



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000405443

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030019-81.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A, é apelado GILMAR SILVA DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente sem voto), CARLOS RUSSO E MARIA LÚCIA PIZZOTTI.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

PAULO ALONSO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº 5605

Apelação nº 1030019-81.2024.8.26.0405

Comarca: Osasco (5ª Vara Cível)

Apelante: Ifood.com Agência de Restaurantes Online S.A. (ré)

Apelado: Gilmar Silva de Oliveira (autor)

Juiz(a) prolator(a): Dannel Adriano Araldi Martins

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. BLOQUEIO DE ENTREGADOR NO APLICATIVO IFOOD. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER, C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RÉ QUE NÃO COMPROVOU A ALEGADA VIOLAÇÃO, PELO AUTOR, DOS TERMOS CONTRATUAIS. DEVIDA A REPARAÇÃO DOS DANOS. CABÍVEL REDUÇÃO DA VERBA INDENIZATÓRIA.

1. Ação julgada parcialmente procedente em primeira instância.
2. Recurso da ré provido em parte.
3. Ausente comprovação da alegada violação dos termos contratuais pelo autor. Ré que não se desincumbiu de provar suas alegações (art. 373, II, CPC). Dano moral configurado.
4. Adequação da verba indenizatória ao parâmetro aqui usualmente adotado. Indenização fixada em R\$ 10.000,00. Redução para R\$ 5.000,00, atenta às peculiaridades do caso concreto e com observâncias dos requisitos de proporcionalidade e razoabilidade.
5. Recurso da ré parcialmente provido. Sentença reformada em parte.

*Apelação interposta contra a r. sentença de fls. 180/189, cujo relatório adoto, que julgou **parcialmente procedente** a ação de obrigação de fazer (desbloqueio do autor na plataforma Ifood), c.c. indenização por danos morais, estando a parte dispositiva de referida decisão redigida nos seguintes termos:*

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE os pedidos, extinguindo a ação com resolução de mérito, com fulcro no art. 487, I, do

CPC, para CONDENAR a ré ao: (i) cumprimento de obrigação de fazer consistente em reativar a conta do autor na plataforma digital iFood a fim de possibilita-lo a realizar entregas, no prazo de 5 (cinco) dias contados da intimação pessoal desta sentença (Súmula 410, do STJ), sob pena de multa de R\$ 200,00 por dia de descumprimento, até o limite de R\$ 10.000,00, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; (ii) pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) à título de indenização por danos morais, a serem atualizados 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 citação.

Em consequência, considerando a probabilidade do direito alegado que se extrai por intermédio da fundamentação da sentença, e do perigo de dano que pode ocasionar ao autor pela demora até o julgamento definitivo do feito, considerando que está impossibilitado de utilizar o aplicativo e, certamente, com redução de seus ganhos, concedo a tutela de urgência neste momento processual e determino que a requerida reative a conta do autor no aplicativo iFood, possibilitando-o a realizar entregas, no prazo de 5 (cinco) dias contados da intimação pessoal desta sentença (Súmula 410, do STJ), sob pena de multa de R\$ 200,00 por dia de descumprimento, até o limite de R\$ 10.000,00. Expeça-se carta para intimação dos réus para cumprimento (Súmula 410, do STJ).

Considerando a sucumbência exclusiva do réu (Súmula 326, do STJ), responderá a requerida pelas custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais arbitro em 10% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.”

Recorre a ré Ifood.com sustentando, *em síntese*, que atua como mera intermediadora, restrita à aproximação dos usuários da plataforma – estabelecimentos comerciais, entregadores ou operadores

de logística e usuário; que a indenização por danos morais deve ser rechaçada, na medida em que não houve ato ilícito em sua conduta; que por procedimento administrativo verificou *indícios de violação* aos *termos e condições* da plataforma, como “cancelamentos sem justo motivo”; na hipótese de ser mantida a condenação, o valor a título de danos morais deve ser reduzido de forma substancial. *Pede* a reforma da r. decisão recorrida (fls. 195/206).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 207/208).

Contrarrazões (fls. 212/224).

É o relatório.

1. Encaminhamento do voto:

Respeitado o entendimento do n. magistrado, voto pela reforma parcial da r. sentença, apenas para *reduzir* o valor da indenização por danos morais, de forma a adequar a condenação ao parâmetro aqui usualmente adotado em casos análogos.

2. Dos fatos/síntese da demanda:

2.1. O autor atua como entregador por meio do aplicativo *Ifood*; teve sua conta bloqueada no início de 2024, o que afirma ter ocorrido *sem justificativa* da plataforma ré.

Ajuizou a presente ação pretendendo o desbloqueio da

conta e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

2.2. A empresa *Ifood.com* apresentou contestação (fls. 85/92), alegando que o autor incorreu em violação de seus *termos e condições de uso* (fls. 122/155).

2.3. A ação foi *julgada parcialmente procedente*, com o que não se conforma a ré, ***no que tem parcial razão***.

3. Da falta de comprovação da conduta irregular do autor:

Em que pese a possibilidade de descredenciamento diante de violação aos termos contratuais, assim como a liberdade contratual presente na relação havida entre as partes, não houve *prova inequívoca* da conduta irregular atribuída ao autor, ônus do qual a apelante não se desincumbiu (art. 373, II, CPC).

As escassas informações apresentadas (fl. 88) são *unilaterais, imprecisas e sequer apontam o nome do autor*. Nada mais foi juntado. Sequer há comprovantes de reclamações de usuários, advertências ao autor ou qualquer outro indicativo de conduta temerária do recorrente no desempenho de suas atividades como entregador.

Dessa forma, o bloqueio puro e simples, sem maior explicação, é abusivo, e à míngua de prova, não demonstra o propalado descumprimento das normas de segurança do aplicativo.

4. Do dano moral:

O autor foi *bloqueado* de maneira imotivada das atividades que exercia como entregador credenciado da ré, situação que tem o condão de acarretar abalo emocional diante da situação, seja pela indignação e angústia decorrente da *perda da fonte de renda*, seja pelo inconformismo de ser considerado fraudador e violador de conduta. O fato induz a ocorrência de dano moral, indenizável na órbita civil.

5. Do valor da indenização:

A quantificação da verba indenizatória se resolve por arbitramento judicial, e tanto a doutrina como a jurisprudência têm proclamado que a indenização tem duplo escopo: de um lado pode, subjetivamente, amenizar o sofrimento da vítima, na medida em que o fato tenha reconhecimento judicial, servindo assim de resposta ao seu desalento; de outro estimula o infrator a refletir sobre as nefastas consequências de seu ato, servindo de freio para que a conduta lesiva não se repita.

Levando em conta a natureza do fato (*bloqueio infundado da conta do autor em aplicativo de entregas*) e suas consequências (*impossibilidade de exercer seu trabalho de entregador*), *proponho a redução da indenização para reparação dos danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)*, valor que reputo adequado ao caso tratado nos autos, atento ao princípio segundo o qual o poder discricionário dado ao julgador para estabelecer a indenização a título de *reparação moral* deve ser exercido com responsabilidade e ponderação, na linha do seguinte precedente do

Tribunal de Justiça de São Paulo:

A indenização por dano moral deve ser fixada com moderação, segundo critérios de razoabilidade e proporcionalidade, conforme as circunstâncias de cada caso, de modo que não se converta em fonte de enriquecimento. (Apelação com revisão nº 1.027.871-4, de Pres. Prudente, 11ª Câmara da Seção de Direito Privado, Rel. Des. Gilberto Pinto dos Santos, 01.09.2005, v.u).

6. *Precedentes:*

Oportuno destacar que em casos análogos assim já decidiu esta Câmara:

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA. DESATIVAÇÃO DE CONTA EM PLATAFORMA DIGITAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ENTREGA DE REFEIÇÕES. Autor requer a reativação de sua conta em plataforma digital, bem como indenização por lucros cessantes e danos morais. Sentença de improcedência. Apelo do autor. Ausência de comprovação acerca de eventual violação aos termos de uso do aplicativo. Cancelamento da conta do autor que se trata de ato unilateral e abusivo, por violar a boa-fé objetiva, a função social do contrato e o dever de transparência da provedora, não socorrendo a alegação de liberdade de contratação. Lucros cessantes. Indiscutível a existência de lucros cessantes indenizáveis em razão do impedimento de o autor exercer a atividade durante o período em que ficou bloqueado. Apuração do quantum debeatur segundo média dos ganhos dos meses anteriores ao bloqueio. Danos morais. Ocorrência. Ato unilateral e abusivo da requerida que impediu o autor de exercer sua atividade laborativa. Indenização que deve ser arbitrada em R\$ 5.000,00, valor satisfatório que se reveste do caráter compensatório, sem prejuízo da

índole pedagógica. Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1027685-19.2024.8.26.0100; Relator (a): **Marcos Gozzo**; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/02/2025; Data de Registro: 21/02/2025)

“Apelação – Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório por danos materiais e morais – Competência territorial – Arguição de incompetência não formulada em contestação – Prorrogação – Entregador de refeições por aplicativo – Desativação do cadastro por suposta violação dos termos contratuais – Infrações não comprovadas pela ré – Reativação do cadastro do autor determinada – Lucros cessantes presumíveis e devidos em razão da desativação irregular sofrida pelo promovente da ação – Dano moral caracterizado – Indenização arbitrada em montante que atende aos parâmetros jurisprudenciais – Observância dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade – Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1008934-17.2023.8.26.0068; Relator (a): **Monte Serrat**; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 29/01/2025)

Pelo exposto, dou parcial provimento ao recurso da ré para reduzir o valor da indenização para reparação dos danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantidos todos os demais termos da r. sentença, inclusive quanto aos ônus sucumbenciais.

PAULO ALONSO

Relator