



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000376428

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1038527-95.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RAPPI BRASIL INTERMEDIÇÃO DE NEGÓCIOS LTDA, é apelado JHONATHAS DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª 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 Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente sem voto), CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1038527-95.2023.8.26.0002

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL DE SANTO AMARO – 13ª VARA CÍVEL

APELANTE: RAPPI BRASIL INTERMEDIÇÃO DE NEGÓCIOS LTDA.

APELADO: JHONATHAS DA SILVA

JUIZ PROLATOR: ROGE NAIM TENN

VOTO Nº 10.662

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. ENTREGADOR DO APLICATIVO “RAPPI”. AÇÃO COMINATÓRIA C/C LUCROS CESSANTES E INDENIZATÓRIA DE DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência. Apelo da ré alegando violação aos termos de uso e incorrência de danos morais. Improvimento recursal. Bloqueio arbitrário de acesso do entregador à plataforma. Ausência de demonstração da alegada violação aos termos de uso da plataforma. Necessidade de observar os princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, inclusive na esfera administrativa. Liberdade de manter, ou não a relação contratual que não pode violar princípios constitucionais. Dano moral caracterizado. Bloqueio indevido, com abalo à honra e perda de tempo produtivo. Valor arbitrado em R\$ 3.000,00, considerado proporcional e adequado à hipótese dos autos. Lucros cessantes devidos, determinada a apuração em liquidação. Sentença mantida integralmente. Recurso improvido, majorados os honorários advocatícios, na forma do art. 85, § 11 do CPC.

Vistos.

Trata-se de ação cominatória c/c lucros cessantes e danos morais, decorrente de contrato de prestação de serviços, julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 112/116, cujo relatório se adota, nos termos seguintes:

“...Ante o exposto, julgo parcialmente procedente o pedido inicial, de maneira a condenar a requerida ao pagamento de R\$ 3.000,00 a título de indenização por danos morais, valor a ser atualizado desde a publicação desta sentença e acrescido de juros de 1% desde o evento

danoso (suspensão da conta), bem como condená-la ao pagamento dos lucros cessantes sofridos pelo autor durante a suspensão de sua conta, devendo ser quantificado em módulo de liquidação, no qual o réu exibirá o valor auferido pelo autor nos últimos 06 meses antes da suspensão para fins de cálculo da média do valor diário devido; montante com correção monetária e juros de mora de 1% a partir da citação;

Assim, resolvo o mérito, com fundamento no art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil.

Autor Sucumbente em parte mínima. Parte ré arca com as custas e despesas processuais da parte vencedora, bem como com o pagamento dos honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da condenação atualizado...”

Inconformada, recorre a ré (fls. 119/130), buscando a reforma da sentença, insistindo na licitude do bloqueio e exclusão por culpa exclusiva do apelado, por alegada violação aos termos de uso que foram aceitos pelo autor, explanando sua liberdade de contratação, batendo-se contra a condenação ao pagamento de lucros cessantes, afirmando inexistência de danos morais e procedimento de desbloqueio e postulando alternativamente pela redução do “quantum” indenizatório. Recurso tempestivo, preparado (fl. 131/132), regulamente processado, com contrarrazões (fls. 137/147).

Ausente manifestação de oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Narrou o autor que se cadastrou no aplicativo denominado Rappi para fins de garantir um mínimo de subsistência após não conseguir emprego diante da atual crise brasileira. Aduziu que, contando com vários meses na atividade, o autor já realizou inúmeras *corridas*, auferindo o rendimento diário em torno de R\$ 150,00 por média, tornando-se sua única fonte de sustento. Sustentou ter sido bloqueado sem qualquer notificação prévia e sem direito de qualquer defesa, tendo o autor sido sumariamente descadastrado do aplicativo alegando que o mesmo não entregou o pedido

ao destino. Afirmou que o pedido sequer foi retirado do local de saída pois foi cancelado pelo cliente. Sustentou que depois do ocorrido o autor entrou em contato com a empresa ré a fim de entender o motivo do descadastramento da plataforma, tendo realizado várias tentativas, sem resposta, ou solução do ocorrido. Pretendeu desbloqueio para trabalho na plataforma e indenização por danos morais e lucros cessantes.

Citada, a ré apresentou contestação sustentando, em resumo, que o autor concordou com os termos e condições da plataforma por ocasião do cadastro, existentes regras que autorizam a exclusão do autor por violação de seus termos. Afirmou que o autor praticou infrações aos termos de uso e impugnou os pedidos de danos morais e lucros cessantes. Pugnou pela improcedência.

Sobreveio a r. sentença de fls. 112/116, com resultado de parcial procedência, o que é objeto de inconformismo da ré, sob exame.

Pois bem.

Respeitados os argumentos expostos nas razões recursais, pelo meu voto, nego provimento ao recurso.

Ainda que verse a controvérsia sobre avença entre particulares, com observância do princípio da autonomia da vontade, nos termos do art. 5º, XX, da Constituição Federal e art. 421, do Código Civil tendo o autor, ao aderir à plataforma de serviços ré, realizado o cadastro, sujeitando-se às normas de seu contrato, em especial àquelas referentes à avaliação dos usuários e mau uso da plataforma e existente disposição no ajuste celebrado entre as partes, no sentido de que o entregador poderia ser descadastrado da plataforma a qualquer momento, mesmo que imotivadamente, sem notificação prévia, caso descumprisse ou violasse os termos de uso, fazia-se necessário a demonstração inequívoca de mau uso da plataforma pelo entregador, caso contrário a rescisão sem a comprovação da violação mostra-se ato unilateral, indevido e injusto.

Assevero que o disposto no artigo 5, LIV e LV da CF/88 que estabelecem devido processo legal e direito a contraditório e ampla defesa também irradiam para as relações privadas, como decorrência da própria

exigência da função social dos contratos.

Com efeito, a exclusão unilateral de um entregador de plataforma de entregas, consistindo o valor obtido como fonte única de renda, sem que seja concedida a oportunidade de conhecer as razões e ofertar sua defesa em prazo razoável mostra-se desarrazoada, no caso concreto, o autor não teve a oportunidade de contrapor-se aos fundamentos genericamente apontados pela ré para seu bloqueio, tendo afirmado que não retirou o produto do restaurante para a entrega porque o pedido foi cancelado pelo cliente.

A plataforma digital mantém a autonomia de bloqueio, ou eventual exclusão de prestadores de serviços parceiros que violem suas normas de conduta, mas desde que o faça de forma proporcional e atenda ao direito ao contraditório e ampla defesa, do contrário a conduta mostra-se ilícita.

Tem-se que os *prints* de telas trazidas aos autos (fls. 44/49) de conversas de WhatsApp indicam que o produto não foi retirado pelo autor, uma vez que o pedido foi cancelado pelo cliente, ausente nos autos comprovação da alegada violação aos termos de uso da plataforma, inexistindo comprovação de ter a ré notificado e/ou informado do bloqueio e especificado as supostas violações ao autor, limitando-se a insistir genericamente que o bloqueio e exclusão do autor da plataforma foi lícito, na medida que ocorreu por violação aos termos de uso.

Ademais, a própria ré apelante consignou em razões recursais que realizou o desbloqueio da conta do autor.

Dessa forma, faz jus o autor ao direito de ser reintegrado à plataforma digital para retomar a parceria na prestação dos serviços.

Resta configurado o dano moral, uma vez que o autor teve seu cadastro arbitrariamente bloqueado na plataforma digital, privado do exercício de sua atividade profissional e obtenção de fonte de renda, pela acusação de suposta prática de fraude, sem prova concreta, gerando abalo de sua honra e dúvidas sobre sua idoneidade no âmbito profissional, além do tempo útil produtivo perdido sem qualquer respaldo, resposta, direito de

defesa, ou solução.

O valor arbitrado pelo juízo de origem a título de danos morais, foi bem aplicado, realizado à luz das finalidades compensatória, punitiva e preventiva do instituto e levou em conta os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e os parâmetros consagrados na jurisprudência, dessa forma, tenho que o valor de R\$ 3.000,00 fixado pelo juízo “a quo”, guarda em si a devida proporção entre a lesão e a respectiva reparação e atende aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade.

Por fim, em relação aos lucros cessantes, são devidos, pelo valor médio que receberia o autor se não tivesse sido bloqueado da plataforma no período, não tendo sido especificamente impugnada a condenação nos lucros cessantes e determinada a apuração em liquidação de sentença, o que se ratifica.

À propósito:

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ENTREGA -PLATAFORMA "RAPPI" – Descredenciamento do motorista, sem prova de infração contratual ou de ter sido facultado a ele prévio exercício do direito de defesa, na órbita administrativa – Acolhimento parcial da ação, com determinação de readmissão do autor na plataforma de serviço – Lucros cessantes que devem ser apurados em liquidação de sentença, levando em consideração ao período do bloqueio indevido, com desconto de despesas inerentes à atividade profissional - Prejuízo moral evidenciado, fixada a indenização devida em conformidade com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Recurso da ré parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1010016-95.2023.8.26.0161; Relator (a): Caio Marcelo Mendes de Oliveira; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/07/2024; Data de Registro: 04/07/2024).

“*AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E LUCROS CESSANTES. Plataforma digital de intermediação de serviço de entrega. Aplicativo "Rappi". Motorista demandante que alega ter sofrido repentina e injustificada desativação de sua conta pela ré. SENTENÇA de improcedência. APELAÇÃO do autor, que pede a anulação da

sentença por ausência de fundamentação, insistindo no mérito pela procedência da Ação. **EXAME:** nulidade acenada não configurada. Adoção de entendimento diverso daquele pretendido pela parte, mediante fundamentação concisa, que não implica nulidade da sentença a pretexto de ausência de fundamentação. Questões de fato e de direito efetivamente examinadas na sentença, "ex vi" do artigo 489 do Código de Processo Civil. Contrato de adesão entre entregadores de aplicativo e a Empresa ré. Cláusulas que devem ser interpretadas em favor do aderente, "ex vi" do artigo 423 do Código Civil. Ausência de justa causa para o bloqueio do autor, circunstância que impõe a reativação da conta no prazo de quarenta e oito (48) horas. Aplicação do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Dano moral indenizável configurado. Situação que ultrapassou o mero dissabor do cotidiano do demandante, que utiliza o perfil desativado como ferramenta para o exercício da atividade profissional. Indenização moral que comporta arbitramento na quantia de R\$ 5.000,00 ante as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade. Correção monetária que deve ter incidência a contar deste julgamento, "ex vi" da Súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça. Juros de mora que devem ter incidência a contar da citação, "ex vi" do artigo 405 do Código Civil, por versar o caso relação contratual. Reparação moral imposta em montante inferior ao pleiteado que não implica sucumbência recíproca. Aplicação da Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça. Ausência de prova segura e efetiva dos alegados lucros cessantes. Verbas sucumbenciais que devem ser arcadas pela ré, arbitrada a honorária devida ao Patrono do autor em doze por cento (12%) do valor da condenação, "ex vi" do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil. Sentença reformada. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.***" (TJSP; Apelação Cível 1007352-80.2023.8.26.0003; Relator (a): Daise Fajardo Nogueira Jacot; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/06/2024; Data de Registro: 29/06/2024).

"APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer e de indenização por danos morais e lucros cessantes. Desativação de conta de entregador em plataforma de prestação de serviços "Rappi", sob o fundamento de

recorrência em violações aos termos de uso. Sentença de improcedência. Pretensão de reforma pelo autor. Violações rechaçadas pela prova dos autos. Registros da plataforma com informações opostas às dos documentos produzidos pela própria apelada. Apelante que somente disse ao consumidor que cancelaria a entrega. Ausência de incentivo ao cancelamento pelo cliente e de recusa a sair do pedido. Termos de serviço não violados. Bloqueio com fundamentos inverídicos. Plataforma de suporte deficiente que não permitiu que o apelante justificasse sua conduta nem informou a suposta infração que teria levado à punição. Exclusão arbitrária do entregador. Danos morais configurados. O autor foi impedido de exercer sua atividade profissional e teve seu sustento prejudicado. Sofrimento que ultrapassa o mero dissabor. Lucros cessantes pelo período em que o entregador ficou impedido de exercer sua atividade devidos. Inteligência do artigo 402 do Código Civil. Valor que deverá abranger o período em que o usuário ficou bloqueado e cuja base de cálculo deve levar em consideração os últimos 12 meses anteriores ao bloqueio, descontados os custos operacionais. Litigância de má-fé não verificada. Sentença reformada. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**" (TJSP; Apelação Cível 1120731-67.2021.8.26.0100; Relator (a): Celina Dietrich Trigueiros; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/08/2022; Data de Registro: 24/08/2022).

A hipótese, portanto, é de manutenção da r. sentença, por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Finalmente, improvido o recurso, majoram-se os honorários advocatícios devidos pela ré apelante ao patrono do apelado, na forma do art. 85, §11 do CPC, de 10% para 12% do valor atualizado da condenação.

Ante todo o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos explicitados.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator