



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000419513**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023400-38.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante/apelado IFOOD.COM AGENCIA DE RESTAURANTES ONLINE S.A. - IFOOD, é apelado/apelante JOSE NICOLE DE SOUZA GONÇALVES (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 33ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente) E SÁ DUARTE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

**CARMEN LUCIA DA SILVA**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica

**APELAÇÃO Nº 1023400-38.2024.8.26.0405**

APELANTES/APELADOS: IFOOD.COM AG. DE RESTAURANTES ONLINE  
S.A. – IFOOD e JOSE NICOLE DE SOUZA GONÇALVES

COMARCA: OSASCO - 6ª VARA CÍVEL

MM. JUIZ DE DIREITO: LUÍS GUSTAVO ESTEVES FERREIRA

**VOTO Nº 26.421**

APELAÇÃO. Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais e materiais. Plataforma digital de intermediação de entregas. Bloqueio unilateral da conta do entregador. Ausência de justa causa comprovada. Princípio da boa-fé objetiva. Relação jurídica e aplicabilidade do CDC. Reconhecimento da relação de consumo entre as partes à luz da Teoria Finalista Mitigada, conforme entendimento consolidado do STJ. Configuração da vulnerabilidade técnica do autor, justificando a inversão do ônus da prova nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Lucros cessantes não comprovados, sendo necessária a demonstração efetiva da perda patrimonial, conforme art. 402 do Código Civil. Ausência de comprovação objetiva dos montantes efetivamente não auferidos. Exclusão abrupta e desmotivada da plataforma privou o autor de sua principal fonte de sustento, configurando abalo moral que ultrapassa o mero dissabor. Indenização por danos morais fixada em R\$7.000,00 em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade (art. 5º, V e X, da Constituição Federal e art. 186 do Código Civil). Manutenção da distribuição dos ônus sucumbenciais, nos termos do art. 86 do CPC. Sentença mantida. RECURSOS NÃO PROVIDOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida a fls. 138/145 e mantida a fls. 150, que julgou parcialmente procedentes os pedidos e condenou a empresa ré na “obrigação de fazer consistente na reativação da conta do requerente, nas mesmas condições anteriores da desativação, no prazo máximo de 15 (quinze) dias do trânsito em julgado desta, sob pena de incidência de astreintes (multa diária de R\$ 1 mil, limitada a 30 dias), assim como para

condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), com correção monetária a partir da data desta sentença (Súmula 362 do STJ), pelo índice IPCA, conforme estabelecido no art. 389, parágrafo único do CC, e com juros de mora a contar da data da citação, pelo índice de 1% ao mês até 29/08/2024 e pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC a partir de 30/08/2024, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024, que possui aplicabilidade imediata, rejeitada a pretensão relativa aos lucros cessantes. Considerando a sucumbência mínima do autor, condeno a parte requerida, ainda, ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios, que fixo em 15% do valor da condenação (R\$ 7 mil), nos termos do art. 85, § 2º, do CPC”.

Inconformadas, ambas as partes apelam.

A ré a fls. 153/164, discorre sobre a natureza jurídica do iFood e da relação contratual. Alega que a empresa e caracteriza como mero intermediador entre usuários, estabelecimentos e entregadores, conforme disposto no Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014) e no art. 710 do Código Civil. Aduz que a relação contratual com os entregadores não configura vínculo empregatício, mas uma prestação de serviço autônoma baseada na liberdade de contratação. Salienta que a rescisão decorreu de infração grave aos Termos e Condições de Uso da Plataforma, sendo constatada fraude financeira pelo recorrente. Alude que o bloqueio foi resultado de um procedimento administrativo interno que verificou reiteradas entregas não realizadas sem justificativa adequada. Esclarece que a reativação forçada do entregador viola o princípio da liberdade de contratar, previsto no art.

421 do Código Civil, que assegura às partes autonomia para estabelecer e encerrar contratos privados. Acredita que não há provas nos autos de que o bloqueio tenha causado abalo moral relevante ao autor. Requer a reforma integral da sentença, declarando-se a improcedência dos pedidos autorais.

O autor a fls. 169/177, sustentando, em síntese, que a relação entre as partes se insere na Teoria Finalista Mitigada, adotada pelo STJ, caracterizando o iFood como fornecedor e o entregador como consumidor. Argumenta que, como usuário da plataforma, o entregador é vulnerável tecnicamente, pois não possui meios de produzir provas negativas quanto à sua conduta. Requer a inversão do ônus da prova, atribuindo à ré a obrigação de comprovar a legalidade do banimento e a reforma da sentença para (i) reconhecer a relação de consumo entre as partes e a ilicitude do banimento; (ii) reativação da conta do autor na plataforma; (iii) condenação do iFood ao pagamento de indenização por lucros cessantes e danos morais e (iv) inversão dos ônus sucumbenciais, com a condenação da ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios.

Recursos tempestivos, preparado (ré) e contrarrazoados (fls. 181/191 e fls. 192/198).

### **É o relatório.**

As razões do recurso preenchem os requisitos previstos nos artigos 1.007 e 1.010, notadamente seus incisos II e III, ambos do CPC, tendo sido apresentadas as razões de fato e de direito do inconformismo, permitindo o seu conhecimento.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e materiais por **JOSE NICOLE DE SOUZA GONÇALVES** em face de **IFOOD.COM AGENCIA DE RESTAURANTES ONLINE S.A. - IFOOD**, fundada em contrato de prestação de serviços como entregador da plataforma.

O juízo de primeiro grau proferiu sentença de parcial procedência, determinando a reativação do cadastro do autor na plataforma e fixando indenização por danos morais em R\$7.000,00, entretanto, indeferiu o pedido de indenização por lucros cessantes.

Ambas as partes interpuseram recursos de apelação: o autor requerendo a condenação da ré ao pagamento de lucros cessantes, e a empresa ré, insurgindo-se contra a obrigação de reativação do cadastro e contra a condenação por danos morais.

Pois bem.

Os recursos não prosperam.

Inicialmente, discute-se a natureza da relação jurídica estabelecida entre as partes. O iFood sustenta que a relação seria meramente contratual, pautada na autonomia da vontade e na liberdade de contratar, conforme o art. 421 do Código Civil.

Contudo, à luz da Teoria Finalista Mitigada, adotada pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ), o autor deve ser reconhecido como consumidor por equiparação (art. 2º e art. 17 do CDC), sendo destinatário final dos serviços tecnológicos da plataforma para viabilizar sua atividade profissional. A vulnerabilidade técnica do apelante,

evidenciada pela dependência do aplicativo para sua subsistência, reforça a aplicabilidade das normas consumeristas, inclusive a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC).

A controvérsia central reside na suposta violação dos Termos de Uso pelo autor, que teria justificado a rescisão contratual. O iFood alegou fraude financeira e recorrência de cancelamentos de entrega sem justificativa plausível, o que motivaria o bloqueio do cadastro.

No entanto, não há nos autos qualquer prova concreta que demonstre a infração alegada. O simples fato de a empresa possuir cláusulas prevendo a exclusão de prestadores de serviço não a exime de demonstrar, de forma fundamentada, a justa causa para tal medida.

Ademais, a conduta do iFood revela violação ao princípio da boa-fé objetiva e do dever de transparência, previstos nos arts. 421-A, 422 e 723 do Código Civil, bem como no art. 51, IV, do CDC, que veda cláusulas abusivas que imponham obrigações excessivamente onerosas ou restritivas sem justa motivação.

Assim, correta a sentença ao determinar a reativação do cadastro do autor, uma vez que o descredenciamento foi arbitrário e desprovido de fundamentação concreta.

Outrossim, a exclusão abrupta da plataforma acarretou prejuízos diretos e imensuráveis ao autor, privando-o de sua principal fonte de renda e expondo-o a dificuldades financeiras. Tal conduta transcende o mero aborrecimento e configura dano moral, nos

termos do art. 5º, V e X, da Constituição Federal e art. 186 do Código Civil.

O valor fixado em R\$7.000,00 mostrou-se razoável e proporcional, atendendo aos critérios de reparação, prevenção e desestímulo a condutas abusivas, sem caracterizar enriquecimento ilícito.

Dessa forma, mantém-se a condenação da ré ao pagamento da indenização por danos morais, conforme fixado na sentença.

Em relação aos lucros cessantes, pleiteia o autor a condenação da ré, sob a alegação de que deixou de auferir sua renda habitual durante os oito meses em que esteve impossibilitado de trabalhar pelo aplicativo.

Todavia, embora seja presumível que o apelante tenha sofrido perdas financeiras, o ordenamento jurídico exige que a efetiva perda seja cabalmente demonstrada (art. 402 do Código Civil). A indenização por lucros cessantes não pode ser baseada em meras conjecturas ou estimativas genéricas, sob pena de se admitir dano hipotético.

Como o autor não produziu prova documental suficiente para comprovar com exatidão os rendimentos efetivamente cessantes, correta a sentença ao indeferir esse pedido.

Por fim, não sendo provido o recurso, é caso de análise da majoração dos honorários.

Em razão da sucumbência de ambas as partes nesta fase recursal, majoro os honorários advocatícios para 20% da condenação, nos termos do art. 85, §11, do CPC, observada a gratuidade de justiça que lhe foi concedida.

Diante o exposto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO AOS RECURSOS.**

**CARMEN LÚCIA DA SILVA**  
Relatora