



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000352470

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022377-57.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante MIRAELSON FERREIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado IFOOD.COM AGENCIA DE RESTAURANTES ONLINE S.A. - IFOOD.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1022377-57.2024.8.26.0405.

Apelante: Miraelson Ferreira da Silva.

Apelado: Ifood.com Agência de Restaurantes Online S/A.

Ação: Indenização por Danos Morais c/c Obrigação de Fazer.

Origem: 7ª Vara Cível de Osasco.

Juíza de 1ª instância: Dra. Liege Gueldini de Moraes.

Voto nº 14.788.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. APLICATIVO DE ENTREGA. IFOOD. DESCREDENCIAMENTO. A despeito da autonomia da vontade e da liberdade contratual, o descredenciamento imotivado e sem aviso prévio gera reflexos patrimoniais e morais ao parceiro cujo sustento dependia da relação mantida entre as partes. Boa-fé objetiva, vetor do mínimo ético exigível, que deve graduar a atuação dos contratantes durante todas as fases do vínculo obrigacional. Hipótese em que o réu informou bloqueio motivado, mas não o demonstrou. Documento ininteligível, impugnado pelo autor, que a nada presta. Reativação de cadastro autorizada. Lucros cessantes que não se presumem. Ônus que o autor não superou e, para tanto, não era hipossuficiente. Dano moral *in re ipsa* configurado. Entregador que tinha no aplicativo sua fonte de renda, a suportar inegável impacto anímico com o seu desligamento da plataforma. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Razoabilidade. Precedentes desta Corte. Sucumbência recíproca. Tutela de urgência viável. Recurso provido em parte.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 233/236, não declarada (fls. 241), cujo relatório se adota, que julgou improcedente o pedido.

Busca-se a reforma do *decisum* monocrático porque: a) aplica-se, à espécie, o Código de Defesa do Consumidor; b) o bloqueio foi unilateral e imotivado; c) o documento acostado pela defesa não lista as datas e horários em que houve problemas com o reconhecimento facial, nem mesmo a identificação do autor; d) faz jus à indenização por lucros cessantes; e) sofreu danos morais (fls. 244/253).

Tempestiva e bem processada, com gratuidade (fls. 75), vieram aos autos contrarrazões (fls. 258/264).

É a síntese do necessário.

Vinga, em parte, o recurso.

De fato, fora do âmbito consumerista, os sujeitos obrigacionais têm liberdade para contratar¹ e podem firmar ou não o negócio segundo parâmetros pessoais e subjetivos. Com o vínculo estabelecido, no entanto, eles devem respeitar condições objetivas previstas na avença, inclusive quanto à expectativa da sua manutenção.

Ou seja: a despeito da autonomia da vontade e da liberdade contratual, o descredenciamento imotivado e sem aviso prévio gera reflexos patrimoniais e morais ao associado cujo sustento dependia da relação mantida entre as partes. É que os contratantes são obrigados a guardar em todas as fases do vínculo obrigacional a boa-fé objetiva², notadamente durante a sua execução.³

A suspensão do autor se deu sem aviso, limitando-se o Ifood a sugerir genericamente que *houve um uso indevido na utilização da sua conta “iFood para Entregadores”*. *Essa ação vai contra nossos Termos e Condições de Uso e, por isso, encerramos a parceria. Seus repasses pendentes serão avaliados e caso seja constatada fraude você não os receberá (sic)* (fls. 24).

Embora o réu tenha informado a causa para o bloqueio da conta do entregador em sede de defesa (*pessoa diferente da foto cadastrada no momento do reconhecimento facial, configurando empréstimo/aluguel da conta (sic)* – item 17 de fls. 84), o fato é que não se desincumbiu do ônus frutuoso da sua

¹ CC, art. 421.

² Enuncs. 25 e 170 da I e III JDC promovidas pelo CJF, aprovados respectivamente em 2002 e 2004.

³ CC, art. 422.

exclusiva atividade probatória⁴, ao não apresentar provas inteligíveis em seu favor, a pugnar inclusive pelo julgamento antecipado da lide (fls. 172/173).

O documento de fls. 223/227, *verbi gratia*, é incompreensível, e dele não se extrai o motivo da desativação da conta.

Veja-se que o autor impugnou o motivo apresentado pelo réu para o bloqueio (fls. 161/162), além do documento apresentado para suposta prova desse fato (fls. 217/218).

É verdade que estava prevista, nos termos e condições de uso, a possibilidade de desativação do perfil sem prévio aviso (fls. 86 e 205/206). Contudo, as hipóteses de bloqueio do cadastro pelo réu exigem justificativa (fls. 207), de modo que, ao desativar a conta do autor sem motivo – e a falta de prova da causa equivale à sua ausência –, o Ifood abusou⁵ do seu direito.⁶

A reativação da conta é, pois, impositiva.

Pensar-se o contrário implicaria nítida violação à função *corrigendi gratia* ou reativa da boa-fé objetiva (vetor do mínimo ético exigível), que visa a impedir condutas que contrariem os pressupostos da lealdade e da probidade⁷ ou, nas palavras de Menezes Cordeiro, o exercício inadmissível de posições jurídicas.⁸

Em hipóteses análogas, também de interesse da plataforma, assim decidiu esta Corte Bandeirante:

(...) Obrigação de fazer c/c indenizatória. Plataforma IFood. Suspensão da conta do usuário (entregador/motoboy). Alegação de violação aos

⁴ CPC, art. 373, II.

⁵ TJSP, AC 1038225-21.2023.8.26.0405, rel. Celina Dietrich Trigueiros, j. 26.07.2024.

⁶ CC, art. 187.

⁷ Judith Martins-Costa. *A boa-fé no direito privado*. 2ª tir. São Paulo: RT, 2000, p. 457.

⁸ *Da boa-fé no direito civil*. Coimbra: Almedina, 1984, v. 2, p. 661.

termos de uso, em razão da prática de conduta atípica (fraude financeira). Justificativa genérica e desprovida de documentos comprobatórios. Abusividade. Conta que deve ser recuperada. Sentença reformada. Dano moral. Alegação de concreta falha na prestação de serviços, mercê da negativa de desbloqueio. Perturbação ao estado de espírito do entregador que se mostrou evidente. Situação que extrapola o mero aborrecimento e ingressa no campo do dano moral. Hipótese de aplicação da Teoria do Desvio Produtivo. Perda do tempo útil de vida por parte do autor para cuidar de direito seu indevidamente lesado. Precedentes. Falha na prestação de serviços caracterizada. Ré que postergou a solução da celeuma, mesmo após ajuizamento da ação. Danos morais configurados. Concreta afronta a núcleo essencial de proteção conferida pelo ordenamento, não se tratando de mero dissabor ou incômodo. Desnecessidade de comprovação de efetiva ocorrência de prejuízo (damnum in re ipsa). Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00. Montante compatível com a situação versada nos autos. Recurso provido.⁹

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR LUCROS CESSANTES E DANO MORAL. DESCREDENCIAMENTO DO AUTOR DA PLATAFORMA "IFOOD DE ENTREGADOR". Ausência de provas de justa causa para a rescisão do contrato. Abusividade configurada. Bloqueio da conta comprovado e existência de motivo justo para a rescisão unilateral do contrato não comprovado. Réu deixou de cumprir seu ônus probatório. Reativação da conta devida. LUCROS CESSANTES. Indenização indevida, porquanto não comprovado efetivamente o valor auferido pelo autor nos meses anteriores ao bloqueio da conta. Autor que não se desincumbiu de seu ônus probatório neste ponto. DANO MORAL. Indenização devida. Bloqueio da conta do autor

⁹ TJSP, AC 1001417-90.2022.8.26.0004, rel. Rômolo Russo, j. 15.01.2024.

*indevido. "Quantum" indenizatório majorado para R\$10.000,00, com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, diante das peculiaridades do caso concreto. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DO RÉU DESPROVIDO.*¹⁰

Os lucros cessantes, por sua vez, precisam ser demonstrados para permitir sua reparação. Isto porque as perdas e danos não se presumem, não podem ser imaginárias¹¹; e a sua existência – sob ônus exclusivo do autor¹² – há de ser esclarecida no processo cognitivo (de conhecimento), para que se possa estabelecer, **de modo objetivo**, que a perda patrimonial não teria se verificado sem a interferência do evento danoso (nexo causal)¹³, a permitir apuração em liquidação

Ou seja, na fase seguinte (de liquidação) tão-só o respectivo *quantum* é que será revelado.

*LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA. As perdas e danos devem ser provadas no processo de conhecimento, apurando-se na liquidação de sentença apenas o respectivo montante.*¹⁴

In casu, no entanto, o autor se limitou a **genericamente** afirmar que *está sem acesso aos valores faturados (sic)* (fls. 09), a não apresentar sequer uma planilha estimativa (**e isso é importante**), o que lhe era possível à míngua de hipossuficiência neste pormenor, a elidir os danos materiais.

De outra banda, o dano moral de igual modo resta configurado, pois a classificação do dano unicamente pelo critério da patrimonialidade não alcança o extenso plano dos danos morais.

¹⁰ TJSP, AC 1000632-57.2023.8.26.0566, rel. Afonso Bráz, j. 06.06.2024.

¹¹ Álvaro Villaza Azevedo. *Teoria Geral das Obrigações*. 8ª ed. São Paulo: RT, p. 242.

¹² CPC, art. 373, I.

¹³ STJ, AgInt nos EDcl no REsp 1.370.381/SP, rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, j. 17.09.2018.

¹⁴ STJ, REsp 36.784/SP, rel. Min. Ary Pargendler, j. 13.12.1996. Em igual sentido e da mesma Corte: REsp 35.997/RJ, rel. Min. Eduardo Ribeiro, j. 13.06.1994.

Não se ponha no oblívio que os direitos da personalidade compõem apenas uma parcela do patrimônio imaterial protegido pelo sistema jurídico, **mas não a única**, como no objetivo *dano evento* do direito italiano.

O dano, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais¹⁵. O dever de indenizar decorre – de modo imediato¹⁶ – da quebra da confiança e da justa expectativa do parceiro, que se utilizava da plataforma como meio de sustento, e foi surpreendido com a impossibilidade repentina e imotivada de lograr continuidade, sem que lhe fosse permitido defesa e/ou mesmo prazo razoável de aviso prévio durante o qual pudesse procurar nova colocação no mercado.

Não se olvide que, *fazer depender a configuração do dano moral de um momento consequencial (dor, sofrimento, etc.), equivale a lançá-lo em um limbo inacessível de sensações pessoais, íntimas e eventuais*¹⁷, **há muito superada a sua clássica concepção subjetiva**.

*Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.*¹⁸

No que tange à liquidação, considerando o porte econômico da ré e a gravidade do quadro fático, afigura-se-me razoável estimar a indenização extrapatrimonial em R\$ 5.000,00; contudo, sem nenhum reflexo no princípio da sucumbência, pois o valor inicialmente proposto (letra “c” – fls. 10) apresenta caráter apenas estimatório.¹⁹

O *quantum* está de acordo com precedentes desta Corte, por exemplo:

¹⁵ STJ, REsp. 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

¹⁶ STJ, REsp. 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

¹⁷ Anderson Schreiber. *Novos paradigmas da responsabilidade civil. Da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 109.

¹⁸ Enunciado 363 da IV Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

¹⁹ STJ, Súm. 326.

CONTRATO e RESPONSABILIDADE CIVIL – Prestação de serviços – Aplicativo Ifood – Descredenciamento do entregador – Inadmissibilidade – Ré apelante não comprovou os motivos alegados para a rescisão contratual – Dano moral – Ocorrência – Autor ficou privado de trabalhar como entregador e tentou soluções administrativas que não foram atendidas – Arbitramento em R\$ 5.000,00 – Valor que não se revela excessivo nem admite redução – Lucros cessantes – Ocorrência – O que o autor apelado deixou de ganhar com o trabalho não se trata de presunção, mas de modalidade de indenização aferível dos elementos dos autos, notadamente os extratos de ganhos do autor na plataforma – Inteligência do art. 402 do Código Civil – Apuração do valor em fase de liquidação de sentença – Sentença mantida nos termos do art. 252 do RITJSP – Honorários recursais – Cabimento – Majoração dos honorários advocatícios de R\$ 5.511,73 para R\$ 6.000,00 – Recurso desprovido.²⁰

Soma que cumpre a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo²¹, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.²²

A correção monetária²³, aqui, incide de hoje²⁴; enquanto os juros de mora, legais²⁵, tratando-se de responsabilidade contratual originária²⁶, fluem – *ex vi legis* – da citação (02.09.2024 – fls. 158).

²⁰ TJSP, AC 1013208-52.2022.8.26.0361, rel. Álvaro Torres Júnior, j. 11.03.2024.

²¹ Pedro Frederico Caldas. *Vida Privada, Liberdade de Imprensa e Dano Moral*. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 126.

²² STJ, REsp. 1.171.826/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 17.05.2011.

²³ Pelo IPCA a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, em 28.08.2024, consoante princípio *tempus regit actum*.

²⁴ STJ, Súm. 362.

²⁵ 1% a.m. até 27.08.2024 e a partir daí na forma dos arts. 389, par. ún., c.c. 406, §§ 1º e 3º, do CC.

²⁶ CC, art. 405.

A jurisprudência desta Corte firmou o entendimento no sentido de que, em se tratando de responsabilidade contratual, os juros de mora incidem desde a citação. Precedentes.²⁷

Ex positis, pelo meu voto, DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso no intuito de JULGAR PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido para, na forma da motivação, condenar o Ifood.com Agência de Restaurantes Online S/A a:

a) REATIVAR o cadastro do autor, no prazo de 30 dias;

b) PAGAR R\$ 5.000,00 a título de danos morais, corrigidos de hoje e com juros de mora legais de 02.09.2024.

Fixa-se a verba honorária em 20% do valor da causa (R\$ 15.000,00 – fls. 10), atualizado da propositura (02.08.2024).

Considerando as teses deduzidas e o espectro entre o que se queria e o que se obteve (causalidade), equilibrada a efetiva sucumbência recíproca²⁸, devem suportar as partes 50% das custas, das despesas processuais e da verba honorária acima definida, respeitada a gratuidade que ao polo ativo aproveita.²⁹

Sem prejuízo dos recursos voluntários, **agora em antecipação**³⁰, no intuito de assegurar o resultado prático da demanda³¹, IMPÕE-SE ao *IFOOD* a obrigação de, no prazo de

²⁷ STJ, EDcl no AgInt nos EDcl no AREsp. 1.280.727/SP, rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 21.08.2023.

²⁸ STJ, Súm. 306.

²⁹ CPC, art. 98, § 3º.

³⁰ STJ, REsp. 706.252/SP, rel. Min. Luiz Fux, j. 13.09.2005; REsp. 648.886/SP, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 25.08.2004; REsp. 473.069/SP, rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito, j. 21.10.2003.

³¹ CPC, art. 497.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

30 dias, **contados da sua intimação pessoal**³², por carta ou protocolo direto, reintegrar o autor na plataforma (letra "a" – fls. 09), pena de *astreintes* diárias de R\$ 1.000,00, limitadas a um trintídio.

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual³³, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

³² STJ, Súm. 410.

³³ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.