



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000422557

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025958-25.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A, é apelado ANDERSON SANTANA PIRES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª 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 GOMES VARJÃO (Presidente) E ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

CELINA DIETRICH TRIGUEIROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº : 10.939
APELAÇÃO Nº : 1025958-25.2024.8.26.0100
COMARCA : CAPITAL (CENTRAL)
APELANTE : IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE
S/A
APELADO : ANDERSON SANTANA PIRES
JUIZ(A) : RICARDO DAL PIZZOL

APELAÇÃO. Plataforma de entregas. Banimento de entregador. Ação de obrigação de fazer e indenizatória. Sentença de parcial procedência. Recurso do réu. Regularidade do bloqueio não comprovada. Documentos unilaterais que não descrevem satisfatoriamente nem comprovam as infrações apontadas. Banimento indevido. Abusividade. Violação à boa-fé objetiva e à dignidade da pessoa humana. Determinação de reativação da conta que não implica ingerência indevida na atividade econômica. Danos morais configurados diante da privação do sustento e atribuição de pecha infundada. Quantum indenizatório mantido. Lucros cessantes devidos. Sentença mantida. Honorários majorados. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta por **IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A.** contra a r. sentença de fls. 210/215, que julgou procedente a ação ajuizada por **ANDERSON SANTANA PIRES** para determinar a reativação de sua conta na plataforma e condenar a ré ao pagamento de indenizações por danos materiais e morais.

Sustenta o apelante (fls. 225/234) é mero intermediador de negócios. O entregador apelado quebrou os termos de serviço da plataforma, o que justificou a rescisão do contrato, na forma do art. 421 do Código Civil. O iFood notou a mensagem de erro “*outlier_8_grupo_mass*”, que indica excesso de ocorrências tais como “*área de risco, cliente não localizado e problema no veículo*”. A reintegração determinada viola a liberdade econômica. Não houve lucros cessantes, pois o apelado manteve a liberdade de realizar serviços de entrega por meio de outros canais. Não houve dano moral.

Contrarrazões a fls. 240/255.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Sustenta o apelante que o bloqueio do apelado foi devido, pois houve violação às normas de uso da plataforma.

De fato, reconhece-se que a apelada tem o dever de tutelar seus próprios interesses na plataforma e que esse direito inclui a possibilidade de excluir de seus cadastros entregadores e consumidores que violem as normas de funcionamento.

Porém, respeitado o inconformismo da apelante, não há prova satisfatória da violação apontada.

Como foi bem apontado pela r. sentença, o documento juntado pela apelante se limita a um *print* com códigos, sem ligação clara com o autor: *“Ocorre que tal documento contém apenas códigos que sequer permitem concluir que o “driver_UUID” indicado era atribuído ao autor junto à plataforma iFood, pois não informados os seus dados pessoais (necessários para a criação do perfil de usuário, conforme fls. 75/76)”*.

Também é verdade que as alegadas violações não foram individualizadas ou detalhadas: *“poderia o requerido ter juntado aos autos cópia das reclamações registradas por clientes ou estabelecimentos comerciais parceiros, mas não o fez. Em verdade, sequer há qualquer documento que detalhe e especifique cada uma das violações.”*

Dessa forma, mostra-se inevitável a conclusão adotada pelo D. Juízo *a quo*, no sentido de que a apelante não

comprovou a ocorrência de violações contratuais que justificassem a imposição da penalidade de descredenciamento ao entregador parceiro. Dessa forma, a higidez de sua conduta não foi comprovada.

Determinar a restituição da conta do apelante não constitui ingerência indevida sobre a ordem econômica. O apelante notoriamente disponibiliza sua plataforma de entregas para qualquer ciclista ou motociclista habilitado que passe pela checagem de antecedentes.

Pelo que se depreende dos autos, o autor passou nessa checagem e foi habilitado para trabalhar como entregador. De acordo com o conjunto fático-probatório, o autor desempenhou adequadamente essa função, dedicando seu tempo à atividade profissional de entregador. Dedicou, ainda, seu patrimônio à aquisição e/ou manutenção de um veículo apto para fazer entregas. Por tudo isso, tinha a legítima expectativa de que poderia contar com os rendimentos provenientes desse trabalho, a não ser que violasse os termos de uso ou que a plataforma Ifood deixasse de existir ou decidisse reduzir seu quadro de entregadores. Nenhuma dessas hipóteses ocorreu, de modo que o bloqueio vulnera a boa-fé objetiva.

Se a relação entre as partes não é de consumo, é certo que ainda assim é extremamente desbalanceada. É evidente que a plataforma tem poder incomparável ao do entregador, que depende dela para seu sustento. Não se pode admitir, sob pena de vulneração à dignidade da pessoa humana, que a plataforma abuse de sua posição contratual para retirar arbitrariamente o sustento de seus parceiros comerciais sem motivo razoável.

O banimento violou a justa expectativa do

entregador e a boa-fé contratual. Deve, portanto, ser afastado, com a restituição da conta do autor.

Em caso análogo, assim decidiu esta Colenda Câmara, em voto de minha relatoria:

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c/c perdas e danos. Descrédenciamento do autor da plataforma Ifood. Sentença de improcedência. Apelação manejada pelo autor. EXAME: distribuição do ônus probatório que deve obedecer às regras do artigo 373 do Código de Processo Civil. Ausência de hipossuficiência do autor quanto à prova. Provas acostadas aos autos que demonstram o bloqueio do autor na plataforma, com esclarecimentos genéricos e sem a possibilidade de defesa prévia. Conduta da ré que se mostrou abusiva e violou a boa-fé contratual. Requerida que comprovou suas alegações com "prints" de seu sistema interno. Telas do sistema que são provas produzidas unilateralmente, em língua estrangeira e que não guardam conexão com o autor. Ônus probatório de que a ré não se desincumbiu. Inteligência do artigo 373, II do Código de Processo Civil. 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 motorista 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, descontando-se os custos operacionais. Sentença reformada. Honorários advocatícios carreados à ré. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1018732-92.2022.8.26.0405; Relator (a): Celina Dietrich Trigueiros; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/04/2023; Data de Registro: 28/04/2023)

O dano moral há mesmo de ser reconhecido. A conduta do apelada não representa mero ilícito contratual. O bloqueio injustificado e sua manutenção após reclamação extrajudicial resultaram na privação do sustento do entregador, somada à indevida atribuição da pecha de violador das normas contratuais. Assim, é correto entender que houve ataque à honra e à tranquilidade do trabalhador. Em caso análogo, esta Corte reconheceu a existência de danos morais:

APELAÇÃO – Apelação – Bloqueio de conta mantida por entregador em aplicativo de "delivery" (Ifood) – Obrigação de fazer c/c

pedido de danos morais – Revelia da ré – Sentença de Improcedência. Insurgência recursal do autor – A liberdade de contratar não é escusa para a prática de ato incompatível com a boa-fé objetiva – Revelia da ré – Alegações genéricas em sede administrativa – Infração contratual não demonstrada – Reativação da conta – Admissibilidade. Danos morais – Ocorrência – Injusta suspensão da conta que gerou perda de parte crucial de sua renda e incerteza quanto à sua subsistência – Indenização que deve ser sempre estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória – Quantia de R\$ 5.000,00 que se mostra suficiente para reparação do mal, à falta de maior repercussão – Precedentes deste E.Tribunal – Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1012551-02.2023.8.26.0127; Relator (a): Michel Chakur Farah; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2024; Data de Registro: 28/06/2024)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE

OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C.
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E
LUCROS CESSANTES - APLICATIVO
'IFOOD' - RESCISÃO CONTRATUAL
UNILATERAL PELA RÉ - BLOQUEIO DE
ACESSO DO ENTREGADOR À
PLATAFORMA POR MAU USO - NÃO
COMPROVAÇÃO - PEDIDO DE
OBRIGAÇÃO DE FAZER PARA
REINCLUSÃO NA PLATAFORMA -
PROVIMENTO - DANOS MORAIS -
OCORRÊNCIA - INDENIZAÇÃO
ARBITRADA EM R\$ 8.000,00 -
MONTANTE ADEQUADO À
COMPENSAÇÃO DO DANO - REDUÇÃO -
IMPERTINÊNCIA - LUCROS CESSANTES -
CARACTERIZAÇÃO - SENTENÇA
MANTIDA - RECURSO NÃO PROVIDO. A
suspensão abrupta, unilateral e desmotivada do
contrato e bloqueio do entregador autor na
plataforma 'Ifood', se mostra arbitrária, fazendo
jus o demandante à reinserção na plataforma,
assim como aos lucros cessantes advindos da
impossibilidade de exercício do trabalho
durante meses, sendo cabível, também,
indenização por danos morais decorrentes da
exclusão imotivada em razão da afetação dos

direitos de personalidade do autor. (TJSP; Apelação Cível 1035280-61.2023.8.26.0405; Relator (a): Paulo Ayrosa; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/06/2024; Data de Registro: 27/06/2024)

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer e indenizatória por dano moral e material. Aplicativo de entrega. Sentença de improcedência. Inconformismo da parte autora. Acolhimento em parte. Alegação da empresa proprietária do aplicativo ("ifood") de que o desligamento do entregador se deu como livre exercício de direito. Não acolhimento. Contrato que não prevê a possibilidade de rescisão imotivada. Causa da rescisão que não restou comprovada pela parte ré, ônus que lhe incumbe, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Parte autora que pretende a condenação da empresa em lucros cessantes. Acolhimento. Sendo ilícito o desligamento, surge para a parte prejudicada o direito indenizatório aos lucros cessantes, valor esse a ser apurado em sede de liquidação de sentença. Danos morais. Não cabimento. O mero inadimplemento contratual, por si só, não gera o dever de indenizar moralmente.

Precedentes. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1016433-08.2023.8.26.0309; Relator (a): Rogério Murillo Pereira Cimino; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/06/2024; Data de Registro: 24/06/2024)

Considerando os parâmetros jurisprudenciais adotados em casos análogos e as particularidades do caso concreto, entendo que foi adequada a fixação do *quantum* de R\$ 7.000,00, que se reputa suficiente para reparar o dano extrapatrimonial sem causar enriquecimento sem causa. Em caso muito semelhante, este foi o valor adotado por esta Turma Julgadora:

APELAÇÃO. Plataforma de entregas. Banimento de entregador. Ação de obrigação de fazer e indenizatória. Sentença de parcial procedência. Recurso do réu. Bloqueio incontroverso. Ônus da prova de sua regularidade que incumbe à plataforma. Apresentação de justificativa para o bloqueio que representa indevida inovação recursal. Juntada extemporânea de documentos. Inadmissibilidade. Art. 404 do Código de Processo Civil. Banimento indevido. Abusividade. Violação à boa-fé objetiva e à dignidade da pessoa humana. Bloqueio que

priva o trabalhador de seu sustento. Ausência de intromissão indevida sobre a ordem econômica. Banimento que deve mesmo ser afastado. Recurso do autor. Danos morais configurados. Conduta da ré que privou o autor de seu sustento e ofendeu sua honra. Indenização devida. Fixação em R\$ 7.000,00. Juros incidentes a partir do evento danoso. Correção monetária pela Tabela Prática do TJSP. Impossibilidade de aplicação da SELIC ao caso concreto. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1039945-71.2023.8.26.0001; Relator (a): Celina Dietrich Trigueiros; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2024; Data de Registro: 31/07/2024)

Os lucros cessantes são mesmo devidos. A despeito do inconformismo do apelante, não há substituto viável ao volume de corridas oferecido pelo iFood, que é, hoje em dia, praticamente monopolista no setor de entregas de *motoboys*. Atuar em outras plataformas é viável, mas ficar restrito a elas representa uma perda muito grande de faturamento.

Não à toa, a Jurisprudência tem sido pacífica

no sentido de que aplicativos como o gerido pelo apelante devem ser condenados ao pagamento de lucros cessantes no caso de descredenciamento indevido do entregador. Em caso análogo, assim decidiu esta Colenda Câmara:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
DESCREDENCIAMENTO DE CONTA E DE
MOTOCICLISTA EM PLATAFORMA DE
ENTREGA DE COMIDA E MERCADO
(IFOOD). AÇÃO COM PRECEITOS
CONDENATÓRIOS. Sentença de
improcedência dos pedidos reformada. Autor,
motociclista cadastrado no aplicativo da ré
(Ifood), que foi descredenciado
unilateralmente, sob a acusação de retirada do
produto e sem que houvesse sua entrega ao
destinatário, em violação aos Termos de Uso.
Distribuição do ônus da prova. Nas ações
envolvendo descredenciamento de motociclista
em aplicativo de entrega de comida e mercado
(como, por exemplo, "Ifood"), por acusação de
retirada do produto e sem que houvesse sua
entrega ao destinatário e violação aos termos de
uso, quando o fato for negado pelo motociclista
em Juízo, é cabível a aplicação da distribuição
dinâmica do ônus da prova, nos termos do art.
373, § 1º, do CPC/2015. Possibilidade da ré em
trazer elementos que corroborem com suas

alegações e hipossuficiência técnica do entregador parceiro em face da plataforma, que justifica a redistribuição do ônus da prova. Ré que não se desincumbiu do ônus contido no art. 373, II, do CPC/2015 de provar a regularidade da conduta, limitando-se a insistir que o autor praticou "retirada do produto e ausência da entrega do mesmo", não servindo, para a prova da regularidade do credenciamento, a mera juntada de telas sistêmicas que não aparentam guardar qualquer relação com a acusação formulada. Desativação da conta que, ademais, deve ser precedida de efetiva prestação das informações que viabilizem o exercício do direito de defesa, ausentes no caso dos autos. Conduta que revela abuso do direito e violação à boa-fé objetiva (artigos 187 e 422, ambos do Código Civil). Autor que deve ser reintegrado à plataforma, sob pena de multa. Danos materiais (lucros cessantes) reconhecidos. A plataforma de aplicativo de entrega de comida e mercado que indevidamente credencia motociclista ou motorista deve pagar lucros cessantes pelo período em que o usuário ficou impedido de exercer sua atividade. Quanto ao valor da indenização, deverá corresponder ao período em que o motociclista ficou bloqueado, cuja

base de cálculo corresponderá à média do período de 12 meses que antecederam o bloqueio, descontado 40% de custos operacionais, cabendo à ré, em liquidação, por perícia, se assim optar, desconstituir o valor indicado pelo autor. Precedentes. Danos morais. Não cabimento. O mero inadimplemento contratual, por si só, não gera o dever de indenizar moralmente. Precedentes. Pedidos julgados parcialmente procedentes. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1001390-03.2023.8.26.0286; Relator (a): Alfredo Attié; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025)

Dessa forma, conclui-se não haver reforma cabível à r. sentença.

Majoram-se os honorários fixados em primeiro grau para 17,5% da condenação.

Ante o exposto, **nega-se provimento** ao recurso.

CELINA DIETRICH E TRIGUEIROS TEIXEIRA PINTO
Relatora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO