



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000419635

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 0015886-51.2024.8.26.0405, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUCAS HENRIQUE MUNIZ OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A.

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 ao recurso. 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 0015886-51.2024.8.26.0405

APELANTE: LUCAS HENRIQUE MUNIZ OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA)

APELADO: IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A

COMARCA: SÃO PAULO

VARA: 3ª VARA CÍVEL CENTRAL

MM. JUIZ(A) DE DIREITO: MÔNICA DI STASI

VOTO Nº 27.190

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Contrato de parceria de entrega produtos e gêneros alimentícios por meio de plataforma digital (“iFOOD”). Descredenciamento de motociclista parceiro por iniciativa da gestora da plataforma. Ação de cumprimento de obrigação de fazer c.c. indenização por lucros cessantes e por danos morais. Sentença de improcedência dos pedidos. Apelo do autor. Inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor ao caso em exame. Relação contratual de natureza privada regida pelo direito comum. Não há empecilho para a imediata suspensão de motorista/motociclista de aplicativo que pratica ato suficientemente gravoso, sem a necessidade de notificação prévia e com a possibilidade de o direito de defesa ser exercido posteriormente. Entendimento adotado no REsp n. 2.135.783/DF do C. STJ. Conduta inapropriada do entregador. Permanência por longo período de tempo desconectado do aplicativo a caracterizar fraude financeira. Versão sustentada na contestação e não negada na réplica. Segurança dos usuários e dos estabelecimentos parceiros que deve ser preservada pela gestora da plataforma. Apelada que agiu no exercício regular do direito. Violação aos termos de uso da plataforma digital. Desativação de conta. Cabimento. Aviso prévio. Desnecessidade. Precedentes deste E. Tribunal e do C. STJ. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

A sentença proferida a fls. 158/162 julgou improcedente o pedido de cumprimento de obrigação de fazer c.c. indenização por lucros cessantes e danos morais, fundado em contrato de parceria de entrega de produtos/gêneros alimentícios por meio de plataforma digital, e impôs ao demandante o ônus da sucumbência,

observada a gratuidade da justiça que lhe foi deferida a fls. 154.

Inconformado, o autor apela (fls. 165/175).

Sustenta o recorrente, em suma, que o bloqueio definitivo do seu cadastro de entregador na plataforma gerida pela recorrida é ilegítimo e abusivo, visto que não foi notificado previamente acerca do motivo que levaram ao seu descredenciamento, de modo que o seu direito de defesa foi cerceado. Tece considerações a respeito das dificuldades financeiras que vem enfrentando em virtude da impossibilidade de continuar a exercendo a atividade de entregador do iFOOD, bem como sobre os princípios constitucionais norteadores do direito ao contraditório, à ampla defesa, à boa-fé objetiva e da dignidade da pessoa humana, e da responsabilidade objetiva da apelada frente ao Código de Defesa do Consumidor. Diante do ato ilícito e arbitrário perpetrado pela ré, alega que os pressupostos legais da reparação civil estão presentes. Defende, por isso, que sua conta deve ser reativada, assim como deve ser indenizado pelos lucros cessantes e danos morais sofridos. Por tais motivos, requer a reforma da sentença.

Recurso tempestivo, isento do recolhimento do preparo por ser o apelante beneficiário da justiça gratuita, e contrarrazoado.

É o relatório.

As razões do recurso preenchem os requisitos previstos nos artigos 1.007 e 1.010, incisos II e III, ambos do Código de Processo Civil. Foram trazidos à baila os fundamentos de fato e de direito do inconformismo e o pedido de reforma da sentença, permitindo

seu conhecimento.

Trata-se de ação de cumprimento de obrigação de fazer c.c. indenização por lucros cessantes e danos morais, ajuizada por LUCAS HENRIQUE MUNIZ OLIVEIRA em face de IFFOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A, em razão de descredenciamento definitivo e unilateral do autor da plataforma digital de entrega de produtos administrada pela ré.

Conforme relatado na sentença, o autor alega que: *“utilizava o aplicativo da ré para trabalhar com motoboy, até ser suspenso, sem a informação do motivo e tampouco prévia notificação; tentou obter respostas em sede administrativa, todavia sem sucesso; sempre desempenhou sua função com excelência, possuindo diversas avaliações positivas por parte dos usuários do aplicativo; ser motociclista entregador é sua principal atividade profissional, de onde provém o sustento de sua família; em razão da suspensão, sofreu danos materiais e morais; é aplicável o CDC. Pede seja determinada a reativação de seu cadastro na plataforma; indenização por lucros cessantes em R\$ 30.000,00; e indenização por danos morais em R\$ 20.000,00.”*

Citada, a ré impugnou a versão relatada na inicial, nos termos da contestação de fls. 43/52. Em preliminar, alegou incompetência territorial, que foi acolhida pelo Juízo da 2ª Vara Cível do Foro da Comarca de Ibitaré/MG (fls. 139/142). No mérito, alegou, em linhas gerais, que *“a rescisão contratual fundamentou-se no descumprimento dos termos e condições de uso da plataforma, em razão do autor ter permanecido offline por um longo período, levantando*

suspeitas de desativação da plataforma e fraude; foram prestados todos os esclarecimentos cabíveis ao autor; não foram comprovados os danos materiais e morais.”

Dispensada a dilação probatória, o Órgão de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos por entender que o autor não comprovou os fatos constitutivos do seu direito.

E o entendimento adotado na sentença recorrida deve prosperar, não trazendo a parte apelante elementos suficientes a ilidir seu embasamento.

Com efeito, o MM. Juiz sentenciante apreciou a questão de forma objetiva e fundamentada, valendo destacar:

“[...] Ausentes questões processuais pendentes, procedo diretamente à análise do mérito. Consoante relatado, trata-se de ação cominatória e indenizatória, pautada na exclusão de motociclista entregador da plataforma IFOOD, providência que restou incontroversa. O dissenso reside na existência de justificativa plausível para tal exclusão. Pois bem. A relação entre as partes não se qualifica como de consumo, mas de insumo, uma vez o autor se utiliza da plataforma do réu para o implemento de sua própria atividade profissional, contexto em que, mesmo à luz da Teoria Finalista Mitigada, não há falar na incidência do CDC. Assim, o negócio em jurídico sob análise é regido pelo CC, que dispõe:

Art. 421-A. Os contratos civis e empresariais presumem-se paritários e simétricos até a presença de elementos concretos que justifiquem o afastamento dessa presunção, ressalvados

os regimes jurídicos previstos em leis especiais, garantido também que:

[...]

III - a revisão contratual somente ocorrerá de maneira excepcional e limitada.

Na espécie, não foi demonstrada onerosidade excessiva, nem qualquer fato imprevisível ou alteração significativa que pudesse modificar a sinalagma contratual. O simples fato de a obrigação ter se materializado em instrumento de adesão, por sua vez, não implica no automático reconhecimento de irregularidade. Ademais, não vislumbro flagrante abusividade contratual, estando as cláusulas redigidas de maneira clara, sem a imposição de dificuldades para o aderente, inexistindo, ademais, qualquer indício de vício de consentimento. Tem-se, portanto, que o negócio jurídico foi deliberadamente celebrado por indivíduos capazes, para consecução de seus respectivos objetos sociais e interesses, sendo certo que eventual diferença de poderio econômico não importa, necessariamente, em disparidade de conhecimento técnico e, por conseguinte, no afastamento da presunção legal de paridade e simetria. O réu logrou demonstrar que a exclusão se deu em razão do autor ter permanecido offline por um longo período, levantando suspeitas de desativação da plataforma e/ou fraude (fl. 47). Frise-se que o autor não impugnou especificamente tal alegação. No que tange às informações acerca da penalidade aplicada, os termos e condições de uso preveem a exclusão independentemente de prévia notificação (fl. 107) e, ademais, o autor não comprovou a requisição de maiores informações ao réu. Nessa conjuntura, não se justifica a intervenção do

Estado-Juiz na relação privada com vistas à reativação da conta do autor na plataforma, devendo-se privilegiar, in casu, a autonomia da vontade, a liberdade contratual e o pacta sunt servanda. Por consectário, reputada legítima a medida impugnada, não há falar na condenação do réu ao pagamento de danos materiais ou morais. A improcedência do pedido é medida que se impõe. [...]”.

De fato, correta a decisão supra na medida em que proferida em conformidade com a legislação aplicável à hipótese, bem como com as peculiaridades do caso concreto.

A relação jurídica estabelecida entre as partes não é de consumo, de maneira que não se aplica ao caso em exame as regras protetivas do Código de Defesa do Consumidor. Trata-se relação contratual de natureza privada que deve ser analisada e resolvida com base no direito comum.

Posta a questão nesses termos, o apelante insiste em afirmar que não foi teve conhecimento prévio sobre o motivo do seu descredenciamento da plataforma gerida pela apelada.

Todavia, deixou de impugnar de forma específica na réplica a versão sustentada na contestação de que o rompimento contratual decorreu de violação às regras de conduta do entregador parceiro em virtude de fraude financeira caracterizada em razão de ter permanecido por longo período de tempo em “off-line” no aplicativo (fls. 47).

O documento de fls. 116, extraído do sistema de gerenciamento específico e que também não foi objeto de impugnação

específica, comprova a tese defensiva da ré.

Outrossim, o extenso documento juntado a fls. 82/115, nomeado “Termos e Condições de Uso iFOOD para Entregadores”, traz todos os esclarecimentos necessários e claros sobre as condutas que devem ser rigorosamente observadas pelos motoristas e motociclistas parceiros na execução de sua atividade, inclusive sob pena de bloqueio temporário ou definitivo do seu cadastro (fls. 107/110).

Recentemente, no REsp n. 2.135.783/DF, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, firmou-se o entendimento de que não há empecilho para a imediata suspensão de motorista de aplicativo que pratica ato suficientemente gravoso, sem a necessidade de notificação prévia e com a possibilidade de o direito de defesa ser exercido posteriormente.

De acordo com o mencionado julgado, foi reafirmado que a relação estabelecida entre as partes tem natureza civil e comercial, como se pode notar:

“RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C AÇÃO INDENIZATÓRIA. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. OMISSÃO. NÃO DEMONSTRADA. DESCRENCIAMENTO PERFIL. MOTORISTA APLICATIVO. DECISÃO AUTOMATIZADA. NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. DESNECESSÁRIA. DEVER DE INFORMAÇÃO. SEGURANÇA DOS USUÁRIOS. CONTRADITÓRIO. AMPLA DEFESA. 1. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória por danos morais e materiais ajuizada em 12/04/2022, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 25/07/2023 e

concluso ao gabinete em 12/04/2024. 2. O propósito recursal é decidir se é possível o descredenciamento definitivo de motorista de aplicativo, sem direito ao contraditório, à ampla defesa e à notificação prévia. 3. Tendo em vista que, até o presente momento, não foi reconhecida a existência de vínculo empregatício entre os profissionais prestadores de serviços e a plataforma, é entendimento desta Terceira Turma que esta relação possui caráter eminentemente civil e comercial. Precedentes. 4. É entendimento do STF, a necessidade de garantir a eficácia dos direitos fundamentais, como o contraditório e a ampla defesa, também nas relações privadas. (RE 201.819, Segunda Turma, Dje 11/10/2005) 5. Nos termos do art. 5º, I, combinado com o art. 12, §2º, da LGPD entende-se que o conjunto de informações que leva ao descredenciamento do perfil profissional do motorista de aplicativo se configura como dado pessoal, atraindo a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados. 6. A transparência é o princípio da Lei Geral de Proteção de Dados que garante aos titulares informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento de dados. 7. O titular dos dados pessoais, que pode ser o motorista de aplicativo, possui o direito de exigir a revisão de decisões automatizadas que definam seu perfil profissional (art. 20 da LGPD). 8. Conjugando a determinação do art. 20 da LGPD com a eficácia dos direitos fundamentais nas relações privadas, entende-se que o titular de dados pessoais deve ser informado sobre a razão da suspensão de seu perfil, bem como pode requerer a revisão dessa decisão, garantido o seu direito de defesa. 9. Considerando que, a depender da situação fática, a plataforma de transporte individual poderá ser responsabilizada por eventuais danos causados ou sofridos

por seus usuários, cabe a ela analisar os riscos que envolvem manter ativo determinado perfil de motorista. 10. Sendo o ato cometido pelo motorista suficientemente gravoso, trazendo riscos ao funcionamento da plataforma ou a seus usuários, não há óbice para a imediata suspensão do perfil profissional, com a possibilidade de posterior exercício de defesa visando ao recredenciamento. 11. Se tiver sido conferido o direito de defesa ao usuário e ainda assim a plataforma concluir que restou comprovada a violação aos termos de conduta, não há abusividade no descredenciamento do perfil. Até mesmo porque não se afasta a possibilidade de revisão judicial da questão. 12. Na espécie, após ter violado os termos de conduta da plataforma, o recorrente foi informado das razões que levaram à suspensão temporária do seu perfil de motorista de aplicativo. Contudo, após o procedimento de análise das acusações, no qual o recorrente pôde apresentar alegações, a recorrida concluiu pelo descredenciamento definitivo do perfil. Assim, o Tribunal de origem entendeu que o descredenciamento foi legítimo. 13. Recurso especial conhecido e desprovido” (REsp n. 2.135.783/DF, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 18/6/2024, DJe de 21/6/2024, grifo nosso).

Dessa forma, em princípio, a suspensão/bloqueio definitivo do perfil do motorista/entregador do aplicativo iFOOD e a postergação do direito de defesa não constituem ofensa aos direitos ao contraditório e à ampla defesa.

Ademais, tal medida visa resguardar a segurança dos usuários do aplicativo e clientes dos bares, lanchonetes e restaurantes

parceiros, sendo que a decisão pode ser revista, como se pretende com a ação em discussão, sendo que o próprio contrato firmado entre as partes prevê as hipóteses em que a ré pode desfazer unilateralmente o contrato, sem aviso prévio, dentre as quais violação às diretrizes de conduta traçadas pelo iFOOD.

Sobre o bloqueio em discussão, como o sistema da ré constatou que a prática de ato irregular contrária os termos de normas e conduta, a rescisão contratual realmente ocorreu por justa causa, motivando a desativação da conta.

Não se pode esquecer, ainda, que a apelada pode desativar a conta do entregador a qualquer momento, mesmo sem justificativa, sem que isso implique em ato ilícito, até porque, da mesma forma, pode o entregador parceiro deixar de exercer suas atividades por meio da plataforma disponibilizada quando lhe convier, não se verificando, por consequência, a alegada abusividade.

No mesmo sentido, julgados precedentes deste E. TJSP:

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Transporte individual de passageiros. Uber. Acesso à plataforma bloqueado/cancelado por suspeita de condutas inadequadas. Liberdade de contratar. Exercício regular de direito. Conduta lícita. Inteligência do art. 188, I, do CC. Sentença mantida. Recurso não provido” (Ap. 1003307-37.2021.8.26.0477; Rel. Des. GILSON DELGADO MIRANDA; j. 26/05/2022).

“Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer c/c pedido de

indenização por danos materiais por lucro cessante e de danos morais e materiais c/c tutela de urgência. Sentença de improcedência. Motorista de aplicativo Uber. Relação jurídica. Habilitação em aplicativo. Plataforma da mantenedora. Motorista credenciado. Transporte individual de passageiro. Código de conduta. Inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Alegação inicial de que o autor teve sua conta injustamente bloqueada pela ré. Conjunto probatório que, no entanto, revelou que o cadastro de motorista do autor foi encerrado por violação aos Termos e do Código de Conduta da empresa. Existência de relatos convergentes, de usuários, no sentido de atestar a conduta inapropriada do autor. Rescisão motivada do contrato. Cláusula contratual que autoriza a rescisão na hipótese de violação às normas de conduta. Liberdade de contratar. Descredenciamento de motorista. Exercício regular de direito. Inteligência do artigo 188, inciso I, do Código Civil. Sentença mantida, com majoração dos honorários de sucumbência. Recurso não provido.” (Apelação Cível 1001400-07.2020.8.26.0010, Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado, Relator: Hélio Nogueira, Dje 14/11/2020).

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - Intermediação digital de serviço de transporte pelo aplicativo Uber - Descredenciamento de motorista pela empresa intermediadora do serviço - Alegação do motorista de que a desativação de seu cadastro foi unilateral, imotivada e abusiva - Previsão expressa no contrato da possibilidade de resolução unilateral do negócio jurídico pela Uber caso o motorista não observe as normas previstas nos instrumentos que vinculam as partes - Conduta recorrente do motorista parceiro consistente em forçar o cancelamento de

solicitações dos usuários apurada em perícia - Reclamações dos usuários de mesmo conteúdo, qual seja, que o motorista aceitava a solicitação e, na sequência, cancelava - Descredenciamento legítimo reconhecido - Improcedência mantida Recurso improvido.” (Apelação Cível 1003884-60.2018.8.26.0011, Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado, Relator: Correia Lima, Dje 02/11/2020)

Assim, não tem cabimento a alegação do apelante no sentido de que o bloqueio do seu acesso e uso da plataforma digital iFOOD por iniciativa unilateral da ré é abusivo e viola o princípio da função social do contrato.

Inexistente ato ilícito praticado pela ré contra os direitos do autor, é incabível qualquer pretensão indenizatória.

Logo, sem necessidade de maiores digressões a respeito da controvérsia posta em discussão, a manutenção da r. sentença recorrida é medida de rigor.

Não sendo provido o recurso, na forma do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários do patrono da ré para 12% (doze por cento) do valor da causa, sopesados os trabalhos realizados em ambas as fases do processo, ressalvada a gratuidade da justiça deferida ao apelante.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO.**

CARMEN LÚCIA DA SILVA
Relatora