



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000330480

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1124504-52.2023.8.26.0100, da Comarca de Osasco, em que é apelante/apelado IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A, é apelado/apelante ALISSON FERNANDO MAGALHÃES NARDE (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte aos recursos. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente), MARRONE SAMPAIO E FLAVIO ABRAMOVICI.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

ANA MARIA BALDY

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1124504-52.2023.8.26.0100

Apte/Apdo : Ifood.com Agência de Restaurantes On Line S/A.
Advogados : Gustavo José Mizrahi (Fls: 140) e outro.
Apdo/Apte : Alisson Fernando Magalhães Narde (Justiça Gratuita).
Advogado : Rodrigo Rodolpho Tavares Alves (Fls: 10).

Comarca: Osasco

Voto nº 20818

rml

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença que julgou a ação parcialmente procedente, para impor à ré a obrigação de fazer consistente na reativação da conta do autor, nas mesmas condições anteriores da desativação, no prazo máximo de 15 dias, sob pena de incidência de astreintes (multa diária de R\$ 1.000,00 limitada a 30 dias), assim como, para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00. **Inconformismo de ambas as partes.** Autor que alega que teve sua conta desativada da plataforma sem qualquer justificativa. Alegação da parte ré de que comprovou, através de tela sistêmica, a infração aos termos de uso. Ré que não comprovou o mau uso ou a quebra das regras dos termos e condições de uso da plataforma por parte do autor. De rigor que a ré reative o cadastro do autor em sua plataforma digital. **Lucros cessantes.** Possibilidade. Autor que foi surpreendido com seu descredenciamento inesperado da plataforma da ré, ficando privado de sua ferramenta de trabalho, porém, em valores a serem apurados em liquidação de sentença. **Danos morais.** Situação que ultrapassa mero aborrecimento decorrente de simples ilícito contratual. No entanto, o valor fixado comporta redução. Sentença parcialmente reformada. **RECURSO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDO para reduzir o valor arbitrado a título de indenização por danos morais para R\$ 5.000,00; e RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO para condenar a ré ao pagamento dos lucros cessantes, a serem apurados em liquidação de sentença.**

Cuida-se de recurso de apelação interpostos pelas partes contra a

r. sentença que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer c/c indenização por dano moral movida por ALISSON FERNANDO MAGALHÃES NARDE contra IFOOD COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ONLINE S.A., para impor à ré a obrigação de fazer consistente na reativação da conta do requerente, nas mesmas condições anteriores da desativação, no prazo máximo de 15 dias, sob pena de incidência de astreintes (multa diária de R\$ 1.000,00, limitada a 30 dias), assim como, para condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 8.000,00, corrigido monetariamente pelos índices da Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo a partir da publicação da sentença (Súmula nº 362 do STJ) e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação. Considerando a sucumbência mínima do autor, condenou a requerida ao pagamento integral das despesas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 5% do valor da condenação.

Inconformada, **recorre a ré** discorrendo sobre o modelo de negócio do IFood e a natureza jurídica entre as partes, esclarecendo que é um provedor de aplicações de *internet*, tratando-se de uma plataforma de *marketplace*, cuja atividade é a intermediação e aproximação entre estabelecimentos comerciais, usuários da plataforma e entregadores parceiros, sendo mera intermediadora. Alega que a rescisão contratual teve por fundamento justo e comprovado quebra das regras dos termos e condições de uso da plataforma e, conforme consta na tela de seu sistema, o termo OUTLIER_8_DESATIVACAO foi indicado devido ao alto índice de cancelamento de pedidos, bem como, pela prática de fraude financeira, o que denota a grave violação cometida. Afirma que prestou todos os esclarecimentos ao autor acerca da rescisão, agindo com a boa-fé que exige todo encerramento de relação contratual, inclusive destacando sobre o eventual repasse de valores residuais. Observa que era de ciência inequívoca do apelado que poderia rescindir o contrato, sem qualquer ônus, quando fosse constatado o descumprimento do disposto nos Termos de Uso e/ou Código de Ética, como ocorreu. Salienta que o apelado não estava vinculado a qualquer obrigação de exclusividade, o que concede a prerrogativa de prestar serviços de entrega através de outros canais. Aduz a ausência de ato ilícito, tendo em vista que cumpriu com o dever de informação e que observa os termos das normas vigentes, não havendo nos autos qualquer prova que sustente a alegação do apelado, ausente nexo de causalidade entre ambos.

Assim, sem ato ilícito não há que se falar em dano moral e, consequentemente, em responsabilidade civil. Requer a improcedência da ação e, de forma subsidiária, pede a redução do *quantum* indenizatório (fls. 167/178).

Também inconformado, **o autor alega** que informou que auferia o rendimento médio de R\$ 1.200,00 semanais, o que não foi contestado pela apelada e, tampouco, contestou a regularidade da atividade mensal desde julho de 2018 até o desligamento da plataforma, sendo que a partir do bloqueio ficou impossibilitado de gerar os extratos dos valores auferidos. Assim, o documento de fls. 25 demonstra o recebimento de R\$ 37,93 em 1h30 de entregas (parte de um dia) sendo que os R\$ 1.200,00 por semana equivale a R\$ 171,42 diários, o que é plausível e não foi impugnado, sendo que a apuração dos danos materiais e lucros cessantes podem ser aferidos em liquidação de sentença. Afirma que a apelada praticou ato ilícito ao encerrar o contrato e bloqueá-lo de sua plataforma, logo, os danos materiais também são devidos, nos termos dos artigos 186, 187, 386, 402 e 944 do Código Civil. O bloqueio ocorreu sem lhe propiciar qualquer meio de defesa ou comunicação, tratando a relação como mera mercadoria, o que não se admite. Requer a reforma da sentença com a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais/lucros cessantes nos termos da petição inicial, sem prejuízo da apuração em liquidação de sentença, revertendo-se a sucumbência e ampliando o percentual dos honorários advocatícios para 20%.

Contrarrazões (fls. 188/197 e 198/201).

É o relatório.

Os recursos serão julgados conjuntamente, merecendo ambos o parcial provimento.

É incontroverso que o autor era entregador cadastrado na plataforma “iFood” e que em 12/2022 foi descredenciado. Em sua inicial, ele sustenta que o descredenciamento ocorreu sem motivo aparente, e que até a propositura da ação desconhecia os reais motivos do bloqueio definitivo.

Em contestação, a corré iFood alegou que: *“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 fraude financeira se utilizando da sua posição de entregador”* (fls. 108).

Pois bem, de acordo com os “Termos e Condições de uso iFood para entregadores” *“Sua conta será desativada definitivamente ou inativada temporariamente pelo iFood - sem notificação prévia - quando você: “i. fizer mau uso, uso indevido ou abusivo da Plataforma; ii. descumprir o Código de Ética e Conduta do iFood. Ele está disponível para consulta aqui; iii. causar danos e/ou prejuízos, diretos ou indiretos, a terceiros ou ao próprio iFood, devido a atos ou omissões na utilização da Plataforma ou na realização das Entregas; iv. em função de ordem judicial ou requisição legal por autoridade pública competente; v. por modificação da Plataforma, do cadastro do Entregador ou Entregadora ou da forma de fazer entrega utilizado por ele(a) que implique a impossibilidade das realizações das Entregas pelo Entregador ou Entregadora; vi. por imprevistos, força maior ou questões de segurança; e vii. pela suposta prática de qualquer infração de trânsito ou conduta que implique risco de segurança do trânsito.”* (fls. 65/66)

Ocorre que, **no caso dos autos**, a ré iFood juntou apenas uma tela sistêmica (fls. 108), visando comprovar as suas alegações e justificar o desligamento, todavia, nessa tela não é possível identificar o autor, já que nela não consta nenhum dado de qualquer pessoa. A única informação mencionada nessa tela é “inactivation notice” e “outlier 8 desativação”, o que não é suficiente para comprovar *“fraude financeira se utilizando da sua posição de entregador”*.

Além disso, não é crível que, diante da alegada conduta inadequada do autor, não haja outras provas a corroborar a alegação defensiva, limitando-se a ré a juntar aos autos mera tela sistêmica, sem qualquer especificação e com anotações que nada esclarecem. Ressalto, ainda, que oportunizada a produção de outras provas, a ré quedou-

se inerte quanto ao interesse na realização de instrução probatória (fls. 153 e 157).

À ré competia a prova das suas alegações, nos termos do artigo 373, II, do Código de Processo Civil, justificando as razões pelas quais teria bloqueado o autor de seus quadros de prestadores de serviço, de acordo com as regras impostas por ela mesma aos entregadores, ônus do qual não desincumbiu.

Portanto, não comprovado o mau uso ou a quebra das regras dos termos e condições de uso da plataforma do iFood por parte do autor, ônus que cabia a ré, ara de rigor determinar a reativação do seu cadastro na plataforma de entregas.

Quanto ao **dano moral**, temos que, a princípio, o mero descumprimento contratual, por si só, não tem o condão de ocasionar dano moral indenizável. Todavia, é cediço que os desdobramentos decorrentes desse descumprimento contratual, podem ensejar danos morais indenizáveis

No **caso dos autos**, deve ser levado em conta: i) que o autor foi surpreendido com seu descredenciamento inesperado da plataforma da ré, ficando privado de sua ferramenta de trabalho; e ii) que tentou resolver a questão administrativamente, mas sem êxito; fatos estes geradores de dano moral indenizável, pois ultrapassam mero aborrecimento decorrente de simples ilícito contratual.

Quanto ao **valor da indenização**, este deve ser fixado de modo que a sanção imposta tenha duplo caráter, qual seja, ressarcitório e punitivo. Na função ressarcitória, considera-se a pessoa, vítima do ato lesivo, e a gravidade objetiva do dano que ela sofreu. Na função punitiva, ou de desestímulo do dano moral, os olhos se voltam para aquele que teria cometido a falta, de sorte que o valor indenizatório represente uma advertência, um sinal de que tal ato não deve tornar a ocorrer. Da análise conjunta das duas funções é que se extrai o valor da reparação. Ou seja, o valor a ser arbitrado deve ser de tal ordem que repare o mal causado a quem pede e, de certa forma, desestime o causador desse mal, isto é, o incentive a cumprir com o seu papel na sociedade, sem, contudo, gerar o

enriquecimento sem causa da parte lesada.

A esse respeito ensina Caio Mário da Silva Pereira que a indenização não pode ser tão grande a ponto de traduzir enriquecimento ilícito, nem tão pequena que se torne inexpressiva:

A vítima de uma lesão a algum daqueles direitos sem cunho patrimonial efetivo, mas ofendida em um bem jurídico que em certos casos pode ser mesmo mais valioso do que o integrante de seu patrimônio, deve receber uma soma que lhe compense a dor ou o sofrimento, a ser arbitrada pelo juiz, atendendo às circunstâncias de cada caso, e tendo em vista as posses do ofensor e a situação pessoal do ofendido. Nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva. ("Responsabilidade Civil", Editora Forense, 9ª ed., pág. 60).

Sobre o tema, ainda:

O valor da indenização por dano moral sujeita-se ao controle do Superior Tribunal de Justiça, sendo certo que a indenização a esse título deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve procurar desestimular o ofensor a repetir o ato. (STJ. 4ª Turma, REsp 245.727/SE, rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, j. 28/03/2000).

Dessa maneira, observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de modo a reparar a ofensa na esfera extrapatrimonial do autor e, ao mesmo tempo, não servir de meio a proporcionar o enriquecimento ilícito e, coadunando com o entendimento desta Câmara, reputo que o valor arbitrado na r. sentença, no importe de R\$ 8.000,00, deve ser reduzido para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que se mostra adequada para a reparação moral, se mostrando razoável e suficiente para compensar o autor pelos danos morais sofridos, e sendo proporcional à reprovabilidade da conduta sem causar o enriquecimento sem causa do requerente.

Ainda nesse sentido, o entendimento desta Colenda Câmara em casos semelhantes:

Consumidor e processual. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais (lucros cessantes) e danos morais julgada improcedente. Pretensão à reforma da sentença manifestada pelo autor. Autor que teve seu cadastro na plataforma de entregas "iFood" desativado sem que a ré tenha demonstrado o justo motivo, necessário para que o descredenciamento do entregador ocorra por iniciativa da empresa. Acolhimento do pedido de obrigação de fazer que se impunha. Dano moral caracterizado. Indenização devida, mas não no montante pleiteado. O fato de o autor ter sido privado de sua fonte de renda é indicativo seguro da existência de lucros cessantes, devendo a apuração do quantum indenizatório, todavia, ser feita na fase de liquidação de sentença. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002268-77.2023.8.26.0010; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/03/2024; Data de Registro: 30/03/2024).

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer e indenizatória. Sentença que julgou improcedente a ação. Inconformismo da parte autora. Desligamento de motorista/entregador da plataforma da ré. Alegação da parte ré de que comprovou, através de tela sistêmica, a infração a seus termos de uso pelo usuário. Tm,yk desincumbiu do ônus da prova de suas alegações nos termos do artigo 373, II, do CPC. Inadmissibilidade da prova somente através de telas sistêmicas. Omissão nas tentativas de solução administrativa dos problemas. Contrato de adesão. Interpretação de cláusulas em favor do aderente e nulidade de renúncias antecipadas (artigos 423 e 424, do CC). Lucros cessantes. Ausência de comprovação de prestação de serviços nos três meses anteriores ao bloqueio. Dano que se mede por sua extensão (artigo 944, do CC). Dano não comprovado. Pretensão afastada. Dano moral. Violação contratual que gera o dever de indenizar (artigos 186 e 927, do CC). Desligamento abrupto da plataforma e imotivada, alijando o autor de seu meio de trabalho. "Quantum" arbitrado em R\$5.000,00, que se mostra adequado em vista das circunstâncias do caso concreto a reparar o dano sofrido evitando o enriquecimento ilícito. Tutela de urgência para desbloqueio do cadastro do autor concedida, sob pena de multa diária. Necessária redistribuição da sucumbência entre as partes, observando-se a súmula nº326, do C. STJ. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1047887-25.2021.8.26.0002; Relator (a): Rodolfo Cesar Milano; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2023; Data de Registro: 10/02/2023).

Em relação aos **lucros cessantes**, conforme o artigo 402 do Código Civil, ressalvadas “as exceções expressamente previstas em lei, as perdas e danos devidos ao credor abrangem, além do que ele efetivamente perdeu, o que razoavelmente deixou de lucrar”.

No caso concreto, o fato de ter sido privado de sua fonte de renda como entregador do aplicativo réu é indicativo seguro da existência de lucros cessantes,

valendo lembrar que o autor foi “bloqueado em 12/12/2022”, não tendo mais acesso à sua conta no aplicativo.

Contudo, não é possível adotar o valor indicado na petição inicial, ante a ausência de prova documental que ateste, efetivamente, os rendimentos do autor no valor de R\$ 1.200,00 semanais, devendo a apuração do *quantum* indenizatório ser feita na fase de liquidação de sentença, com base nos rendimentos líquidos mensais do autor e pelo período de tempo em que não pôde exercer sua atividade, com correção monetária a partir do fim de cada mês que o autor deixou de trabalhar, acrescido de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação.

A propósito, entende o C. Superior Tribunal de Justiça que é *“cabível a remessa da apuração dos lucros cessantes para a fase de liquidação, que se desenvolve mediante atividade cognitiva complementar à cognição exercida na fase de conhecimento, quando então serão examinadas as provas e mensurado o valor da indenização, o que não importa dizer que o acórdão foi condicional, mas apenas que, verificando a existência dos danos materiais e condenando a recorrente ao pagamento de indenização, determinou a sua aferição na fase liquidatória”* (4ª Turma Agravo Interno em Recurso Especial n. 1.978.895/CE Relator Ministro Luís Felipe Salomão Acórdão de 13 de junho de 2022, publicado no DJE de 17 de junho de 2022).

Consigno que a possibilidade de discussão do *quantum debeatur* em liquidação de sentença já foi, inclusive, reconhecida no regime dos recursos repetitivos (1ª Seção Recurso Especial n. 1.347.136/DF Relatora Ministra Eliana Calmon Acórdão de 11 de dezembro de 2013, publicado no DJE de 7 de março de 2014).

E, ainda, nesse sentido:

RESPONSABILIDADE CIVIL - Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de reparação de danos materiais e morais - Desligamento do autor dos quadros de 'entregador parceiro' do aplicativo 'Ifood' - Liberdade de contratação - Exegese artigo 421 do Código Civil - Liberdade da empresa selecionar os seus parceiros de acordo com seus próprios critérios e em atenção aos valores da empresa - Causa apontada pelo desligamento não

demonstrada - Ato ilícito configurado - Reparação de danos materiais a título de lucros cessantes a serem apurados por liquidação de sentença - Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1016016-58.2023.8.26.0405; Relator (a): Sá Moreira de Oliveira; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/04/2024; Data de Registro: 02/04/2024).

APELAÇÃO AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS APLICATIVO DE ENTREGA (IFood) DESATIVAÇÃO DANO MATERIAL APURAÇÃO EM SEDE DE LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA DANO MORAL CONFIGURADO I Autor que teve seu cadastro bloqueado, somente reativado por decisão liminar. Dano material configurado. Quantia que deixou de auferir enquanto perdurou o bloqueio; II Dano moral. O cenário retratado ensejou impactos de relevância à psique do autor, notadamente porque deixou de auferir rendimentos como entregador, em razão do indevido descadastramento da plataforma IFood. RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação Cível n. 1011603-71.2022.8.26.0361; Relator Maria Lúcia Pizzotti; 30ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 17/2/2023).

APELAÇÃO AÇÃO COMINATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA APLICATIVO DE ENTREGAS REATIVAÇÃO DE CADASTRO DE ENTREGADOR - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Autor que pretende reverter seu banimento como entregador da plataforma ré ("Ifood") Admissibilidade Ré que não comprovou a infração pelo autor dos Termos de Uso pactuados entre as partes, que justificassem o bloqueio do autor Documentação unilateral apresentada pela ré e desacompanhada de mais elementos que corroborassem a sua narrativa Ré não se desincumbiu do seu ônus probatório, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil - Irregularidade do bloqueio do autor como entregador do aplicativo da ré Dano moral configurado Autor deixou de auferir rendimentos como entregador, em razão do seu indevido descadastramento Lucros cessantes - Acolhimento Valor a ser apurado em sede de liquidação de sentença Ação procedente em parte. SENTENÇA REFORMADA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível n. 1019804-17.2022.8.26.0405; Relator Sergio Gomes; 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 2/2/2023).

No mais, tendo em vista o resultado da demanda e, observada a Súmula nº 326 do STJ, o ônus sucumbencial e os honorários advocatícios devem permanecer conforme fixados na r. sentença, com a observação de que os valores da condenação deverão seguir as orientações da Lei 14.905/2024 a partir de 30/08/2024, com correção monetária pelo IPCA e juros de mora da Taxa Selic deduzido o IPCA.

De toda forma, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido

de que, tratando-se de pré-questionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao apelo da ré, unicamente, para reduzir o valor arbitrado a título de indenização por danos moral para o importe de R\$ 5.000,00 e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do autor, para condenar a ré ao pagamento dos lucros cessantes, a serem apurados em liquidação de sentença, nos termos da fundamentação supra, mantidos os ônus de sucumbência conforme consta da r. sentença.

ANA MARIA BALDY
Relatora