



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000317208

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012948-98.2024.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante/apelado IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A, é apelado/apelante JEAN ENDERSON CONCURUTO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente), MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES E CLAUDIA MENGE.

São Paulo, 31 de março de 2025.

CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

VOTO Nº 28.049

Apelação nº 1012948-98.2024.8.26.0071

Comarca de Bauru - 1ª Vara Cível

Apelantes e apelados: Ifood.com Agência de Restaurantes On Line S/A.

Jean Enderson Concuruto

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ENTREGA -
APLICATIVO “IFOOD” – Descredenciamento do
entregador, sem demonstração de infração contratual ou de
ter sido facultado a ele prévio exercício do direito de defesa,
na órbita administrativa – Ausência de comprovação sobre
o fato que justificaria o descredenciamento – Prejuízo moral
que não se evidencia, ante a ausência de prejuízo
demonstrado, em caso em que fora reativado o serviço –
Sentença mantida - Recursos improvidos.

Sentença proferida a fls. 218/225 julgou parcialmente
procedente ação proposta pelo procedimento comum para condenar a ré
ao reestabelecimento da conta do autor na plataforma “iFood”, deferindo
pedido de urgência antecipada para que o restabelecimento ocorra no
prazo de 5 dias, sob pena de multa diária de R\$ 200,00, limitada a R\$
5.000,00, afastando pleito indenizatório por danos morais. Os encargos
sucumbenciais foram divididos, arbitrados honorários advocatícios em
15% do valor da causa, ressalvada a gratuidade processual.

Apela a ré para reforma do julgado. Alega falta de interesse
de agir do autor, uma vez que não fora bloqueado na plataforma e
realizou rotas e recebendo seus repasses com regularidade, oportunidade
em que foi demonstrado o status do seu perfil e, ainda, o extrato de uma
das rotas que realizou no dia 6.6.2024.

Apela o autor. Sustenta que a ré não se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia, não deu maiores detalhes sobre o bloqueio quando efetivou o descadastramento, violando seu dever de informação intrínseco à boa-fé. Pede a reforma parcial do julgado, com condenação dela em indenização por danos morais de R\$ 15.000,00.

Recursos tempestivos, contrariado, preparado o da ré, isento de recolhimento de preparo o do autor.

Este o relatório, adotado, no mais, o da sentença.

Os apelos não comportam acolhimento.

O autor ajuizou ação de obrigação de fazer c.c. pedido de danos morais contra IFood Ag. de Restaurantes Online S.A., alegando ser entregador de aplicativo desde 2019 e bloqueio no mês de setembro de 2023, sem aviso prévio, sob acusação de ter violado os Termos e Condições de Uso do App. Pedia a sua readmissão no aplicativo e dano moral.

A sentença baixada acolheu parcialmente os pedidos, respaldada na seguinte fundamentação:

“No que diz respeito a preliminar suscitada pela ré, consistente na extinção do processo diante da ausência do interesse de agir, em razão da perda do objeto, haja vista o cumprimento da obrigação de fazer após a propositura da demanda, porém antes de sua

citação, observa-se, que, em réplica, o autor comprovou por meio da juntada de mídia de gravação que sua conta continua bloqueada (julho de 2024), com justificativa de ausência de reconhecimento facial, fazendo com que esteja impedido de prestar seus serviços.

Sendo assim, se o objeto da demanda não foi satisfeito, é caso de afastar a preliminar de ausência de interesse de agir.

Não há nulidade a reconhecer nem irregularidade a suprir, inexistindo outras questões preliminares pendentes de apreciação.

Passo à análise do mérito.

No mérito, o pedido inicial procede em parte.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com ressarcimento por danos morais decorrentes de cancelamento unilateral de contrato de prestação de serviços por aplicativo denominado IFOOD, sustentando a falta de justa causa.

A ré, por sua vez, nega o cancelamento unilateral e injustificado do contrato, afirma que a conta foi desativada em razão do desrespeito às políticas e regras do IFOOD, sustentando pela legalidade na desativação de conta em relação a perfis que a plataforma não possui mais interesse.

Pois bem.

No caso em comento, não há controvérsia quanto à existência e relação jurídica entre as partes. O ponto controvertido consiste em definir se a conta do autor deve ser reativada, bem como se faz jus à indenização postulada.

Primeiramente, aponta-se que a relação estabelecida entre as partes nos autos rege-se pelo Código Civil, observando-se a liberdade de contratação nos termos do Art. 421-A do referido Código.

Ainda, deve ser observada a função social do contrato (Art. 421, caput, CC), bem como os princípios da probidade e boa-fé (Art. 422, CC) e a mitigação da liberdade de contratação considerando que se trata de contrato de adesão (fls. 129/162).

Em suma, a relação entre as partes é civil, pois de natureza contratual, de modo que a questão deve ser decidida com base na distribuição do ônus da prova, sobre o qual o art. 373 do CPC estabelece que incumbe ao autor comprovar os fatos constitutivos de seu direito e ao réu comprovar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor.

Delineados esses termos, a ré pode, caso não seja mais do seu interesse manter a relação contratual, rescindir o contrato, especialmente ante o descumprimento dos termos de uso da plataforma, conforme contratado.

A autonomia contratual que autorizava a rescisão do contrato por qualquer das partes sempre que o interesse na manutenção da contratação não mais existisse deu lugar ao princípio do equilíbrio contratual e da estabilidade das relações, de modo que não se admite hoje a rescisão unilateral do contrato de forma imotivada.

E na hipótese dos autos, verifica-se que, pelo teor genérico da defesa e ausência de prova em sentido contrário, que a parte autora logrou êxito em demonstrar suas alegações, notadamente de que teve sua conta desativada pela ré de forma arbitrária – sem a possibilidade de defesa prévia –, violando o princípio da boa-fé objetiva.

Destaque-se que, em contestação, a ré Ifood não demonstrou qualquer fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

A ré, em contestação, limitou-se a afirmar que a conta do autor não estaria bloqueada, sem apresentar, contudo, informações quanto ao bloqueio levado à efeito. O autor, por outro lado, comprovou que teve sua conta desativada (fl. 198), por não reconhecimento do rosto em ocasião de acesso do autor à plataforma.

Portanto, o contexto dos autos aponta para exclusão arbitrária e em qualquer notificação anterior, justificativa ou oportunidade efetiva de defesa.

Cabia à ré demonstrar a existência de violação aos termos de uso do aplicativo que justificasse a suspensão da conta por tempo indeterminado, bem como deque possibilitaram o direito de defesa prévia ao entregador, o que não ocorreu nos autos, descumprindo o ônus previsto no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

À vista disso, o pedido inicial de condenação da ré ao restabelecimento da conta do autor é a medida que se impõe.

No tocante ao pedido de reparação por danos morais, entendo que este não merece acolhimento.

Transtornos decorrentes de relações contratuais são comuns na vida em sociedade. Geram dissabor, decepção e aborrecimento, mas não ensejam indenização por dano moral.

O dano moral caracteriza-se quando houver violação dos direitos da personalidade, como a liberdade, a honra e a reputação, ou quando a dor, sofrimento, angústia forem de intensidade superior ao dos aborrecimentos e dissabores a que todos estão sujeitos, o que não restou evidenciado no caso concreto, em que a parte autora ajuizou a presente ação somente após 8 meses do bloqueio do cadastro.

Ressalta-se que o autor não juntou qualquer documento

comprobatório de renda pelo aplicativo tampouco de prejuízo, limitando-se o dano moral pelo seu bloqueio.

Ademais, importante destacar que foi oportunizado ao autor a produção de prova (fls. 213), mas ele manifestou o seu desinteresse na produção de novas provas (fls. 216).

Sobre a configuração do dano moral, ensina Sérgio Cavalieri Filho:

“Este é um dos domínios onde mais necessárias se tornam as regras da boa prudência, do bom senso prático, da justa medida das coisas, da criteriosa ponderação das realidades da vida. Tenho entendido que, na solução dessa questão, cumpre ao juiz seguir a trilhada lógica do razoável, em busca da concepção ético-jurídica dominante na sociedade.

Deve tomar por paradigma o cidadão que se coloca a igual distância do homem frio, insensível, e o homem de extremada sensibilidade. (...)

Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos

mais triviais aborrecimentos.” (Programa de Responsabilidade Civil, 6ª ed. São Paulo, Malheiros, pág.104/105)

Também, neste sentido o E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo já decidiu:

*APELAÇÃO Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais (lucros cessantes) e danos morais
Sentença de Improcedência PRELIMINAR DE DISTRIBUIÇÃO DINÂMICA DO ÔNUS DA PROVA E NULIDADE PROCESSUAL
Previsão do artigo 373, § 1º, do Código de Processo Civil que é medida excepcional, inaplicável ao caso sub judice Distribuição estática do ônus da prova que era mesmo medida de rigor, não havendo fatos demasiadamente complexos a serem demonstrados, tampouco hipossuficiência técnica ou econômica que tenha prejudicado as partes na sua atividade probatória Uma vez inexistindo questões a serem saneadas, necessidade de distribuição do ônus probatório distinta da regra geral e se convencendo o julgador acerca da suficiência das provas documentais já produzidas, tem-se por desnecessária decisão de saneamento e organização do processo, sendo acertado o julgamento antecipado do mérito, nos termos do art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil, como ocorreu no presente caso - Preliminar afastada MÉRITO - Aplicativo de entregas "Ifood" Descredenciamento do autor sob alegação de alto índice de cancelamentos e extravios de pedidos, além de empréstimo da conta a terceiros Violação dos "Termos de Uso" cuja comprovação competida às rés, por força do art. 373, II, do Código de Processo Civil - Prova frágil, consubstanciada unicamente em "prints" de sistema interno que não é apta a comprovar as alegadas condutas desabonadoras pelo autor Descredenciamento injustificado -*

Abuso de direito (art. 187 do CC)

Sentença reformada para determinar a reativação da conta do autor na plataforma "Ifood" RECURSO PROVIDO - Lucros cessantes a serem apurados em liquidação de sentença, incidentes desde a data do descredenciamento até a efetiva reativação RECURSO PROVIDO DANO MORAL Não verificação Ausência de elementos nos autos aptos a caracterizar lesão aos direitos da personalidade do demandante Situação que possui contornos estritamente patrimoniais RECURSO DESPROVIDO. CONCLUSÃO: AFASTADA A PRELIMINAR, NO MÉRITO RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJ-SP - AC: 10299757820228260002 São Paulo, Relator: Jonize Sacchi de Oliveira, Data de Julgamento: 30/05/2023, 24ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 30/05/2023) (g.n.)

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Demandante que alega ter sido indevidamente descadastrado da plataforma 'Rappi' e pleiteia indenização material a título de lucros cessantes além de indenização moral. SENTENÇA de improcedência. APELAÇÃO do autor, que visa à total procedência da Ação, insistindo na responsabilidade da ré pela falha na plataforma. EXAME: Contrato de adesão entre entregadores de aplicativo e a Empresa ré. Cláusulas que devem ser interpretadas em favor do aderente, 'ex vi' do artigo 423do Código Civil. Ré que em contestação admite ter havido erro no aplicativo. Ausência de justa causa para o bloqueio do autor. Valor que deve ser apurado em liquidação de sentença, por arbitramento, considerando as despesas do autor e a média nos meses anteriores à suspensão. Mero inadimplemento contratual que não configura abalo moral indenizável. Ausência de elementos de convicção aptos ao

reconhecimento de violação a direito de personalidade do demandante. Aplicação da Súmula 6 da E. Turma de Uniformização do Sistema de Juizados Especiais do Estado de São Paulo. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1004231-70.2021.8.26.0405; Relator (a): Daise Fajardo Nogueira Jacot; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/08/2022; Data de Registro: 25/08/2022)”.

Pois bem.

O demandante foi descredenciado do aplicativo “iFood” em setembro de 2023 e, examinando a defesa e documentos apresentados, não resta dúvida de que não teve direito de defesa na órbita administrativa respeitado e nem fez a ré prova de que ela tenha, motivadamente, dado causa ao descadastramento da plataforma.

Venhamos e convenhamos que a defesa nada diz se houve violação a direito constitucional de prévia defesa antes do ato comissivo.

Mas é certo que ela mesmo providenciou a readmissão do autor, após o ajuizamento da ação e a questão de se saber se o próprio autor se descredenciou, impedindo a consumação da obrigação de fazer terá que ser dirimida em cumprimento desta sentença.

A ré informou que o bloqueio foi efetivado por problemas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

no reconhecimento facial, e que desde 6.6.2024, já estava ativo (fls. 124/125).

E se mantém a sentença, pelos seus fundamentos, para a pretendida indenização porque aqui a ré restabeleceu o aplicativo para o autor, com o que ele não sofreu prejuízo a nível moral e ele não se interessou em produzir prova a tal respeito.

Por estas razões, meu voto nega provimento aos recursos.

Caio Marcelo Mendes de Oliveira

Desembargador Relator

Assinado eletronicamente