



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

Registro: 2025.0000387390

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1156737-05.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARCOS SHISHIDO SHIMOMURA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso, com observação. 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, 22 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 1156737-05.2023.8.26.0100

Comarca: SÃO PAULO – 31ª Vara Cível

Juiz: Gisele Valle Monteiro da Rocha

Apelante: Marcos Shishido Shimomura

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

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. APLICATIVO “IFOOD”. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. ALEGAÇÃO DE BLOQUEIO ABUSIVO E INJUSTIFICADO. RESISTÊNCIA FUNDADA NA ASSERTIVA DA OCORRÊNCIA DE VIOLAÇÃO AO TERMO DE USO, SEM DEMONSTRAÇÃO NOS AUTOS. DANO MORAL CONFIGURADO. LUCRO CESSANTE. APURAÇÃO EM LIQUIDAÇÃO. 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. RECURSO PROVIDO, COM OBSERVAÇÃO. 1. Diante da afirmativa do autor de que foi descredenciado imotivadamente da plataforma Ifood, a ré, em defesa, apontou a ocorrência da prática de conduta contrária aos termos de uso. Entretanto, nenhum elemento de prova foi apresentado, que possibilitasse analisar a conduta do autor, nem mesmo houve precisa apresentação de um fato determinado. 2. Desatendido o ônus probatório que recaia sobre a ré, daí advém o reconhecimento da inexistência de 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. O valor do lucro cessante, de igual modo, deve ser apurado em liquidação de sentença, nos parâmetros ora estabelecidos. 6. 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. 7. Diante deste resultado, condeno a ré ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios que arbitro em 20% do valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC.

Voto nº 59.255

Visto.

1. Trata-se ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais proposta por MARCOS SHISHIDO SHIMOMURA em face de IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A.

A r. sentença, cujo relatório se adota, julgou improcedente o pedido, condenando o autor ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor atualizado da causa, com a ressalva da inexigibilidade decorrente da gratuidade judicial.

Inconformado, apela o vencido pleiteando a inversão do resultado, sob a alegação, em síntese, de que não cometeu qualquer infração aos termos de uso da plataforma. A ré deixou de comprovar suas alegações, ônus lhe cabia, limitando-se a juntar *prints* que nada comprovam, uma vez que produzidos de forma unilateral. A liberdade contratual não pode ser aplicada de forma irrestrita e arbitrária, mas em consonância com outros princípios, e que a ré deixou de observar a boa-fé e a função social do contrato. Não há qualquer fundamento para justificar o seu descredenciamento, dado que em momento algum se utilizou do aplicativo de forma irregular ou fraudulenta, enfatizando que a sua atividade laborativa (motoboy) propicia o seu sustento e de sua família.

Recurso tempestivo e bem processado, oportunamente respondido. Há isenção de preparo.

É o relatório.

2. Segundo a petição inicial, em setembro de 2022, o autor se cadastrou na plataforma *online* da ré, com o intuito de prestar serviços de motoboy, recebendo o código de identificação “driver_id” nº 1952111 e “id_entregador” nº fd69a549-3ba4-4bca-bf93-045dda3c864f (fl. 2). Ocorre que, em meados de agosto de 2023, a ré suspendeu a sua conta, sem apresentar qualquer justificativa ou aviso prévio. Tentou solucionar a situação, sem sucesso, decorrendo daí o ajuizamento desta ação.

A ré, em sua defesa, sustentou que se trata de mera intermediadora de agentes econômicos que fazem negócios entre si. Disponibiliza ambiente virtual, por meio de seu *site* e aplicativo, para oferta e entrega ao usuário de produtos vendidos pelos estabelecimentos cadastrados. Sustentou a inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e a impossibilidade de inversão do ônus da prova. Também argumentou que a rescisão contratual se deu por justo motivo, ante a flagrante quebra das regras contratuais por parte do autor, tendo apurado, em procedimento administrativo, que ele atuou de forma grave e em flagrante violação dos Termos e Condições de Uso da plataforma, porque utilizou dados cadastrais de outras pessoas, constando informações incertas. Essa iniciativa, portanto, se deu com a finalidade de preservar o bom ambiente da plataforma e o cumprimento das regras contratuais dos Termos de Uso da plataforma. O autor foi devidamente cientificado da possibilidade de rescisão do contrato, sem ônus, na hipótese de constatação do descumprimento do disposto nos Termos de Uso ou Código de Ética. Foram prestados ao autor todos os esclarecimentos a respeito do encerramento da relação contratual, inclusive com o repasse do valor residual. Sua conduta encontra amparo nos princípios da autonomia da vontade, da intervenção mínima e da excepcionalidade da revisão

contratual, que regem as relações jurídicas de natureza privada. Também impugnou as assertivas da ocorrência de dano material e sua extensão e de danos morais.

A r. sentença julgou improcedente o pedido.

As partes permaneceram inertes diante da abertura de oportunidade para especificação de provas, de modo que o conjunto probatório ficou restrito à juntada de documentos.

Como primeiro enfoque, é oportuno observar que o Código de Defesa do Consumidor não incide na 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, estabeleceu-se verdadeira parceria entre as partes, de modo que o autor, de forma autônoma, passou a se utilizar da plataforma mediante a retenção de parte do que seria auferido pela realização de cada serviço. Assim, ausente a figura do consumidor final, não há fundamento para se cogitar de 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. Entretanto, houve o bloqueio da conta por iniciativa da demandada, alegando o autor que essa iniciativa ocorreu de forma abusiva e injustificada, o que lhe causou sérios prejuízos.

Em contestação, a ré se limitou a alegar que o autor violou as regras da plataforma, trazendo aos autos *prints* de telas sistêmicas (fls. 139/140), com a finalidade de demonstrar a alegada prática de fraude por parte do autor.

Entretanto, constata-se que o mencionado documento nada comprova, pois, além de ter sido produzido unilateralmente, o seu conteúdo é ininteligível. Com isso, inviável restou qualquer possibilidade de aferir se a conduta da demandada encontra amparo no contrato.

Não consta dos autos qualquer documento que permita evidenciar a prática de eventual violação, por parte do autor, dos termos de uso da plataforma e, muito menos, de que teria sido advertido por isso.

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, desse modo, 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.

Dáí advém, necessariamente, a condenação da ré ao cumprimento da obrigação de fazer, consistente no desbloqueio da conta do autor na plataforma.

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 E DANOS. 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 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

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

*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 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 com o vulto dos interesses em conflito, refletindo-se, de modo expressivo, no patrimônio do lesante, a fim de que sinta, efetivamente, a resposta

2 - TJSP - Apelação Cível 1003806-20.2023.8.26.0002 – Rel. Des. Luis Fernando Nishi - 31ª Câmara de Direito Privado – J. 20/03/2024.
3 - “Responsabilidade Civil”, nº 94.5, pág. 414, 6ª ed., Saraiva.

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 tendo em conta, inclusive, os parâmetros utilizados pela Câmara nos precedentes acima indicados, reputa-se razoável o montante de R\$ 5.000,00, aqui reconhecido como o que melhor atende a esse critério, valor a ser corrigido a partir deste julgamento (STJ, Súmula 362) e acrescido de juros de mora legais a contar da citação, em conformidade com as disposições dos artigos 405 do Código Civil e 240 do Código de Processo Civil.

Por derradeiro, o autor comprovou que exercia a função de entregador na plataforma da ré de forma regular (fls. 77/123), razão pela qual são devidos os lucros cessantes.

Por ora, não há elementos para fixar o *quantum* indenizatório, restando evidente a necessidade de liquidação, de modo a permitir a sua apuração por perícia contábil, correspondente ao ganho médio mensal que o autor deixou de auferir no período em que esteve bloqueado, com atualização monetária a partir do final de cada mês que deixou de trabalhar, acrescido de juros de mora à taxa de 1% (um por cento) ao mês, estes a contar da citação.

Enfim, impõe-se acolher o inconformismo recursal para se reconhecer a procedência dos pedidos, com a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais, cujo valor será apurado em liquidação, e de reparação por danos morais, no montante de R\$ 5.000,00, a ser corrigido a partir deste julgamento e acrescido de juros de mora a contar da citação.

4 - "Reparação Civil por Danos Morais", pág. 220, 2ª ed., RT.

Diante desse resultado, faz-se de rigor a condenação da demandada ao pagamento integral das despesas processuais e dos honorários advocatícios de 20% sobre o valor atualizado da condenação, arbitramento que leva em consideração o trabalho realizado (CPC, artigo 85, § 2º).

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

pendentes. Portanto, não se caracteriza ofensa à coisa julgada material, pois o título judicial é preservado.

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, e nesses termos, dou provimento ao recurso, com observação.

ANTONIO RIGOLIN
Relator