



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000359924

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021552-58.2024.8.26.0100, da Comarca de Osasco, em que é apelante LUCIANO BERNARDO MENEZES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A.

ACORDAM, em 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram 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) E MARY GRÜN.

São Paulo, 10 de abril de 2025

ANA LUIZA VILLA NOVA

RELATORA

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto nº 12.415

Apelação nº 1021552-58.2024.8.26.

Comarca: Osasco.

Apelante: Luciano Bernardo Menezes

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

APELAÇÃO CÍVEL – Prestação de serviços - Plataforma digital de entregas “Ifood” - Ação de obrigação de fazer com pedido de lucros cessantes e dano moral - Pedido de reativação na plataforma formulado pelo autor - Desligamento que acarretou a cessação da sua atividade de entregador de forma indevida – Preliminar de nulidade da sentença por falta de fundamentação afastada, uma vez que o julgado descreve claramente os motivos pelos quais concluiu pela improcedência da ação, notadamente pela prevalência do princípio da autonomia da vontade e liberdade de contratar, o que afasta a alegada prática de ato ilícito, o mais é mérito - Alegação da empresa ré de postura irregular, com suspeita de “fraude” pelo autor (cancelamento de pedidos, retirada de pedidos sem dar saída no aplicativo e constatação de pessoa diferente da foto cadastrada no momento de reconhecimento facial) 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) configurado - Montante a ser apurado por meio de simples cálculos aritméticos em liquidação de sentença – Dano moral também caracterizado - Situação que ultrapassou o mero dissabor cotidiano, traduzindo-se em efetivo prejuízo que atinge a dignidade e personalidade da pessoa - Indenização fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) - Sentença de improcedência reformada - Recurso do autor provido, para julgar procedente a demanda.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 214/217, que julgou improcedente a ação de obrigação de fazer c.c dano moral e lucros cessantes, ajuizada por Luciano Bernardo Menezes contra Ifood.com Agência de Restaurantes Online S.A., e extinguiu o processo com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Condenou o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observando-se o benefícios da gratuidade da justiça.

Em suas razões recursais diz o autor, em síntese, que atuou como entregador de aplicativo junto à ré, porém, teve sua conta bloqueada de forma unilateral, sob o argumento de suspeita de fraude na entrega dos pedidos, em violação aos termos e condições de uso. Alega que as acusações são infundadas e inverídicas, e arbitrária a medida adotada pela ré, que sequer lhe assegurou o direito de defesa. Argui, em preliminar, a nulidade da sentença por ausência de fundamentação. Diz que a sentença se limitou ao fundamento da autonomia da vontade da empresa, sem enfrentar os argumentos de violação da boa-fé objetiva, da transparência nas informações e do direito ao contraditório.

Quanto ao mérito, argumenta inexistência de prova do descumprimento dos termos de uso. Diz que o bloqueio da conta decorreu de acusação infundada, sem qualquer prova dos fatos alegados pela ré. Aduz que cabia à ré comprovar as acusações apresentadas, uma vez que a prova de não violação dos termos de uso do aplicativo, é impossível e configura prova diabólica. Assevera que a conduta da ré configura abuso de direito e violação à boa-fé, de modo que configurado o ato ilícito, e que a previsão de rescisão contratual pela mera suspeita de fraude caracteriza cláusula abusiva, portanto, nula, em razão da presunção de inocência, e viola os direitos da ampla defesa, do contraditório, da informação e do devido processo legal.

Menciona que a conduta da ré configura ato ilícito passível de indenização por dano moral, uma vez que tratou com desprezo e deslealdade o entregador, em violação aos direitos da personalidade. Além disso, o ato ilícito praticado causou dano material, na

modalidade de lucros cessantes, uma vez que foi proibido de exercer sua atividade remunerada, que já exercia há mais de um ano. Diz que por mero cálculo aritmético é possível constatar o valor que deixou de auferir, que corresponde à média mensal de ganhos nos meses anteriores ao bloqueio, a ser apurado em sede de cumprimento de sentença.

Requer o provimento do recurso de apelação, *“para, PRELIMINARMENTE, declarar a nulidade da r. sentença e, no MÉRITO, seja modificado integralmente o julgado, para declarar ilícito o ato praticado pela recorrida e condená-la a recadastrar o apelante na plataforma e indenizá-lo pelos danos morais causados e pelos lucros cessantes, tal como requerido na peça de ingresso”* (fl. 220/238).

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido (fls. 242/246).

Manifestação de oposição ao julgamento virtual pelo autor a fl. 250.

É o relatório.

Trata-se de ação de obrigação de fazer (reintegração na plataforma de entrega “ifood”) com pedido de dano moral e lucros cessantes. Em síntese, diz o autor atuar como entregador na plataforma ré, e que foi surpreendido com o abrupto bloqueio da sua conta, em virtude de comportamento suspeito de sua parte. Aduz que sempre laborou de forma regular, com avaliação máxima de aprovação, e que da sua atuação como

entregador recebe os valores utilizados para sua subsistência, o que justifica os pedidos indenizatórios formulados. Menciona que embora lhe tenha sido atribuída suposta “fraude”, não foi indicado de forma objetiva qual irregularidade gerou tal situação e quais entregas/corridas teriam causado seu descadastramento, o que impossibilitou sanar ou explicar o ocorrido, uma vez que sequer lhe foi assegurado o direito de defesa, pois recebeu da ré apenas respostas e mensagens automáticas.

Por fim, argumenta que o bloqueio é discriminatório e inidôneo, configura ato unilateral da ré, sem qualquer comprovação da violação dos termos de uso pelo autor.

Requer o provimento do recurso de apelação, para que seja readmitido no aplicativo e para que seja a ré condenada ao pagamento de lucros cessantes, calculados em sede de liquidação de sentença com base na média mensal de ganhos, além de dano moral em valor não inferior a R\$ 10.000,00.

Por seu lado, em contestação (fls. 137/146) afirma a ré que atua como mera intermediadora que conecta atores econômicos (restaurantes e consumidores finais de produtos alimentícios). Afirma, ainda, que a rescisão do contrato do postulante ocorreu em virtude de grave e flagrante violação aos termos e condições e usos da plataforma em razão de fraude por identificar “*pedidos cancelados que possam estar vinculados ao mesmo indivíduo (motorista e cliente), por meio de associações como CPF, e-mail, telefone ou dispositivo, indicando que o cliente é o entregador*”, “*por mais de uma vez, que o entregador coletava o*

pedido sem dar saída no app, e desalocando em seguida” e por detectar “pessoa diferente da foto cadastrada no momento do reconhecimento facial”. Impugna a existência de lucros cessantes ou dano moral indenizável, e pugna pela improcedência da ação.

Após regular trâmite processual, sobreveio sentença que julgou improcedente a ação.

Inicialmente, anoto que não está configurada nulidade da sentença por ausência de fundamentação, uma vez que o julgado expõe os motivos pelos quais o autor não tem razão, notadamente com base no que dispõe o contrato, que autoriza desativar o perfil do entregador cadastrado na plataforma quando verificadas irregularidades, sem aviso prévio, o que considera estar em conformidade com o princípio da autonomia da vontade e liberdade de contratar, e, assim, conclui que não há ato ilícito nem tampouco tais disposições contrárias são contrárias ao artigo 421 do Código Civil. O mais é mérito, pois resta examinar e definir se tal fundamentação, à vista das razões e contrarrazões do recurso interposto, está ou não correta.

O recurso comporta provimento.

De pronto, cumpre esclarecer que não se olvida que não pode a ora demandada ser obrigada a manter entre seus parceiros, aqueles que não lhe interessam, seja porque não atendem a sua política interna, seja porque tenham praticado qualquer infração contratual.

Contudo, no caso, a ruptura abrupta do contrato se mostrou irregular e indevida. Apesar do quanto aduzido pela demandada, não há prova mínima e indene de dúvidas dos fatos por ela afirmados, no que toca à conduta do autor, pelo fato de existir suspeita de que *“por mais de uma vez, o entregador coletava o pedido sem dar saída no app, e desalocando em seguida”* obrigando o próximo entregador cancelar a corrida. A conduta narrada, constitui grave situação de violação aos termos de uso por suposta fraude, que deveria ser apurada de forma objetiva, mas sequer indicativos da ocorrência e das corridas que fundaram o bloqueio foram apresentados.

Para demonstrar a atitude irregular, ou mesmo afronta aos termos de uso e serviços da plataforma, deveria a ré ter pormenorizado (especificado) a situação ou situações realizadas de forma irregular (tanto com relação aos pedidos cancelados e aos retirados sem dar saída no aplicativo, quanto pela constatação de pessoa diferente da foto cadastrada no momento de reconhecimento facial) o que não ocorreu.

Ou seja, uma vez que argui a contratante violação de políticas da plataforma, é seu ônus comprovar tal assertiva, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil. A mera apresentação de telas sistêmicas internas, ou de registro interno descrito por seus funcionários, sem especificação das ocorrências, descritas de forma vaga e genérica, configura prova unilateral que, por si só, por ser isolada, não é suficiente para comprovar ou ao menos apontar fortes indícios da alegada postura inadequada do autor.

Também não prospera a assertiva de que “em

razão dos princípios da autonomia da vontade, da intervenção mínima e da excepcionalidade da revisão contratual que regem as relações contratuais de natureza privada” (fl. 142) não se avalia a motivação do bloqueio, quando a ré interpretou que houve uso irregular da plataforma, tese que foi acolhida pela r. sentença, uma vez que em contratos de adesão, como é o caso ora analisado, a interpretação deve ser feita de forma favorável ao aderente, e, deste modo, considerada nula qualquer disposição que gere desequilíbrio contratual ou que seja prejudicial a apenas uma das partes. E, no caso, considerar justificada a conduta da ré, nada obstante os termos do contrato, com base em descrição da ocorrências de forma generalizada, sem nenhuma identificação ou informação objetiva e concreta, configura interpretação que viola os princípios e normas que regem as relações de consumo.

Neste sentido, os recentes julgados deste Egrégio Tribunal de Justiça Bandeirante a seguir ementados, “in verbis”:

“APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PLEITO INDENIZATÓRIO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – PLATAFORMA DE ENTREGAS (iFood) – Bloqueio da conta do entregador, sob o argumento de violação às políticas da plataforma – Exibição, pela ré, de telas sistêmicas – Prova unilateral – Inadmissibilidade – Bloqueio do prestador de serviço que deve ser declarado indevido – Desistência quanto ao pleito de reativação da conta, tendo em vista a ausência de recurso contra o capítulo da sentença que julgou esse pedido improcedente – Danos morais – Configuração – Situação que supera o mero aborrecimento – Quantificação que deve pautar-se pela razoabilidade – Sucumbência recíproca - Recurso provido”. (TJSP – Apelação nº

0012262-28.2023.8.26.0405 – Rel. Des. Hugo Crepaldi – 25ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 30.04.2024).

“RECURSO DE APELAÇÃO. (i) Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Contrato de intermediação digital para entregas rápidas de alimentos ("iFood"). Descredenciamento de entregador. Pretensão do autor de reintegração ao sistema da plataforma da ré e de reparação moral. (ii) Insurgência contra sentença de improcedência. (iii) Irresignação que prospera na espécie. Ausência de apresentação de motivo concreto para o descadastramento do autor, com indicação de qual cláusula presente nos "Termos e Condições de Uso" da plataforma teria sido desrespeitada. A falta de transparência da plataforma em apresentar ao entregador os motivos que a levaram a inopinada e unilateralmente descadastrá-lo de sua base de parceiros, longe de traduzir regular exercício de faculdade contratual potestativa, resvala para o autêntico campo da arbitrariedade, impedindo, inclusive, que o entregador possa se justificar e se defender. (iv) Dever da ré de promover a reativação da conta do autor junto à sua plataforma. Dever da requerida, também, de indenizar em R\$ 5 mil os danos morais causados ao autor. Precedentes. (v) Sentença reformada. Ônus sucumbenciais invertidos. Recurso provido”. (TJSP – Apelação nº1012520-74.2023.8.26.0161 -Rel. Des. Issa Ahmed – 34ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 19.08.2024).

“APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. ENTREGADOR INSCRITO NA PLATAFORMA IFOOD. DESCREDENCIAMENTO POR SUPOSTAS COBRANÇAS INDEVIDAS. IMPUTAÇÕES NÃO COMPROVADAS. OBRIGAÇÃO DE RESTABELECER

O CONTRATO E PAGAR INDENIZAÇÃO POR LUCROS CESSANTES. INDENIZAÇÃO MORAL INDEVIDA. 1. Ação julgada parcialmente procedente em primeira instância. 2. Inconformismo da ré parcialmente acolhido. 3. Descredenciamento de entregador da plataforma iFood. Fato imputado (cobranças indevidas) não comprovados. Imposição de readmissão e pagamento de lucros cessantes. Indenização moral indevida. 4. Recurso da ré (iFood) parcialmente provido. Sentença reformada para excluir a indenização para reparação moral”. (TJSP – Apelação nº 1005768-71.2023.8.26.0554 – Rel. Des. Paulo Alonso – 30ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 31.07.2024)

“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 a ré informou bloqueio motivado, mas não o demonstrou. Documento ininteligível, impugnado pelo autor, que a nada presta. Contrato em que não se previu rescisão imotivada, no interesse da ré, a autorizar a reativação do cadastro do autor. Lucros cessantes devidos por todo o período em que inativa a conta. Perda patrimonial que não teria se verificado sem a abusiva medida, a permitir apuração em liquidação, descontados 30% a título de despesas operacionais. Parcelas vencidas e vincendas x juros de mora. Termos iniciais distintos. Orientação do STJ. 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. Pedido procedente. Sucumbência invertida e redimensionada. Tutela de urgência viável. Recurso provido em parte”. (TJSP – Apelação nº 1024619-65.2023.8.26.0003 – Rel. Des. Ferreira da Cruz – 28ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 30.07.2024).

Destarte, merece parcial provimento o recurso interposto pelo demandante, para determinar sua reativação na plataforma da ré como entregador, reconhecido que os fatos que lhe foram imputados não restaram demonstrados pela demandada, à míngua de imputações objetivas e concretas, que revelassem minimamente a veracidade das ocorrências, a justificar a conduta e lhe conferir licitude.

Cumpre, então, analisar a extensão dos prejuízos suportados pelo demandante, no intuito de se apontar a justa reparação.

A indenização por dano material, na modalidade lucros cessantes, é devida, uma vez que de forma injusta foi o autor privado dos valores que ordinariamente recebia em decorrência de sua atividade de entregador. O valor devido deve considerar todo o período no qual suspensa a conta do demandante, a ser apurado por meio de simples cálculos aritméticos, em fase de liquidação de sentença, considerada a média dos seus últimos 12 (doze) meses de atuação, documentos a serem apresentados.

Caracterizado também dano moral indenizável. Isso porque o autor retira de sua atividade junto à ré valores que utiliza para sua subsistência, e o abrupto e repentino desligamento (sem qualquer aviso prévio ou espaço para contraditório administrativo) certamente gerou insegurança e angústia profunda, traduzidas em afronta à dignidade da pessoa e direito relacionado à personalidade, o que comporta compensação.

Contudo, o *quantum* indenizatório deve ser estimado em termos razoáveis, não se justificando imposição que possa implicar enriquecimento ilícito e nem aquela que não exerça a função reparadora.

Atento aos critérios citados e considerando as peculiaridades do caso concreto, notadamente a repercussão do evento danoso, o grau de culpa do agente e a situação socioeconômica das partes, a fim de assegurar ao lesado a justa reparação, o valor da indenização deve ser fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) pois observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

A correção monetária incide a partir da data do arbitramento (Súmula 362, do C. Superior Tribunal de Justiça) e acrescidos dos juros moratórios a contar da citação (responsabilidade civil contratual).

Desta forma, afastada a preliminar de nulidade da sentença, quanto ao mérito é caso de provimento o recurso interposto pelo autor, para julgar procedente a demanda, nos termos da fundamentação.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Em razão do provimento do recurso e reforma da sentença, com a integral procedência da ação, inverte-se a sucumbência, e, deste modo, a ré apelada arcará com o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 20% (doze por cento) do valor da condenação, o que bem observa os critérios previstos nos incisos I a IV do 2º do artigo 85 do CPC, e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, na consideração de que o valor da condenação não é elevado, e, assim, justifica a incidência do percentual legal máximo.

Isto posto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso interposto pelo autor, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora