

Registro: 2025.0000345106

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1062710-93.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante WANDERSON LEANDRO DOS SANTOS LOURENÇO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A.

ACORDAM, em 33ª 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 LUIZ EURICO (Presidente sem voto), ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI E CARMEN LUCIA DA SILVA.

São Paulo, 7 de abril de 2025

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA
RELATOR
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1062710-93.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: Wanderson Leandro dos Santos Lourenço

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

TJSP – 33ª Câmara de Direito Privado

(Voto nº SMO 48542)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – Obrigação de fazer – Indenização – Bloqueio de cadastro em plataforma de entrega – Liberdade de contratação – Possibilidade de seleção e manutenção de cadastro conforme critérios próprios e em atenção aos valores da empresa – Exegese do art. 421 do Código Civil – Critérios e valores apresentados de forma pública ao mercado – Demonstrada causa para o bloqueio – Infringência aos termos da oferta pública, em especial ao Código de Conduta – Aplicação do princípio da boa-fé objetiva – Previsão de possibilidade de desativação da plataforma – Exercício regular de direito – Ausente obrigação de restabelecimento do cadastro – Conduta ilícita da apelada não demonstrada – Falta de pressuposto para a indenização – Sentença mantida.

Apelação não provida.

Trata-se de apelação interposta por WANDERSON LEANDRO DOS SANTOS LOURENÇO (fls. 255/278) contra a sentença de fls. 246/250, proferida pelo MM. Juízo da 31ª Vara Cível do Foro Central da Comarca desta Capital, Dra. Mariana de Souza Neves Salinas, que julgou improcedente os pedidos deduzidos em face de IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ONLINE S.A., pois demonstrada a violação aos termos e condições de uso, para cancelamento de forma injustificada de pedidos, além de extravios, concluindo pela legitimidade desativação permanente da conta mantida na plataforma, sem conduta ilícita da apelada. Em consequência, condenou o apelante ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

O apelante faz resumo dos fatos. Menciona sua alta reputação na plataforma. Nega que o bloqueio seja justificado. Questiona os documentos reunidos pela apelada. Destaca a falta de distinção entre recusa e

cancelamento. Argui o cerceamento de defesa. Rejeita a afirmação de que tenha feito rota em sentido diverso da casa do cliente. Faz menção à determinação judicial de apresentação de documentos. Registra a impossibilidade de inovação no curso da demanda. Identifica a obrigação da apelada de apresentação dos documentos. Entende nula a sentença. Assevera não demonstrado o descumprimento dos termos de uso da plataforma. Refere a unilateralidade dos documentos. Registra não determinados de todas as entregas feitas. Atribui ônus de comprovação dos fatos à apelada. Discorre sobre a aplicação do princípio da boa-fé. Afirma o descumprimento contratual da apelada. Leciona sobre a função social do contrato. Destaca a notória disparidade de poder econômico entre as partes. Requer o restabelecimento de seu cadastro na plataforma de entregas e a indenização pelos danos que suportou. Indica ser o contrato de adesão. Lista o dano moral e os lucros cessantes. Postula o provimento do recurso, a fim de que seus pedidos sejam julgados procedentes.

Contrarrazões às fls. 282/289.

Houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Recebo o recurso em seus regulares efeitos.

Não há arguição de intempestividade.

O apelante é beneficiário da gratuidade de justiça, motivo pelo qual é dispensado de preparo.

Presentes os pressupostos, conheço o recurso, mas lhenego provimento.

Nos termos do art. 421 do Código Civil: *“A liberdade contratual será exercida nos limites da função social do contrato”*. E, conforme complementa o art. 422 do Código Civil: *“Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé”*.

A apelada IFOOD.COM, por meio da tecnologia, faz a intermediação e aproximação entre estabelecimentos comerciais, usuários da plataforma e entregadores parceiros. Para tanto, exige uma série de condições e requisitos para efetivo cadastro, o que apresenta e oferta ao mercado de forma pública.

Evidentemente, a apelada tem liberdade de selecionar os seus parceiros de acordo com seus próprios critérios e em atenção aos valores da empresa, visando a excelência de seus serviços, a fim de proporcionar qualidade e segurança aos usuários.

Nesse contexto, a participação de processo de capacitação, seguida da inscrição como entregador parceiro, não implica em direito líquido e certo à manutenção do cadastro.

Há liberdade da apelada para escolher quais serão os entregadores parceiros e até quando serão mantidos na plataforma. No entanto, para que se reconheça legítimo esse exercício, nos limites da boa-fé objetiva, as formalidades, que a própria apelada oferta de forma pública ao mercado, devem ser cumpridas.

Pois bem.

O apelante participou do processo de capacitação e de inscrição aos quadros de entregador parceiro do aplicativo mantido pela apelada.

É incontroverso o bloqueio do cadastro do apelante à plataforma (fls. 62).

Em resposta à reclamação feita pelo apelante no site “Reclame Aqui” (fls. 63/64), a apelada esclareceu que não tem interesse em bloquear ou desativar entregadores da plataforma, mas que, *“às vezes, a medida é necessária para que seja mantida a qualidade da operação, quando a inteligência de nossos sistemas identifica um padrão comportamental que, de alguma forma, não está alinhado com as diretrizes estabelecidas nos Termos de Uso da plataforma, aos quais todo entregador concordou em cumprir ao se tornar um parceiro”*, acrescentando que existiram *“consecutivos descumprimentos dos termos de uso da plataforma”*, o que ensejou o bloqueio definitivo da conta (fls. 64).

Em contestação, a apelada reafirmou que o bloqueio foi justificado por *“quebra das regras dos termos e condições de uso da plataforma”* (fls. 114), a exemplo de extravio de pedidos (fls. 115), conforme telas de seu sistema, apontando a possibilidade de desativação, sem aviso prévio, em caso de *“pedido não entregue”* e *“recorrência na realização de todas consideradas suspeitas”* (fls. 116).

Em decisão saneadora, não houve inversão do ônus da prova. E, na mesma oportunidade, o MM. Juízo 'a quo' determinou à apelada a

reunião (cf. fls. 208/209): “(i) *eventuais relatórios de entregas em que as alegadas violações teriam ocorrido*; (ii) *eventuais reclamações de clientes e estabelecimentos relativos às alegadas violações*; (iii) *eventuais dados de geolocalização, caso disponíveis, atinentes aos trajetos adotados pelo demandante*; (iv) *outros documentos que a requerida possua e que sejam atinentes ao caso concreto, que deverão ser apresentados em sua integralidade*”.

A apelada manifestou-se (fls. 212/213) e reuniu documentos às fls. 214/237.

Foi dada ciência ao apelante (fls. 238), que se manifestou às fls. 241/242.

E sobreveio sentença.

Em regra, considerada a realidade dos tempos, com o armazenamento de dados não apenas de modo físico, mas em predominância na forma eletrônica, este Relator não desconsidera a validade dos registros digitais.

Os documentos de fls. 214/237 contém a identificação do apelante, com registro da atividade desenvolvida com ele, o que incluiu o cancelamento de pedidos sem justo motivo (fls. 213) e o extravio, no exato sentido da tese defensiva apresentada em contestação.

Em contrapartida, o apelante não trouxe documento que pudesse desconstituir que os dados certificados sobre as viagens oferecidas, aceitas, rejeitadas, canceladas e completadas, conforme era ônus (art. 373, inciso I, do Código de Processo Civil).

Às fls. 152/185, foram reunidos os “*Termos e Condições de Uso IFOOD para entregadores*”, contrato firmado entre as partes.

Há liberdade para o entregador parceiro aceitar ou não o pedido de entrega, até mesmo ignorá-lo (fls. 168), mas, uma vez aceita a entrega, há obrigação de realização, sendo causa para a desativação definitiva e inativação temporária na plataforma, sem notificação prévia, “*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*” (fls. 177). (destaquei)

A fiscalização realizada pela apelada é adequada e proporcional, pois tem repercussão negativa para o seu modelo de negócio o cancelamento imotivado de pedidos e extravio respectivo.

Logo, a apelada não descumpriu a oferta pública que fez para a adesão e manutenção à plataforma disponibilizada para a prestação do serviço de entrega, mas exerceu regular direito seu.

No caso, o contrato deve fazer lei entre as partes, o que torna legítimo o bloqueio de acesso à plataforma, razão da improcedência do pedido de obrigação de fazer.

Além disso, ausente ato ilícito por parte da apelada ou abuso de direito (art. 187 do Código Civil), falta pressuposto para a indenização pretendida.

Nesse sentido:

Apelação. Obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais e morais. Descredenciamento de aplicativo de entrega de alimentos. Ifood. Rescisão unilateral pela empresa provedora do aplicativo. Possibilidade. Autonomia da vontade das partes. Liberdade de contratação. Expressa previsão legal quanto à possibilidade de rescisão unilateral diante das hipóteses elencadas. Diversos cancelamentos de pedidos registrados no sistema da plataforma da requerida, com datas, distâncias e identificação do entregador. Verossimilhança verificada. Decisão da empresa por suspender e, na sequência, descadastrar permanentemente o entregador. Abusividade não configurada. Sentença mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1019175-88.2022.8.26.0002; Relator: Walter Exner; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/10/2023; Data de Registro: 28/10/2023)

Sem reparos à sentença.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso e, em aplicação à prescrição do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários de sucumbência para 12% (doze por cento) sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator