



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000332815

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1090650-67.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JACKSON BISPO DE MELO E SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A.

ACORDAM, em 32ª 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), CLAUDIA MENGE E J.B. PAULA LIMA.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1090650-67.2023.8.26.0100

Apelante: Jackson Bispo de Melo e Silva

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

Comarca: São Paulo

Voto nº 23.379

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E LUCROS CESSANTES - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PLATAFORMA DIGITAL PARA SERVIÇO DE ENCOMENDA E ENTREGA DE ALIMENTOS E OUTROS BENS - IFOOD – Autor que alega ser entregador do aplicativo iFood, e que foi injustificadamente descadastrado pela empresa ré, razão pela qual pleiteou seu recadastramento, bem como indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 e lucros cessantes – Sentença de improcedência – Insurgência do autor – Acolhimento em parte - Ré que não se desincumbiu do seu ônus probatório, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil – Reativação do cadastro do autor como entregador do aplicativo, que é de rigor - Dano moral que restou configurado – Valor pleiteado pelo autor que, no entanto, se mostra excessivo – Indenização fixada em R\$ 5.000,00 que se mostra razoável e adequada ao caso concreto, atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e está em consonância com os valores fixados por esta Câmara, em caso semelhantes – Lucros cessantes que também são devidos - Autor que deixou de auferir rendimentos como entregador, em razão do seu indevido descadastramento - Precedentes – Sentença reformada - Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 254/264, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, e condenou o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, corrigidas do desembolso, e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a justiça gratuita.

O autor ajuizou a demanda alegando que, “é entregador de aplicativo (Ifood) e se vinculou à rede de entregas em março de 2022. Sempre exerceu seu trabalho com muito zelo e responsabilidade. Como consequência, estava avaliado com 97%

(noventa e sete por cento) de aprovação no aplicativo. Presta serviços por toda a cidade de Goiânia - GO, seu município de residência, e as entregas são basicamente de comida, fast food, compras de supermercado, hortifruti, farmácias, restaurantes, petshop etc.” Ocorre que, “foi bloqueado pela Requerida dia 30/03/2023, sendo acusado imotivadamente de ferir o código de conduta da plataforma.” Aduz que, “na tela de bloqueio a Requerida aponta que o Autor descumpriu os Termos e Condições de Uso da plataforma, sem qualquer outra justificativa e sem demonstrar qual teria sido o comportamento inadequado do Autor.” Além disso, recebeu mensagem em seu celular, na qual a requerida alega que fora efetuado *login* na conta, por mais de uma vez, em celular detectado como suspeito, razão pela qual a conta foi desativada. Afirma que, no entanto, “não utiliza seu celular para logar no app de entregas, e nunca emprestou ou alugou sua conta, haja vista que o perfil é pessoal.” Alega que foi acusado injustamente pela ré, e que “O bloqueio absurdo, discriminatório e injustificado retirou do autor seu trabalho e seu “ganha-pão”. Diante disso, requereu: (...) e) que à ré seja imposta uma obrigação de fazer, qual seja, a de readmiti-lo no aplicativo de entregas, disponibilizando inclusive todas as suas notas (97% de aprovação), retornando-se ao status quo ante; f) Seja a ré condenada a pagar os lucros cessantes, no montante mensal de R\$ 2.800,00 mensais (R\$ 4.000,00 x 70%), desde 30/03/2023 até a data da reintegração do autor no aplicativo de entregas, cuja totalidade deverá ser calculada em fase de liquidação de sentença; g) A condenação da Requerida no pagamento de indenização por danos morais, em valor a ser arbitrado por Vossa Excelência, para cuja fixação deve ser observado o critério bifásico, não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais).”

Irresignado, apelou o autor (fls. 267 e ss.), alegando que “O bloqueio do apelante no aplicativo de entregas iFood, da recorrida, foi oriundo de uma acusação infundada”, e que a apelada não apresentou nenhuma prova apta a embasar a suposta infração do autor, tendo juntado apenas o “print”, acusando-o de fazer login através de um celular detectado como suspeito. Assevera que “Não se pode descurar que ao apelante é impossível provar que não violou os termos de uso do aplicativo, por se tratar de prova diabólica” e que “Cabia à recorrida apresentar provas convincentes das graves acusações formuladas. Optou por não apresentar provas, não se

desincumbindo-se de seu ônus.” Sustenta que sua alegação “de que foi bloqueado sob acusação genérica, sem receber informações concretas, sem poder defender-se e sem ter o direito a revisão da decisão automatizada (art. 20 da LGPD) é verossímil e corroborada com a documentação encargada. A alegação de que não fez login em aparelho suspeito, e que não emprestou e nem alugou sua conta é verossímil com base na presunção de boa-fé, não havendo como produzir prova de fato negativo, por se tratar de prova diabólica. Diante do exposto, pede-se a modificação da r. sentença para inverter o ônus probatório, nos termos do art. 42, §2º, da LGPD, além de atribuir o ônus à requerida, do qual não se desincumbiu.” Alega, ainda que, “Presente, portanto, o ato ilícito cometido pela apelante, que configurou abuso de direito (art. 187 do CC), tendo em vista que, ao exercer seu direito de encerrar o contrato, violou o dever de boa-fé, pois o fez de modo excessivo, ultrapassando os limites impostos pelo seu fim econômico e social e em grave afronta à dignidade do apelante, ficando obrigada a recadastrar o apelante em sua plataforma de entregas e a reparar os danos causados (artigos 927 e 944 do CC). Diante do ora exposto, o Apelante requer seja a r. Sentença modificada, para reconhecer a ilicitude praticada pela Apelada, condenando-a a recadastrar o apelante em sua plataforma de corridas e a indenizá-lo pelos danos morais e lucros cessantes sofridos, tal como requerido na peça de ingresso.” Por fim, aduz que “embora a relação não seja consumerista, ela é de trabalho. O recorrente vende sua mão de obra, sua prestação de serviços. Além de não se reconhecer os direitos do trabalhador encampado na CLT e na CF/1988, negar-lhe a previsão civilista sobre contratos de adesão é por demais absurdo. Pois o Código Civil brasileiro prevê em seu artigo 424 a nulidade das cláusulas que estipulem renúncia antecipada de direito do aderente. Andou mal a r. sentença ao não reconhecer ex officio a nulidade de cláusulas que violem o art. 424 do Código Civil.” Pleiteia a reforma da sentença para que a ré seja condenada nos termos expostos na exordial.

O recurso foi processado, com apresentação de contrarrazões (fls. 288/298).

É o relatório.

O recurso, respeitada a convicção da MMª Juíza que proferiu a sentença,

merece parcial acolhimento.

O autor ajuizou a presente demanda alegando ter sido abrupta e imotivadamente descredenciado da plataforma digital da ré.

A ré, por outro lado, sustentou ter agido no exercício regular de direito, em observância ao que foi contratado, pois houve violação aos termos e condições de uso.

No entanto, a ré não trouxe, durante a fase instrutória, nenhum documento que comprovasse, minimamente, a violação por parte do autor. As telas de sistema juntadas com a contestação (fls. 227/229), não se mostram suficientes para tanto, já que emitidas unilateralmente, sendo de difícil compreensão.

Assim, a ré não se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil.

Em síntese, faltando fundamento para o desligamento do autor da plataforma, era caso de julgar procedente a pretensão de obrigação de fazer, devendo a ré reativar o seu cadastro.

Nesse contexto, evidente que a situação narrada, causou danos morais ao autor, ensejando indenização, pois inegáveis os impactos de relevância à psique e dignidade da pessoa humana do autor, notadamente porque se viu de uma hora para outra sem o seu trabalho.

No entanto, o valor postulado, de R\$ 10.000,00, se mostra excessivo.

Não há critérios predeterminados para a fixação do valor da indenização, que deve ser tal que traga alguma compensação à vítima, sem constituir fonte de enriquecimento sem causa. Assim, considerando o caso concreto e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, afigura-se razoável a fixação em R\$ 5.000,00, valor que está em consonância com o que tem sido fixado por esta E. 32ª Câmara, em casos semelhantes:

“(...) No entanto, o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), fixado na

sentença, se mostra excessivo. A indenização deve ser arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que se harmoniza com as circunstâncias do caso concreto e que se situa em patamar justo e razoável frente ao abalo moral sofrido pelo autor, traduzindo compensação pelo constrangimento experimentado, sem, contudo, enriquecê-lo, e que também serve como desincentivo à prática de conduta semelhante pela ré.” (Apelação 1057913-54.2023.8.26.0506; Relator(a): Andrade Neto; Comarca: Ribeirão Preto; Órgão julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 20/02/2025; Data de publicação: 20/02/2025)

Com relação aos lucros cessantes, dispõe o art. 402 do Código Civil que as perdas e danos englobam o que o credor razoavelmente deixou de lucrar.

Assim, tendo sido o autor desligado injustificadamente, a importar na cessação de seus rendimentos, tem o direito de receber o valor que auferia quando da data de seu desligamento indevido, até seu recadastramento, o que deverá ser calculado em fase de liquidação de sentença. O valor a ser considerado a título de remuneração é o da média dos últimos três meses antes de seu descadastramento, com desconto de 30% a título de despesas operacionais.

Nesse sentido, já decidiu esta E. 32ª Câmara:

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM REPARAÇÃO DE DANOS - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PLATAFORMA DIGITAL PARA SERVIÇO DE ENCOMENDA E ENTREGA DE ALIMENTOS E OUTROS BENS - RAPPI – AUTOR ENTREGADOR AUTÔNOMO DESCADASTRADO DO APLICATIVO DA EMPRESA RÉ - DESCREDENCIAMENTO – ALEGAÇÃO DE VIOLAÇÃO AO TERMO DE USO - RÉ QUE 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 - DANO MORAL CONFIGURADO - REDUÇÃO – CABIMENTO - AUTOR QUE DEIXOU DE AUFERIR RENDIMENTOS COMO ENTREGADOR, EM RAZÃO DO SEU INDEVIDO DESCADASTRAMENTO - LUCROS CESSANTES - INDENIZAÇÃO DEVIDA – SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (Apelação 1057913-54.2023.8.26.0506; Relator(a): Andrade Neto; Comarca: Ribeirão Preto; Órgão julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 20/02/2025; Data de publicação: 20/02/2025)

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E LUCROS CESSANTES - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PLATAFORMA DIGITAL PARA SERVIÇO DE ENCOMENDA E ENTREGA DE ALIMENTOS E OUTROS BENS - IFOOD - AUTOR/MOTOCICLISTA AUTÔNOMO DESCADASTRADO DO APLICATIVO DA EMPRESA/RÉ - DESCRENCIAMENTO – ALEGAÇÃO DE VIOLAÇÃO AO TERMO DE USO - RÉ QUE 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 - INDENIZAÇÃO DEVIDA – SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.” (Apelação 1073099-77.2023.8.26.0002; Relator(a): Andrade Neto; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 06/02/2025; Data de publicação: 06/02/2025)

No mesmo sentido:

“APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais e antecipação de tutela. Sentença que julgou parcialmente procedente a ação. Inconformismo da ré iFood. 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. Prova unilateral impugnada. Ré que não se 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). 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 que se mostra adequado em vista das circunstâncias do caso concreto a reparar o dano sofrido evitando o enriquecimento ilícito. Sentença mantida. Recurso improvido." (Apelação 1019471-02.2021.8.26.0405; Relator(a): Rodolfo Cesar Milano; Comarca: Osasco; Órgão julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 12/12/2022; Data de publicação: 12/12/2022)

"APELAÇÃO. Aplicativo de entrega. Obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e perdas e danos. Sentença de parcial procedência. Insurgência dos litigantes. Alegação da empresa proprietária do aplicativo ("ifood") de que o desligamento do entregador se deu como livre exercício de direito. Não acolhimento. Contrato que não prevê a possibilidade de rescisão imotivada. Causa da rescisão que não restou comprovada pela parte ré, ônus que lhe incumbe, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Parte autora que pretende a condenação da empresa em lucros cessantes. Acolhimento. Sendo ilícito o desligamento, surge para a parte prejudicada o direito indenizatório aos lucros cessantes, valor esse a ser apurado em sede de liquidação de sentença. Sentença reformada em parte. Recurso da parte autora provido, sendo desprovido o da parte ré." (Apelação 1018987-84.2021.8.26.0405; Relator(a): Rogério Murillo Pereira Cimino; Comarca: Osasco; Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 15/12/2022; Data de publicação: 15/12/2022)

Ante o acolhimento do recurso, invertem-se os ônus de sucumbência, devendo a ré arcar com as custas e despesas processuais, bem como com honorários advocatícios que ora se fixa, em 10% do valor da condenação.

Isto posto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação acima

MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Relator