24/01/2023. Relata que foi surpreendido com o bloqueio e acusado de não entregar alguns dos pedidos entre os meses de dezembro de 2022 e janeiro de 2023, sem que tivesse qualquer ocorrência relacionada a não entregar pedidos. Nega a acusação e argumenta que não foi conferido o direito de defesa. Busca a condenação da ré à reativação de sua conta, além de sua condenação em lucros cessantes, no montante estimado de R\$ 28.223,16, desde o dia 24/12/2023 até a data da reintegração, e em danos morais, no valor de R\$ 10.000,00.

Contestação da ré a fls. 149/159.

Réplica a fls. 199/202.

Sentença a fls. 217/219, que assim decidiu a lide:

Fundamento e decido.

O presente feito comporta o julgamento antecipado da lide, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, por ser questão de direito e suficiente a prova documental para o desate dos temas fáticos suscitados.

Inicialmente afasto a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, pois a relação jurídica estabelecida entre as partes possui natureza de parceria entre empresa e motorista colaborador, não se enquadrando aos termos do Código de Defesa do Consumidor.

Com efeito, não há falar em vínculo de natureza consumerista entre as partes, sendo que, em hipóteses como a do caso em tela, tem prevalecido pelo E. Tribunal de Justiça de que impera o princípio da autonomia da vontade, nos termos do artigo 421 do Código Civil, havendo liberdade da empresa selecionar seus parceiros de acordo com seus próprios critérios e em atenção aos seus valores, considerando ainda que o contrato prevê expressamente a possibilidade de rescisão unilateral e imediata nos casos indicados.

Rejeito a preliminar de incompetência territorial, haja vista que a cláusula de eleição de foro, que estabelece a Comarca da Capital para dirimir quaisquer litígios, afigura-se inaplicável ao caso presente, sobretudo porque a ré possui sede em Osasco e o autor domicílio nesta Comarca de Itu-SP. Portanto, a cláusula de eleição de foro não se justifica, sendo ineficaz, nos termos do art. 63, § 3º, do Código de Processo Civil, até porque o ajuizamento da demanda nesta Comarca não implicou qualquer prejuízo à defesa da ré.

O pedido inicial é improcedente.

Trata-se de ação obrigação de fazer proveniente de bloqueio na plataforma digital do réu.

No presente caso, restou incontroverso que o autor aderiu aos termos do contrato de utilização de aplicativo e plataforma da empresa ré, comprometendo-se ao seu cumprimento e, ainda, concordando com termos e condições de uso impostos pela ré.

Consoante dispõe o ajuste celebrado entre as partes, o entregador poderia ser descadastrado da plataforma a qualquer momento, imotivadamente, sem notificação prévia, se descumprisse ou violasse os termos de uso, se fosse avaliado de forma negativa pelos clientes finais ou estabelecimentos parceiros, fizesse mau uso da plataforma ou causasse danos ou prejuízos aos clientes ou restaurantes parceiros e em caso de infração de trânsito.

Ocorre a ré demonstrou, através das telas do sistema interno fls. 194/195, a existência de mau uso da plataforma pelo entregador, o que caracteriza violação aos termos de uso do aplicativo.

Por tais motivos, rescindiu a ré o contrato, em ato unilateral e no exercício regular de direito, não havendo qualquer ofensa aos direitos do autor.

Portanto, resta demonstrado que a requerida encerrou o contrato no exercício regular de direito, não havendo falar em indenização por danos morais, materiais ou lucros cessantes.

Ante o exposto, e considerando o mais que dos autos consta, com fulcro no art. 487, I, do Código de Processo Civil, julgo IMPROCEDENTE a presente ação, nos termos da fundamentação.

Condeno o requerente a pagar as custas e despesas processuais, inclusive verba honorária advocatícia que fixo 10% do valor da causa, observada eventual gratuidade.

Após o trânsito em julgado, arquivem-se os autos, observadas as formalidades legais.

P.I.C.

Itu, 01 de agosto de 2023.

A sentença comporta reparo.

Três são as controvérsias recursais: (i) correta distribuição do ônus da prova, ante a acusação de não entrega dos pedidos que eram de responsabilidade do autor e possibilidade de reativação da conta; (ii); cabimento das indenizações por danos materiais (lucros cessantes) e (iii) morais.

Nas ações envolvendo descredenciamento de motociclista em aplicativo de entrega de comida e mercado (como, por exemplo, “Ifood”), por acusação de não entrega de pedidos e violação aos termos de uso, quando o fato for negado pelo motociclista em Juízo, é cabível a aplicação da distribuição dinâmica do ônus da prova, nos termos do art. 373, § 1º, do CPC/2015, para atribuir à plataforma a comprovação das violações suscitadas, não servindo, para a prova da regularidade do descredenciamento, a mera juntada de telas sistêmicas indicativas das alegadas violações aos Termos de Uso da plataforma que não aparentam guardar qualquer lastro com a acusação de não entrega de pedidos (fls. 194/195) (i).

O art. 373 do CPC/2015, sobre o tema, é assim disposto:

Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;

II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

§ 1º Nos casos previstos em lei ou diante de peculiaridades da causa relacionadas à impossibilidade ou à excessiva dificuldade de cumprir o encargo nos termos do caput ou à maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário, poderá o juiz atribuir o ônus da prova de modo diverso, desde que o faça por decisão fundamentada, caso em que deverá dar à parte a oportunidade de se desincumbir do ônus que lhe foi atribuído.

No caso, a relação firmada, entre as partes, frisa-se, não é regida pelo Código de Defesa do Consumidor e, conforme jurisprudência dominante, também não é regida pela legislação trabalhista. Todavia, há inegável desequilíbrio técnico envolvendo produção de provas, não tendo o motociclista, hipossuficiente em termos processuais, qualquer possibilidade de comprovar o fato constitutivo de seu direito, somente sendo viável, tecnicamente, que o fato seja

comprovado pela própria plataforma de aplicativos, não bastando, evidentemente, a mera juntada de telas sistêmicas.

Ademais, em razão do contrato firmado entre as partes, considerado o dever constitucional e legal de preservação dos direitos dos usuários, cabe aos provedores de aplicações como é o caso da ré Ifood – suspender, banir ou descredenciar contas de usuários, seja cliente ou de entregador, que se traduzam não apenas em violação aos termos do contrato, mas especialmente à privacidade, à segurança e à proteção de dados pessoais, porquanto alçados à categoria de direitos fundamentais (art. 5º, X e LXXIX, da Constituição Federal).

No entanto, em qualquer caso, nos termos do art. 5º, LV, da Constituição Federal, bem como do art. 422 (cláusula geral da boa-fé objetiva) e art. 421 (cláusula geral da função social do contrato), ambos do CC/2002, deve-se, antes da decisão definitiva, e sem prejuízo da manutenção do descredenciamento, viabilizar o direito de defesa, com direito a recurso, independentemente da existência de previsão regulamentar, considerada a eficácia horizontal das normas de direitos fundamentais.

O direito de defesa, consagrado a toda pessoa humana, também está devidamente regulamentado em Convenções e Tratados de Direitos Humanos, como, por exemplo, nas garantias judiciais previstas no art. 8 da Convenção Americana de Direitos Humanos (Pacto de São José da Costa Rica), frisando-se que, muito embora a sua redação faça referência aos processos penais, também serve de baliza e tem aplicabilidade aos conflitos cíveis, consideradas as peculiaridades de cada caso.

No entanto, a apelada não comprovou que o apelante recebeu qualquer tipo de notificação acerca da retirada do produto e sem que houvesse sua entrega ao destinatário, sem sequer juntar aos autos qualquer reporte quanto a retenção de pedidos por parte de qualquer usuário.

Não se desincumbiu, a ré, do ônus contido no art. 373, II, do CPC/2015, de modo que o descredenciamento realizado não observou os Termos de Uso, que, diferentemente do alegado, não pode ser realizado unilateralmente e a bel-prazer da apelada, devendo, portanto, o autor ser reintegrado.

Quanto aos danos materiais (ii), tem-se que a plataforma de aplicativo de entrega de comida e mercado que indevidamente descredencia motociclista ou motorista deve pagar lucros cessantes pelo período em que o usuário ficou impedido de exercer sua atividade.

O art. 402 do CC/2002 dispõe que:

Art. 402. Salvo as exceções expressamente previstas em lei, as perdas e danos devidas ao credor abrangem, além do que ele efetivamente perdeu, o que razoavelmente deixou de lucrar.

O dano patrimonial, desse modo, inclui os danos emergentes (dano positivo) e os lucros cessantes (dano negativo), já que o ressarcimento deve repor o lesado a uma situação de equivalência ao momento anterior à lesão.

Os lucros cessantes, ou seja, razoavelmente o que o credor deixou de lucrar, nas palavras de Cristiano Chaves de Farias e Nelson Rosendal (in Curso de Direito Civil, Volume 2, São Paulo, Atlas, 2015), “correspondem ao acréscimo patrimonial concedido ao ofendido, se a obrigação contratual ou legal não fosse objeto de descumprimento. Seria o reflexo futuro do ato lesivo sobre o patrimônio do credor. Nas palavras do especialista Arnaldo Marmitt, “*no lucro cessante a expectativa de lucro deixou de agregar-se ao patrimônio do lesado*”. Assim, tudo o que o lesado razoavelmente deixou de ganhar desde o dia do ilícito será recomposto”.

O clássico exemplo de lucros cessantes trazido pela doutrina e consagrado pela jurisprudência é o caso do motorista de táxi, que teve seu veículo abalroado e perde um tempo considerável de trabalho, em razão da batida. A hipótese é análoga, com a diferença de que o ato ilícito praticado, e que impediu o exercício de atividade remunerada, decorre, no presente caso, da

plataforma de aplicativos, que impediu o motorista, e de forma indevida, de exercer sua atividade.

Quanto ao valor da indenização, deverá corresponder ao período em que o motociclista ficou bloqueado, cuja base de cálculo corresponderá à média do período de 12 meses que antecederam o bloqueio, descontado 40% de custos operacionais.

Em casos análogos, assim vem decidindo este Egrégio Tribunal:

APELAÇÃO CÍVEL Interposição contra a sentença que julgou procedente ação indenizatória por danos materiais e morais em face de Tokio Marine Seguradora S/A, e extinta, sem resolução do mérito, em relação a Helio Avolio. Seguro auto. Veículo sinistrado. Demora excessiva e/ou resistência quanto ao pagamento, por parte da seguradora, que não implica, entretanto, em ofensa à honra e/ou à dignidade dos autores. Hipótese de mero descumprimento contratual. Danos morais não configurados. Indenização indevida. Impedimento de uso do veículo para desempenho da profissão de taxistas. Lucros cessantes devidos. Redução em 40% com custos operacionais. Apuração em liquidação de sentença. Ação parcialmente procedente. Sucumbência fixada de forma recíproca. Sentença parcialmente reformada.

(TJSP; Apelação Cível 1008906-27.2020.8.26.0562; Relator (a): Mario A. Silveira; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/07/2021; Data de Registro: 12/07/2021)

APELAÇÃO CÍVEL Interposição contra a sentença que julgou procedente ação indenizatória por danos materiais e morais em face de Tokio Marine Seguradora S/A, e extinta, sem resolução do mérito, em relação a Helio Avolio. Seguro auto. Veículo sinistrado. Demora excessiva e/ou resistência quanto ao pagamento, por parte da seguradora, que não implica, entretanto, em ofensa à honra e/ou à dignidade dos autores. Hipótese de mero descumprimento contratual. Danos morais não configurados. Indenização indevida. Impedimento de uso do veículo para desempenho da profissão de taxistas. Lucros cessantes devidos. Redução em 40% com custos operacionais. Apuração em liquidação de sentença. Ação parcialmente procedente. Sucumbência fixada de forma recíproca. Sentença parcialmente reformada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(TJSP; Apelação Cível 1008906-27.2020.8.26.0562; Relator (a): Mario A. Silveira; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/07/2021; Data de Registro: 12/07/2021)

Frisa-se, ainda, que, no caso, cabe à plataforma, e não ao motorista, o ônus de comprovar, em razão da alegada ausência de exclusividade, a diferença de valor auferido entre a média da quantia adquirida pelo usuário na plataforma e quanto poderia adquirir em outras plataformas similares, pois nada há nos autos a demonstrar que o autor exerceu trabalho em outras plataformas no período em que ficou bloqueado, matéria que poderá ser enfrentada em sede de cumprimento de sentença, mediante prova pericial, a ser custeada pela ré, caso solicite.

Não há, todavia, danos morais (iii).

O mero inadimplemento contratual, por si só, não gera o dever de indenizar moralmente.

Nesse sentido já decidiu esse Egrégio Tribunal:

AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALOR E DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Promessa de compra e venda de bem imóvel. Aquisição de seguro de vida. Venda casada. Danos morais não configurados. Mero inadimplemento do contrato. Situação excepcional não configurada na hipótese em análise. Indenização indevida. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1046547-94.2018.8.26.0602; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2020; Data de Registro: 30/01/2020)

APELAÇÃO. Compromisso de compra e venda. Ação de indenização por danos morais e materiais. Reexame, nos termos do art. 1.030, II do CPC/2015 e do decidido no REsp nº 1.729.593/SP. Atraso na obra configurado. Imóvel adquirido com financiamento bancário Programa Minha Casa Minha Vida. Prazo de conclusão de obras. Previsão de múltiplos prazos ou de fluência do prazo a partir da celebração de outro contrato. Nulidade (Tema 996 do STJ). Mora caracterizada da ré. Inversão do pagamento da multa em favor do adquirente. Admissibilidade, em tese, da imposição à construtora de multa prevista exclusivamente para o promissário comprador. Vedação, contudo, de cumulação da multa moratória com lucros cessantes, pena de bis in idem. Jurisprudência do STJ fixada em julgamento de casos repetitivos

temas n. 970 e 971. Multa não devida. Lucros cessantes fixados em R\$ 850,00. (Súmula nº 162 do TJSP e Tema 996 do STJ). Taxa de evolução da obra. Possibilidade de cobrança dentro do prazo de entrega da obra. Ilícitude, todavia, do repasse da Taxa de Evolução de Obra no período de mora da ré. Tema 06 do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas n.º 0023203-35.2016.8.26.0000 do E. TJSP e Tema 996 do STJ. Restituição devida. Danos morais. Incabível. Entendimento desta 6ª Câmara de que o mero inadimplemento contratual não gera indenização por danos morais. Sentença parcialmente reformada. Sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1012674-51.2014.8.26.0309; Relator (a): Cristina Medina Mogioni; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2020; Data de Registro: 30/01/2020)

RESCISÃO CONTRATUAL C.C. DANOS MATERIAIS E MORAIS. Prestação de serviços. Telefonia móvel. Relação de consumo. Revisão dos valores das faturas, com subtração do excedente cobrado de linhas inativas, diversamente do ajustado. Inexigibilidade parcial reconhecida. Sentença mantida. DANO MORAL. Inadimplemento contratual. Fato que, por si só, não acarreta o dever de indenizar. Sentença mantida. Sentença de parcial procedência mantida, por seus próprios e jurídicos fundamentos. Artigo 252 do RITJSP. RECURSOS NÃO PROVIDOS.

(TJSP; Apelação Cível 1056180-23.2017.8.26.0002; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2020; Data de Registro: 30/01/2020)

Assim, dá-se parcial provimento ao recurso, para, nos termos do art. 487, I, do CPC/2015, julgar parcialmente procedentes os pedidos, condenando-se a ré na (a) reativação da conta do autor, no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária de R\$ 500,00, limitada, inicialmente, em R\$ 10.000,00, e (b) no pagamento de lucros cessantes, em quantia a ser indicada pelo autor, nos termos das balizas adotadas no presente voto, com a ressalva quanto à possibilidade de a ré questionar o valor indicado, em liquidação, mediante perícia, por ela custeada, (c) rejeitando-se a condenação por danos morais.

Custas e despesas processuais repartidas na proporção de ¼ devido pelo autor, ¾ devidos pela ré, cabendo a cada parte o pagamento de honorários advocatícios no valor mínimo previsto pela Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil, nos termos do art. 85, § 8º-A, do CPC/2015, atualmente fixados em R\$ 5.992,22 observada a gratuidade de justiça, quando for o caso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

ALFREDO ATTÍE
Relator