



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000335229

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007544-64.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A, é apelado KAIQUE MARTINS DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente), MARY GRÜN E JOÃO ANTUNES.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

HUGO CREPALDI
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1007544-64.2024.8.26.0007

Comarca: São Paulo

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

Apelado: Kaique Martins da Silva

Voto nº 38.682

APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA – PLATAFORMA DE ENTREGAS (IFood) – Bloqueio da conta do entregador sob alegação de violação às políticas da plataforma – Reconhecimento da ausência de fundamento legítimo para o bloqueio e determinação de reativação da conta – DANOS MORAIS – Configuração – Bloqueio indevido que privou o autor do exercício de sua atividade econômica e comprometeu sua fonte de sustento – Manutenção do valor fixado ante a não devolução específica da questão relativa ao “quantum” indenizatório – Negado provimento.

Vistos.

Trata-se de Apelação interposta por **IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A** nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e lucros cessantes movida por **KAIQUE MARTINS DA SILVA**, objetivando a reforma da sentença (fls. 213/218) proferida pelo MM. Juiz de Direito da 5ª Vara Cível do Foro Regional de Itaquera da Comarca de São Paulo, Dr. Daniel Fabretti, que julgou procedente a ação para condenar a ré (i) na

obrigação de fazer, confirmando-se a tutela antecipada, de reintegração da parte autora para acesso à plataforma; (ii) ao pagamento de lucros cessantes a serem apurados em fase de liquidação e (iii) ao pagamento de danos morais, fixados em R\$ 7.000,00, com juros desde o descredenciamento e atualização monetária a partir da sentença. Em razão da sucumbência, condenou-a, ainda, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% do valor da causa.

Apela a ré (fls. 222/260), pleiteando a reforma da sentença, sustentando que apenas cumpriu com os Termos e Condições de Uso, com previsão de bloqueio da plataforma e retenção dos valores em razão de violação do quanto pactuado. Caracteriza-se como mero intermediador que conecta agentes econômicos. No mérito, defende que o autor praticou grave violação aos termos e condições de uso da plataforma: recorrência nos pedidos coletados e não entregues; período longo off-line e recorrência de cancelamentos de pedidos na entrega que em vez de serem devolvidos, são extraviados. Afirma que, de forma clara e detalhada, a rescisão pode ocorrer, sem qualquer ônus, quando constatado descumprimento. Além disso, aduz que a obrigatoriedade de permanência em uma relação contratual, viola a liberdade de contratação e o disposto no artigo 421 e Parágrafo único do Código Civil. Alega ainda inexistência de danos morais.

Apresentadas contrarrazões (fls. 247/260), o apelo foi recebido em seu efeito devolutivo em relação ao capítulo da sentença que concedeu a tutela, nos termos do art. 1.012, § 1º, inciso V, do Código de Processo Civil, e nos efeitos devolutivo e suspensivo em relação à impugnação dos demais capítulos.

É o relatório



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Tratam os autos de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais, movida pelo autor visando à condenação da ré (i) na obrigação de fazer consistente na reintegração do autor no sistema e (ii) a pagar indenização por danos morais e lucros cessantes.

Alega o requerente que se cadastrou no aplicativo **IFOOD** em 2019, passando a exercer o trabalho de entregas. Afirma que vinha seguindo rigorosamente as regras impostas pela empresa, trabalhando em média 11 horas diárias, auferindo renda bruta de R\$ 755,64 semanal e R\$ 3.000,00 (mensais), quando foi bloqueado da plataforma em dezembro de 2022, por sistema automatizado.

Diz que não obteve resposta da empresa, o que teria violado seu direito ao contraditório e à ampla defesa, uma vez que não cometeu qualquer falta que possa ter sido a ele atribuída.

Aduz que o desligamento e comprometeu seu meio de sustento, razão pela qual pretende a reativação de sua conta, além do recebimento de indenização por danos morais e materiais.

Contestada (fls. 114/124) e instruída a ação, o MM. Magistrado *a quo* decidiu pela parcial procedência do pedido, condenando a requerida a reativar o cadastro do autor em seu sistema, bem como a pagar indenização pelos danos morais sofridos, no montante de R\$ 7.000,00, e por lucros cessantes, em valor a ser apurado, durante o cumprimento de sentença.

No caso, o autor apresentou com a inicial que

a suposta causa do seu desligamento seria má-conduta: “uso indevido da conta ifood para entregadores”, que vai contra os termos e condições de uso, conforme fls. 62. Por outro lado, demonstrou que possuía 96% de aprovação, com remuneração semanal percebida pelos trabalhos como entregador junto à requerida (fls. 60/62).

Contudo, a ré não demonstrou que o autor violou alguma regra por ela imposta, em especial a alegada fraude financeira cometida pelo autor (fls. 120). Nem sequer foram trazidos dados específicos das entregas com indicação de eventuais problemas ou reclamações, não bastando para tanto o relatório, sem identificação, trazido somente em sede de apelação.

Além disso, uma vez que se trata de contrato de adesão, o qual deve ser interpretado favoravelmente ao aderente, é nula disposição altamente prejudicial a este, tal como a impossibilidade de apresentar defesa quanto às alegações da ré.

Assim, a rescisão em questão carece de fundamentos legítimos, revelando-se arbitrária e insuscetível de validação, ainda que sob o argumento da liberdade contratual.

Desse modo, correta a condenação da ré no pedido de reativação da conta do autor na plataforma de entregas, transcrevendo-se para tanto trecho da r. sentença:

Por outro lado, a despeito da possibilidade de adoção de medidas preventivas em caso de constatação de operações suspeitas ou descumprimento dos termos de uso da plataforma, a parte requerida não demonstrou, como lhe competia, a alegada ilicitude da conduta da parte autora que motivaram o bloqueio, limitando-se a insistir que agiu

em exercício regular de direito, impossibilitando a realização de uma operação lógica de causa e consequência que permita validar a sua tese de defesa, as quais devem ser afastadas.

A parte autora foi descredenciada do aplicativo Ifood em dezembro de 2022, para o qual prestava serviços desde 2019, percebendo rendimentos mensais e ficou evidente, pelo exame do processado, que tal atos e deu sem prévio direito de defesa na órbita administrativa, o que atenta contra disposição da Constituição Federal.

O que é relevante aqui é que a parte requerida nem indica exatamente em que teria consistido eventual infração da parte autora aos termos ajustados entre as partes.

Não tendo a parte requerida se desincumbido do seu ônus de provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte autora, “ex vi” do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, não se justifica o bloqueio da parte autora da plataforma, que, inclusive, foi realizado de forma abusiva. Então, quer pela ausência de direito de defesa, quer porque não se demonstra infração aos termos de condições gerais de uso da plataforma, a ação deve ser julgada parcialmente procedente.

Caracterizada a responsabilidade da ré, necessário averiguar a existência de dano moral indenizável. Sobre o tema, convém ressaltar a lição do festejado ORLANDO GOMES:

“(…) na concepção moderna da teoria da reparação dos danos morais prevalece, de início, a orientação de que a responsabilização do agente se opera por força do simples fato da violação (...) o dano existe no próprio fato violador, impondo a necessidade de resposta, que na reparação se efetiva. Surge 'ex facto' ao atingir a esfera do lesado, provocando-lhe as reações negativas já apontadas. Nesse sentido é que se fala em 'damnum in re ipsa'. Ora, trata-se de presunção absoluta ou 'iure et de iure', como a qualifica a doutrina. Dispensa, portanto, prova em contrário. Com efeito corolário da orientação traçada é o entendimento de que não há que se cogitar de prova de

dano moral.” (Reparação civil por danos morais. 2ª ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, pp. 202-204).

A rescisão abrupta e irregular do contrato privou o autor do exercício de sua atividade econômica, comprometendo sua fonte de sustento e causando-lhe não apenas prejuízos financeiros, mas também abalo moral significativo.

Neste sentido é o entendimento desta E. Câmara sobre o tema:

AÇÃO COMINATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA. DESATIVAÇÃO DE CONTA EM PLATAFORMA DIGITAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ENTREGA DE REFEIÇÕES. Autor que requer a reativação de sua conta em plataforma digital, bem como indenização por lucros cessantes e danos morais. Sentença de improcedência. Apelo do autor. Ausência de comprovação acerca de eventual violação aos termos de uso do aplicativo. Cancelamento da conta do autor que se trata de ato unilateral e abusivo, por violar a boa-fé objetiva, a função social do contrato e o dever de transparência da provedora, não socorrendo a alegação de liberdade de contratação. Lucros cessantes – Indiscutível a existência de lucros cessantes indenizáveis em razão do impedimento de o autor exercer a atividade de entregador de aplicativo durante o período em que ficou bloqueado – Apuração do quantum debeatur segundo média dos ganhos dos meses anteriores ao bloqueio. Danos morais. Ocorrência. Ato unilateral e abusivo da requerida que impediu o autor de exercer sua atividade laborativa. Danos morais devidos. Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1002596-13.2024.8.26.0126; Relator (a): Mary Grün; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caraguatatuba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/03/2025; Data de Registro: 13/03/2025).

APELAÇÃO CÍVEL – Prestação de serviços - Plataforma digital de entregas "Ifood" - Ação de obrigação de fazer com pedido de reparação de danos material e moral - Pedido de reativação na plataforma formulado pelo autor - Desligamento que acarretou a cessação da sua atividade de entregador de forma indevida - Alegação da empresa ré de postura irregular, com "fraude de cadastro" (utilização de documentos de outras pessoas) e de suposta "tentativa de fraudar a plataforma" ("recorrência de cobrança feita em maquinha de pagamento não pareada com a app Ifood para entregadores") que não encontra amparo no conjunto probatório - Telas sistêmicas apresentadas que configuram prova unilateral e, por si só, não caracterizam violação aos termos de uso – Dano material (lucros cessantes) – Reconhecimento - Montante a ser apurado por meio de simples cálculos aritméticos em liquidação de sentença – Dano moral caracterizado - Situação que ultrapassou o mero dissabor cotidiano, traduzindo-se em efetivo prejuízo que atinge a dignidade e personalidade da pessoa - Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) - Sentença de improcedência reformada - Recurso do autor provido em parte, para julgar procedente a demanda, adequada a distribuição sucumbencial. (TJSP; Apelação Cível 1018989-80.2023.8.26.0309; Relator (a): Ana Luiza Villa Nova; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/02/2025; Data de Registro: 11/02/2025).

DIREITO CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CC PERDAS E DANOS E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PROVIDO EM PARTE. I. Caso em exame 1. Trata-se de ação contra Ifood.com Agência de Restaurantes Online S/A, pleiteando a reativação de seu cadastro na plataforma, compensação por lucros cessantes e danos morais, após ser descredenciado injustamente. 2. A sentença de improcedência foi proferida, condenando o autor ao pagamento de custas e honorários advocatícios. II. Questão em discussão 3. A questão em discussão consiste em: (i) saber se há necessidade da anulação da sentença; (ii) se a descredenciamento do autor foi justificada; e (iii) a necessidade de indenização por danos morais e lucros cessantes. III. Razões de decidir 4. Magistrado de primeiro grau que discorreu sobre toda a matéria controvertida nos autos concluindo

pela improcedência do pedido inicial. Nulidade da r. sentença afastada. 5. Conduta fraudulenta do entregador em violação aos Termos e Condições de Uso da plataforma não comprovada. Descredenciamento realizado sem justificativa. Contrato de adesão. Interpretação de cláusulas em favor do aderente (arts. 423 e 424, do CC). Boa-fé exigida nas relações contratuais não respeitada pela ré. Documentação unilateral que não se presta a corroborar a tese defensiva. Ônus carreado à ré (art. 373, inciso II, do CPC). Descredenciamento e bloqueio irregular de valores existentes na conta do autor. Necessidade de reabilitação da conta e liberação dos valores reclamados. Dano moral caracterizado. Autor que não auferiu rendimentos, em virtude do desligamento irregular. Lucros cessantes (art. 402, do CC) devidos, cujo valor deve ser apurado em liquidação. IV. Dispositivo 6. Sentença reformada. 7. Provido em parte o recurso para (a) determinar a reativação do cadastro do autor em 10 dias, sob pena de multa diária; (b) condenar a ré ao pagamento de R\$ 3.000,00 por danos morais; (c) ponderar o direito a lucros cessantes a serem apurados em decisão de sentença. (TJSP; Apelação Cível 1017017-89.2024.8.26.0002; Relator (a): João Antunes; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2025; Data de Registro: 06/02/2025).

E ausente impugnação específica acerca do quantum indenizatório fixado, mantenho o valor arbitrado pelo Juízo de 1º Grau (R\$ 7.000,00), com incidência dos consectários legais nos termos dispostos na sentença.

Por fim, em atenção ao disposto no artigo 85, §§ 1º e 11 do Novo Código de Processo Civil, segundo os quais o Tribunal, ao julgar o recurso, majorará os honorários fixados anteriormente, levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, determino o aumento dos honorários de sucumbência arbitrados em Primeiro Grau



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

para 20%.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso.

HUGO CREPALDI

Relator