



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000422008

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006367-58.2024.8.26.0268, da Comarca de Itapequerica da Serra, em que é apelante IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A, é apelado ANDRE LINO DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E EDUARDO GESSE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MICHEL CHAKUR FARAH

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1006367-58.2024.8.26.0268

Comarca: Itapecerica da Serra - 2ª Vara

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

Apelado: André Lino de Souza

Juíza de origem: Leticia Antunes Tavares

VOTO Nº 6272

APELAÇÃO - Bloqueio de conta mantida por entregador em aplicativo de *delivery* (Ifood) - Obrigação de fazer c/c perdas e danos - Sentença de parcial procedência - Inconformismo da plataforma - Não acolhimento - Violação às regras da plataforma por parte do motoboy parceiro - Prova - Ausência - A liberdade de contratar não é escusa para a prática de ato incompatível com a boa-fé objetiva - Precedente - Infração contratual que não foi minimamente demonstrada - Reativação da conta - Admissibilidade.

Danos morais - Ocorrência - A injusta privação da conta na plataforma gera a perda de renda e causa incerteza quanto à subsistência do trabalhador - 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, e, por isso, fica mantida.

RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se apelação interposta contra a sentença de fls. 165/169, cujo relatório adoto, que julgou procedente em parte a pretensão inicial.

Fê-lo, a ilustre Magistrada, à consideração de que a exclusão do entregador foi arbitrária, sem qualquer notificação anterior, sem motivação comprovada e sem oportunidade de efetiva defesa. Impôs o restabelecimento da conta e condenou a plataforma ao pagamento de R\$5.000,00 a título de indenização por danos morais.

A ré apela a fls. 180/198, negando a prática de ato ilícito.

Defendeu que a exclusão decorreu de exercício regular de direito. Descreveu o modo pelo qual a plataforma opera. Afirmou que a relação foi encerrada por simples desinteresse (fl. 188, itens 21 e 22). Invocou a liberdade de contratar. Disse que “foi constatada a recorrência das repreensíveis condutas realizadas pelo Apelado perante a plataforma” e que “realizou a minuciosa apuração da conduta do Recorrido perante a plataforma de modo administrativo, sendo identificadas as irregularidades que restaram efetivamente comprovadas nos autos” (fl. 189, itens 26 e 27). Impugnou a indenização pelos danos morais. Colacionou julgados. Pediu o provimento do recurso, com pleito subsidiário de redução do valor da indenização.

Contrarrazões a fls. 202/205, batendo-se pela manutenção da sentença.

Em juízo de admissibilidade, anoto que o recurso é tempestivo, está preparo e foi regularmente processado.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Infere-se dos autos que o requerente, entregador cadastrado na plataforma da ré, teve sua conta bloqueada.

Esse bloqueio, que se não se nega, segundo a ré foi feito em exercício regular de direito, pela violação aos termos de uso da plataforma.

É certo que ninguém está obrigado a contratar com quem não queira.

Todavia, se o prestador do serviço foi admitido na plataforma, a ré não pode, pura e simplesmente, a seu bel-prazer, encerrar a relação, assim frustrando a justa expectativa da parte contrária.

Isso porque, “Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.” (art. 422 do CC).

Convém registrar a lição de Judith Martins-Costa¹ sobre a matéria: “Na sua configuração no domínio das obrigações a expressão “boa-fé” indica, primeiramente, um modelo de comportamento, um standard valorativo de concretos comportamentos humanos. Esse standard considera modelar justamente um agir pautado por certos valores socialmente significativos, tais como a solidariedade, a lealdade, a probidade, a cooperação e a consideração aos legítimos interesses alheios, incluindo condutas omissivas sempre que o não-fazer, ou a abstenção, for o meio indicado para concretizar tais valores sociais que, mediante o princípio da boa-fé, adquirem entidade jurídica. (...)”.

Harmonizando com esse ensinamento, esta Corte já decidiu, em litígio semelhante, que “A liberdade de contratar e a autonomia da vontade privada são princípios basilares do ordenamento jurídico brasileiro, mas o bloqueio sumário de conta de entregador é incompatível com a boa-fé objetiva. A plataforma tem o direito de contratar com quem quiser, mas não pode encerrar contratos com base em justificativas inverídicas”².

Assim, para a validade do bloqueio da conta do autor, a plataforma deveria ter comprovado a existência de motivação idônea, além de comunicar previamente o descredenciamento e de propiciar a ele alguma chance de defesa.

No entanto, desse ônus não se desincumbiu, na medida em que

¹Martins-Costa, Judith. “A boa fé objetiva e o adimplemento das obrigações. Revista Brasileira de direito comparado. Rio de Janeiro: edição nº 25, 2º semestre, 2003, pp. 228-281.

²Apelação Cível nº 1120731-67.2021.8.26.0100, da Comarca de São Paulo; 27ª Câmara de Direito Privado; relatora Celina Dietrich Trigueiros; j. 23/08/2022.

não indicou quais seriam os supostos atos desabonadores praticados pelo entregador, muito menos fez prova das supostas “repreensíveis condutas realizadas pelo Apelado perante a plataforma”.

O direito não se satisfaz com a mera alegação de fatos genéricos, sem provas conexas e suficientes (art. 373 do CPC).

Nesse quadro, afigura-se acertado o restabelecimento da conta imposto pela sentença.

Frise-se que a intervenção do Poder Judiciário não representa qualquer afronta à livre iniciativa prevista na Magna Carta. A r. sentença limita-se a aplicar, ao caso concreto, as normas do direito privado e princípios constitucionais, no sentido de reparar a atuação ilícita da plataforma.

Além disso, a conduta da plataforma, é incontestável, violou o dever de boa-fé que rege as relações privadas. O titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, ou pela boa-fé, também comete ato ilícito (art. 187 do CC), ficando obrigado a reparar o dano que causou (artigos 927 e 944 do CC).

Aplicando esses preceitos ao caso concreto, nota-se que o dano moral é nítido, porquanto a injusta privação da conta na plataforma gera a perda de renda e causa incerteza quanto à subsistência do trabalhador.

Em caso semelhante, esta C. Câmara decidiu o seguinte: “A configuração do dano moral é inquestionável, pois a conduta da apelante determinou o indevido desligamento do apelado da plataforma e, como consequência, as atribulações decorrentes da perda da renda auferida por ele como motorista do aplicativo, causando incerteza quanto à sua

subsistência, o que justifica a fixação da reparação pecuniária, a fim de compensá-lo pelo sofrimento suportado, cuidando a espécie de dano *in re ipsa*”³.

A indenização respectiva deve ser sempre estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória. A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuie o dano havido.

Portanto, não há que se falar em indenização inexpressiva, que gera a impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem em exorbitância que acarreta o enriquecimento sem causa, no que diz respeito ao ofendido.

O valor de R\$5.000,00⁴, arbitrado em sentença, é suficiente à reparação do mal, à falta de maior repercussão, e, por isso, fica mantido.

Cito precedente desta C. Câmara para caso semelhante:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. APLICATIVO DE ENTREGA. IFOOD. DESCREDENCIAMENTO. A despeito da autonomia da vontade e da liberdade contratual, o descredenciamento imotivado e sem aviso prévio gera reflexos patrimoniais e morais ao parceiro cujo sustento dependia da relação mantida entre as partes. Boa-fé objetiva, vetor do mínimo ético exigível, que deve graduar a atuação dos contratantes durante todas as fases do vínculo obrigacional. Hipótese em que o réu informou bloqueio motivado, mas não o demonstrou. Documento ininteligível,

³Apelação Cível nº 1002682-57.2022.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos; 28ª Câmara de Direito Privado; relator Dimas Rubens Fonseca; j. 18/01/2023.

⁴Súmula 326 do STJ: Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.

impugnado pelo autor, que a nada presta. Reativação de cadastro autorizada. Lucros cessantes que não se presumem. Ônus que o autor não superou e, para tanto, não era hipossuficiente. Dano moral in re ipsa configurado. Entregador que tinha no aplicativo sua fonte de renda, a suportar inegável impacto anímico com o seu desligamento da plataforma. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Razoabilidade. Precedentes desta Corte. Sucumbência recíproca. Tutela de urgência viável. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1022377-57.2024.8.26.0405; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 09/04/2025)

É o quanto basta.

Forte nessas razões, **meu voto nega provimento ao recurso**, nos termos explicitados.

Ante a manutenção do resultado, majoro os honorários advocatícios, fixando a verba devida pela apelante em 12% sobre o valor da condenação, nos termos preconizados no § 11, do art. 85, do Código de Processo Civil.

MICHEL CHAKUR FARAH
Relator