



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

Registro: 2025.0000355775

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021480-29.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A, é apelado SAMIR MARTINS DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Conheceram parcialmente do recurso, negando-lhe provimento na parte conhecida, com observações. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente) E LUIS FERNANDO NISHI.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

ANTONIO RIGOLIN
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1021480-29.2024.8.26.0405

Comarca: OSASCO – 5ª Vara Cível

Juiz: Gilvana Mastrandéa de Souza

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

Apelado: Samir Martins da Silva

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. APLICATIVO “IFOOD”. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. ALEGAÇÃO DE BLOQUEIO ABUSIVO E INJUSTIFICADO. AFIRMATIVA DA OCORRÊNCIA DE VIOLAÇÃO AO TERMO DE USO. ALEGAÇÃO NÃO DEMONSTRADA, ÔNUS QUE CABIA À RÉ. DANO MORAL CONFIGURADO. FIXAÇÃO ADEQUADA À REALIDADE. NECESSIDADE DE ADOÇÃO DOS CRITÉRIOS DE CÁLCULO DE JUROS DE MORA E CORREÇÃO MONETÁRIA A PARTIR DA ENTRADA EM VIGOR DA LEI 14.905/2024. ELEVAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA SUCUMBENCIAL. RECURSO IMPROVIDO, COM OBSERVAÇÕES. 1. Afirma o autor que foi descredenciado imotivadamente da plataforma Ifood. Alegou a ré, por sua vez, que ele praticou conduta contrária aos termos de uso; entretanto, nenhum elemento de prova foi apresentado, que possibilitasse analisar a conduta do autor. 2. Desatendido o ônus probatório que recaía sobre a ré, daí advém o reconhecimento de que não havia justificativa para prevalecer o bloqueio. 3. Há de se reconhecer que a abrupta privação da fonte de renda do entregador parceiro não pode ser tratada como mero descumprimento contratual, constituindo situação que extrapola o mero transtorno ou aborrecimento, mas permite identificar perfeitamente a ocorrência de dano moral, justificando o reconhecimento do direito à pretendida reparação. 4. A fixação da indenização deve ser feita de modo a permitir uma compensação razoável à vítima, guardar relação com o grau da culpa e influenciar no ânimo do ofensor, de modo a não repetir a conduta, mostrando-se adequada na hipótese. 5. A partir da entrada em vigor da Lei 14.905/2024, que introduziu nova forma de cálculo dos juros legais e da correção monetária, deverão ser adotados os critérios de cálculo respectivos. 6. Diante desse resultado, impõe-se elevar o montante da verba honorária sucumbencial de responsabilidade da ré, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC, a 17% do valor atualizado da condenação.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. APLICATIVO “IFOOD”. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO. APELAÇÃO. PEDIDO DE AFASTAMENTO DA INDENIZAÇÃO POR LUCROS CESSANTES. CONDENAÇÃO INEXISTENTE. RECURSO NÃO CONHECIDO NESSA

***PARTE.** Insurgiu-se a apelante contra a indenização fixada a título de lucros cessantes, sem considerar o conteúdo da apreciação feita na sentença, que não formulou condenação a esse título.*

Voto nº 59.222

Visto.

1. Trata-se ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais proposta por SAMIR MARTINS DA SILVA em face de IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ONLINE S/A e DX SERVICOS DE AGENCIAMENTO DE CARGAS LTDA.

A r. sentença, cujo relatório se adota, julgou extinto o processo, sem resolução do mérito, em relação à corré Gdx Express Cargas e Encomendas Ltda. – Me, com fundamento no artigo 485, inciso VI, do CPC. Além disso, julgou parcialmente procedente o pedido, para, assim, condenar a corré IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ONLINE S.A “a cumprir a obrigação de fazer consistente em reativar a conta do autor na plataforma digital iFood a fim de possibilitá-lo a realizar entregas, no prazo de 10 (dez) dias corridos contados da intimação pessoal desta sentença, sob pena de multa de R\$ 200,00 por dia de descumprimento, até o limite inicial de R\$ 5.000,00, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; (ii.ii) a pagar à parte autora o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de compensação por danos morais, a ser atualizado segundo a Tabela Prática deste Tribunal desde o presente arbitramento, e com juros de mora de 1% ao mês (art. 405 do Código Civil) desde a data do ingresso espontâneo da ré nos autos (13/01/2023 – fls.

65)” (fls. 256/257). Diante da sucumbência recíproca, condenou cada parte a arcar com metade das despesas processuais. A demandada condenada pagará os honorários advocatícios dos patronos do autor, fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação, ao passo que o demandante deverá arcar com os honorários de 10% do valor do pedido que sucumbiu, ressalvada a inexigibilidade decorrente da gratuidade judicial.

Inconformada, apela a corré lfood, pleiteando a inversão do julgado sob o fundamento de que não se trata de bloqueio em razão de um fato isolado, de forma unilateral e imotivada, mas, sim, justificado pelos registros de diversas ocorrências de extravio, que são expressamente vedadas pelo contrato firmado e que lhe causam geram prejuízos. Ressalta que as partes não mantêm vínculo empregatício e o bloqueio da conta constituiu exercício regular de direito, conforme dispõe o artigo 188, inciso I, do Código Civil. O autor estava ciente das reiteradas condutas irregulares que vinha cometendo e das penalidades que poderiam ser aplicadas. Sendo o entregador o verdadeiro causador do bloqueio, não faz jus ao recebimento de qualquer valor a título de indenização, sob pena de enriquecimento sem causa. Ademais, não houve dano moral. Por fim, pede seja afastada a condenação ao pagamento de indenização por lucros cessantes; subsidiariamente, pleiteia seja reduzido o montante.

Recurso tempestivo e bem processado, oportunamente preparado, sem apresentação de resposta.

É o relatório.

2. Segundo o relato do autor, em sua petição inicial, teve a iniciativa de se cadastrar para a prestação de serviços de motoboy parceiro no aplicativo da ré, passando a transportar mercadorias para entrega,

fazendo uso de sua motocicleta, em razão do que passou a auferir a renda média mensal de R\$ 3.500,00. Entretanto, em 7 de novembro de 2022, sua conta foi bloqueada sem justificativa. No dia anterior recebera um pedido de entrega, em virtude do que se dirigiu a estabelecimento de WMB Supermercados Brasil Ltda., situado em Sapiranga/RS. Ocorre que, ao constatar que as mercadorias compradas, inseridas em muitas sacolas, não caberiam em sua mochila, solicitou ao suporte que outro entregador viesse ajudar no transporte, hipótese prevista no aplicativo. Ocorre que a cliente não teve a paciência necessária para aguardar a chegada dos demais entregadores em sua residência, o que ensejou a abertura de reclamação junto ao aplicativo Ifood. O restante das compras foi entregue, fato confirmado pela cliente. E o valor do pedido foi estornado para ela, pois cancelado. No dia seguinte, a sua conta foi bloqueada; tentou alcançar solução extrajudicialmente, mas não conseguiu sucesso. Daí a propositura da ação.

A corré Ifodd, por sua vez, teceu esclarecimentos sobre o seu serviço de tecnologia. Alegou a incompetência territorial, ante a inobservância da cláusula de eleição de foro. Apontou a impossibilidade de inversão do ônus da prova, diante da ausência de relação de consumo. Argumentou que tem o pleno direito de selecionar e gerenciar os cadastros, de acordo com seus próprios interesses e em atenção às políticas da empresa, invocando em seu favor os princípios da autonomia da vontade e da liberdade contratual. Alegou que a desativação do cadastro do autor na plataforma não constitui conduta ilícita, tratando-se de mero exercício regular do direito de livre associação, que é garantido pelo art. 5º, inc. XX, da CF. Além disso, não foi arbitrária a sua iniciativa, pois *“a parte Autora sofreu bloqueios temporários e recebeu uma notificação antes do bloqueio definitivo do cadastro, ou seja, já havia sido sinalizada quanto a prática de condutas que fatalmente ensejariam a rescisão do contrato”* (fl. 117). Por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

derradeiro, argumentou a ausência dos elementos caracterizadores da responsabilidade civil e impugnou a afirmação da ocorrência de danos e valores pretendidos.

A corré GDX Express Cargas e Encomendas Ltda. -Me., apesar de citada, permaneceu inerte.

O Juízo da 2ª Vara Cível de Sapiranga/RS acolheu a preliminar de incompetência territorial, determinando a remessa dos autos para a Comarca de São Paulo (fls. 207/208).

A r. sentença julgou extinto o processo, sem resolução do mérito em relação à corré GDX Express Cargas e Encomendas Ltda.- Me, reconhecendo a parcial procedência do pedido com referência à apelante.

O conjunto probatório se restringiu à juntada de documentos.

Como primeiro enfoque, mostra-se oportuno observar que o Código de Defesa do Consumidor não tem aplicabilidade à hipótese em exame.

Com efeito, para a caracterização da típica relação de consumo, não basta que nela se identifique a presença de um fornecedor de produtos ou prestador de serviços. Faz-se necessário que num dos polos dessa relação negocial exista um típico consumidor (art. 2º da Lei nº 8.078/90), ou seja, pessoa natural ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatária final.

No caso, há verdadeira parceria estabelecida, para que o autor de forma autônoma se utilize da plataforma mediante retenção de

parte do que seria auferido em cada serviço realizado. Assim, ausente a figura do consumidor final, não há fundamento para falar em relação de consumo.

Fixada essa premissa, impõe-se realizar a análise da matéria discutida.

Restou incontroverso que as partes firmaram contrato de prestação de serviços de intermediação digital. Alega o demandante que a sua conta foi bloqueada de forma abusiva e injustificada, fato que lhe causou sérios prejuízos.

Em suas razões de apelação, a ré se limitou a argumentar que o autor teria violado as regras da plataforma, extraviando encomendas reiteradamente.

Ocorre que não apresentou qualquer elemento que corroborasse suas alegações, mesmo depois de aberta a oportunidade para tanto, de modo que inviável se tornou a realização de qualquer análise a respeito.

Essa atitude da demandada impossibilita aferir se a iniciativa do apelado realmente se encontra amparada no contrato, tornando impossível alcançar qualquer conclusão.

Ademais, não foi apresentado qualquer documento que pudesse demonstrar que o autor teria violado os termos de uso da plataforma e, muito menos, que teria sido advertido por isso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

O conjunto probatório, portanto, não autoriza confirmar a alegação de que a iniciativa da demandada encontra efetivamente amparo contratual, pois não é possível saber se houve, ou não, por parte do autor, a alegada violação.

A ré, portanto, desatendeu ao ônus que sobre si recaía, de demonstrar o fato que alegou (CPC, artigo 373, II), de modo que sobre si recaem as consequências da inércia.

Por outro lado, reconhecida a ilicitude da conduta da ré, resta apurar se efetivamente ocorreu dano moral.

O tema submetido à apreciação diz respeito ao sofrimento da alma, à dor, ao constrangimento, à humilhação, que decorrem de atos lesivos praticados contra a própria pessoa e seus familiares. Constitui ofensa ao decoro, aos bons costumes, à honra, à liberdade da pessoa ou de sua família. Enfim, atinge a personalidade.

Na espécie dos autos, é imperioso reconhecer que o cancelamento abrupto e indevido do credenciamento como entregador parceiro da ré acarretou angústia, dor, sofrimento, tristeza e humilhação ao autor que, de uma hora para outra, se viu privado injustamente de sua fonte de renda, em situação que extrapola o mero descumprimento contratual.

Assim vem entendendo esta Colenda Câmara em casos semelhantes:

*“APELAÇÃO PRINCIPAL E ADESIVA. AÇÃO
DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR PERDAS
EDANOS. APLICATIVO DE ENTREGAS.*

DESCREDENCIAMENTO UNILATERAL. Demanda ajuizada por entregador em face da IFOOD. Procedência parcial na origem para condenar a plataforma à readmissão do entregador e pagamento de indenização por lucros cessantes. Apelação da IFOOD e recurso adesivo do entregador. DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL. Alegada infração aos termos de uso não demonstrada. Documento unilateralmente produzido insuficiente para comprovar suposta fraude de cadastro. Fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito invocado não comprovado. Inteligência do art. 373, II, do CPC/15. Reativação do cadastro de rigor, ressalvada a possibilidade de eventual suspensão ou desligamento futuro com justo motivo. DANOS MORAIS. Ocorrência. Privação irregular de fonte de renda do autor durante meses. Indenização fixada em R\$ 6.000,00, quantia suficiente e proporcional ao fim que se destina. Sentença reformada. SUCUMBÊNCIA. Redistribuição do ônus, com fixação de honorários recursais em favor do patrono do autor. RECURSO DA RÉ IMPROVIDO E RECURSO ADESIVO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO”.¹

“APELAÇÃO - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – AÇÃO COMINATÓRIA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Plataforma digital de intermediação de serviço de entrega ('Rappi') - Descredenciamento unilateral de entregador por violações reiteradas do termo de uso e condições da plataforma - Prova documental insuficiente para demonstrar a prática de qualquer irregularidade - Operadora que sequer apresentou os relatos dos consumidores supostamente lesados pelo autor ou mesmo identificou os números dos pedidos que geraram as supostas ocorrências de troca de mercadorias, ônus que lhe competia, nos termos do art. 373, II, do CPC - Insuficiência do relatório unilateral em língua estrangeira, desacompanhado da respectiva tradução

1 - TJSP - Apelação Cível 1023565-54.2023.8.26.0071 Rel. Des. Rosângela Telles - 31ª Câmara de Direito Privado J. 04/06/2024.

*juramentada - Autor que possuía a classificação mais elevada dentro da plataforma (nível diamante), com 100% de taxa de aceitação, 100% de taxa de finalização e avaliação máxima de satisfação dos clientes - Hipótese que autoriza a reativação imediata do cadastro – DANOS MATERIAIS - LUCROS CESSANTES - Autor que auferia rendimentos regularmente por meio da plataforma Rappi desde outubro de 2022 - Valor indenizatório que deve corresponder à média dos rendimentos auferidos previamente, deduzidos os gastos com combustível, o que deverá ser apurado em fase de liquidação de sentença – DANOS MORAIS CONFIGURADOS - Privação irregular de fonte de renda do autor durante meses - Situação que ultrapassou o mero dissabor cotidiano, atingindo os direitos da personalidade do autor - Indenização devida - RECURSO PROVIDO”.*²

Com efeito, a situação informada nos autos, que não se trata de mero transtorno ou aborrecimento, identifica perfeitamente a ocorrência de dano moral, justificando o reconhecimento do direito à pretendida reparação, restando apenas discutir o seu montante.

Na fixação do dano moral, recomenda a doutrina que o juiz atente para as condições das partes, de modo a possibilitar, de forma equilibrada, uma compensação razoável pelo sofrimento havido e, ao mesmo tempo, também traduzir uma sanção ao ofensor, tendo em vista especialmente o grau da culpa, de modo a influenciá-lo a não mais repetir o comportamento.

Vale lembrar, segundo a lição de Carlos Roberto Gonçalves que “em geral, mede-se a indenização pela extensão do dano e não pelo grau da culpa. No caso do dano moral, entretanto, o grau da culpa também é levado em consideração, juntamente com a gravidade, extensão e

2 - TJSP - Apelação Cível 1003806-20.2023.8.26.0002 Rel. Des. Luis Fernando Nishi - 31ª Câmara de Direito Privado J. 20/03/2024.

*repercussão da ofensa, bem como a intensidade do sofrimento acarretado à vítima*³.

Além disso, observa Carlos Alberto Bittar:

*“A indenização por danos morais deve traduzir-se em montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que se não se aceita o comportamento assumido, ou o evento lesivo advindo. Consubstancia-se, portanto, em importância compatível como vulto dos interesses em conflito, refletindo-se, de modo expressivo, no patrimônio do lesante, a fim de que sinta, efetivamente, a resposta da ordem jurídica aos efeitos do resultado lesivo produzido. Deve, pois, ser quantia economicamente significativa, em razão das potencialidades do patrimônio do lesante.”*⁴

A partir dessas considerações e diante do contexto dos autos, reputa-se razoável o montante de R\$ 10.000,00, que bem atende aos critérios acima expostos, sendo apto para servir de compensação pelo mal propiciado ao demandante e, ao mesmo tempo, de incentivo a não reiteração do comportamento.

Por derradeiro, não houve condenação ao pagamento de indenização por lucros cessantes. Logo, não existe interesse recursal para a análise do pedido voltado ao afastamento ou à redução do valor arbitrado.

Enfim, na parte conhecida, não comporta acolhimento o inconformismo, devendo prevalecer a solução adotada pela sentença.

Em razão do resultado deste julgamento e em atenção à norma do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, impõe-se elevar a

3 - "Responsabilidade Civil", nº 94.5, pág. 414, 6ª ed., Saraiva
4 - "Reparação Civil por Danos Morais", pág. 220, 2ª ed., RT.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

verba honorária sucumbencial de responsabilidade da ré a 17% sobre o valor atualizado da condenação.

Por fim, considerando a entrada em vigor da Lei 14.905/2024, que introduziu modificações no Código Civil, faz-se necessário formular disciplina a respeito dos juros de mora e da correção monetária, mediante aplicação do direito intertemporal.

A respeito do tema, mostra-se possível a adoção do mesmo entendimento firmado pelo C. Superior Tribunal de Justiça a respeito dos juros, quando da entrada em vigor do Código Civil de 2002, na linha de que a nova lei tem incidência imediata e deve ser aplicada de ofício (REsp 1.112.746/DF, Tema 176).

Cuida-se de matéria de ordem pública e de natureza processual (CPC, artigo 322, § 1º), de modo que deve ser observado o regime da lei anterior até o início da vigência da nova lei, passando a ser aplicado, a partir daí, o novo regime, em conformidade com o que estabelece o artigo 6º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro, entendimento esse que também é agasalhado pelo C. Supremo Tribunal Federal, segundo princípio tempus regit actum (Tema 810, RE 870.947; Tema 1170, RE 1.317.982).

Como os juros moratórios incidem de forma continuada, renovando-se a pretensão a cada mês, a incidência da nova lei se dá a partir da respectiva entrada em vigor, alcançando as situações jurídicas pendentes. Portanto, não se caracteriza ofensa à coisa julgada material, pois o título judicial é preservado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

Assim, a metodologia de cálculo da taxa legal deverá observar as normas do Conselho Monetário Nacional e divulgadas pelo Banco Central do Brasil, conforme determina o artigo 406, § 2º, do Código Civil, a partir da entrada em vigor da nova lei (Lei 14.905/2024), na forma de seu artigo 5º: a partir de 1º/07/2024 (inciso I) ou 30/08/2024 (inciso II).

No tocante à correção monetária, no caso, por inexistir previsão legal específica, será aplicada a variação do IPCA/IBGE ou índice substituto (Código Civil, artigo 389, parágrafo único), conforme determina a mencionada Lei 14.905/2024.

3. Ante o exposto, conheço parcialmente do recurso, negando-lhe provimento na parte conhecida, com observações.

ANTONIO RIGOLIN
Relator