



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000429339

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1116119-81.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A, é apelado JOSE ROBERTO FORNALE NETO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. V.U.***, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

★

VOTO N° : 33.980
APELAÇÃO N° : 1116119-81.2024.8.26.0100
COMARCA : SÃO PAULO - CENTRAL - 38ª VARA CÍVEL
APELANTE : IFOOD S.A.
APELADO : JOSÉ ROBERTO FORNALE NETO
JUIZ : GUILHERME ROCHA OLIVA

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Demandante que alega ter sido indevidamente descadastrado da plataforma "iFood" e pleiteia indenização material a título de lucros cessantes além de indenização moral. SENTENÇA de procedência. APELAÇÃO da Empresa ré, que insiste na improcedência da Ação, pugnando subsidiariamente pela redução do "quantum" indenizatório arbitrado na sentença. EXAME: contrato de adesão entre entregadores de aplicativo e a Empresa ré. Cláusulas que devem ser interpretadas em favor do aderente, "ex vi" do artigo 423 do Código Civil Empresa ré que não se desincumbiu do ônus de comprovar a cogitada violação aos "Termos de Uso" atribuída ao autor. Aplicação do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Determinação de reativação da conta em questão, com retorno ao estado anterior, que era de rigor. Dano moral indenizável configurado. Situação que ultrapassou o mero dissabor do cotidiano do demandante, que utiliza a conta como ferramenta para o exercício da atividade profissional. Indenização correspondente, contudo, arbitrada na sentença em R\$ 8.000,00, que comporta redução para R\$ 5.000,00, ante as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade. Reparação moral imposta em montante inferior ao pleiteado que não implica sucumbência recíproca. Aplicação da Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça. Prejuízo material na modalidade lucros cessantes que não restou demonstrado de forma real, efetiva e concreta na fase de conhecimento. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de "*Ação de Obrigação de Fazer c.c. Indenização por Danos Materiais e Morais*", movida pelo apelado contra a apelante, sob a alegação de que "... (i) vinculou-se à plataforma

do réu como entregador/motoboy em novembro de 2023; (ii) auferia remuneração média de R\$ 900,00 (novecentos reais) semanais; (iii) no dia 30/06/2024, foi bloqueado, pois, segundo o réu, havia cobrado de cliente valores a maior. Todavia, não era possível ao autor fazer tal cobrança, pois o valor já vem lançado na própria máquina fornecida pelo aplicativo; (iv) a ré aceitou as provas e as argumentações do autor e o desbloqueou. Todavia, depois de vinte dias foi bloqueado novamente; (v) o novo bloqueio imposto à sua conta foi realizado, segundo o réu, por descumprimento dos termos e condições, justificativa genérica e vaga. Diante do exposto, formulou pedido requerendo a condenação do réu: (i) ao restabelecimento da conta para que possa voltar a realizar entregas; (ii) a reparação por danos materiais (lucros cessantes) no valor de R\$ 900,00 por semana, descontados 15% de custos de operação e (iii) indenização moral de R\$ 8.000,00”, conforme relatado na fl. 284.

O MM. Juiz “a quo” proferiu a r. sentença apelada, decidindo “in verbis”: “... resolvo o mérito, na forma do art. 487, I, do Código de Processo Civil, e julgo procedentes os pedidos formulados para: (i) condenar o réu à obrigação de fazer consistente em restabelecer a conta do autor; (ii) condenar o réu ao pagamento de lucros cessantes de R\$ 4.972,50, com correção monetária pela Tabela Prática de Atualizações do TJSP a partir da data da suspensão e juros de mora desde a citação e (iii) condenar o réu ao pagamento de indenização moral de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), que será acrescido de correção monetária pela Tabela Prática de Atualizações do TJSP a partir desta data (Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça) e

juros de mora a contar da citação (art. 397, parágrafo único, e art. 405 do CC mora ex persona). Sucumbente, o réu arcará com as custas e despesas processuais (art. 82, § 2º, do CPC) e honorários advocatícios de 15% do valor da condenação (art. 85, caput e § 2º, do CPC). Fica confirmada a tutela de urgência concedida anteriormente” (“sic”, fl. 289).

Inconformada, apela a Empresa ré insistindo na improcedência da Ação, pugnando subsidiariamente pela redução do “*quantum*” indenizatório (fls. 292/308).

Anotado o Recurso (fl. 311), o apelado apresentou contrarrazões pugnando pela manutenção da sentença (fls. 314/320).

É o **relatório**, adotado o de fl. 284.

A Apelação comporta conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade no tocante (v. artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil).

O Recurso merece prosperar ao menos em parte.

Por primeiro, ressalta-se que o contrato que vincula as partes é de adesão e suas cláusulas ambíguas ou contraditórias devem ser interpretadas em favor do aderente (artigo 423 do Código

Civil).

Ao que consta dos autos, o autor atua como entregador desde novembro de 2023 por meio de aplicativo gerenciado pela ré, tendo sido surpreendido nos dias 30 de junho e 02 de julho de 2024 com a desativação permanente de sua conta porque “*foi conectada a um **dispositivo suspeito**, o que descumpra nossos Termos e Condições de Uso. Por isso, você não vai mais receber rotas*” (fl. 29). Consta ainda que o autor tentou reativar sua conta entrando em contato com a Empresa ré, mas sem sucesso (fls. 24/32), daí a Ação (fls. 1/16).

A Empresa ré, por sua vez, argumenta que “... *o iFood se viu obrigado a rescindir o contrato estabelecido entre as partes por justo motivo, por justo motivo, uma vez que a parte autora praticou grave e flagrante violação dos termos e condições de uso da plataforma do iFood, **notadamente fraude financeira** se utilizando da sua posição de entregador*” (“sic”, fls. 148), com a reativação da conta no dia 1º de julho de 2024.

Ocorre que a requerida sequer menciona o “*dispositivo suspeito*” indicado como fundamento da desativação da conta do autor na plataforma (fl. 29). Ora, se a demandada arvora-se no direito de excluir os cadastrados, deve arcar com o ônus de apresentar no mínimo as razões para tal medida.

Tem-se, pois, que a requerida não se desincumbiu do ônus de provar a existência de fato impeditivo,

modificativo ou extintivo do direito do autor, consoante previsto no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Assim, não havia mesmo justificativa para o cancelamento da conta do autor, dada a ausência de justificativa por parte da ré.

Quanto à pretensão de indenização por dano moral, tem-se como bem configurado o prejuízo moral indenizável no caso vertente. Ao que se infere dos autos, o autor sofreu evidente abalo, pela privação de sua conta na plataforma ré por tempo considerável, mais de seis (6) meses, que é utilizada como um dos meios para o exercício de sua atividade profissional.

Contudo, o “*quantum*” indenizatório, arbitrado na sentença em R\$ 8.000,00, comporta redução para R\$ 5.000,00, ante as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade, as peculiaridades do caso concreto, a duração da desativação da conta do autor na plataforma e ainda os valores indenizatórios determinados na prática Judiciária deste E. Tribunal de Justiça.

Cumprе consignar que, cuidando-se de indenização moral, a condenação em montante inferior ao pleiteado não implica sucumbência recíproca, consoante entendimento adotado pelo C. Superior Tribunal de Justiça na Súmula 326 (“*Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na*”).

inicial não implica sucumbência recíproca”).

Por fim, a pretensão de indenização material na modalidade lucros cessantes não comportava mesmo acolhida, ante a ausência de prova real, efetiva e concreta, ainda na fase de conhecimento, quanto à ocorrência desse desfalque, até mesmo pela possibilidade de utilização de outras plataformas de entrega pelo demandante.

Resta o acolhimento parcial do Recurso por conseguinte.

A propósito, eis a Jurisprudência:

1006223-40.2023.8.26.0003

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Prestação de Serviços*

Relator(a): *Rosangela Telles*

Comarca: *São Paulo*

Órgão julgador: *31ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *27/10/2023*

Data de publicação: *27/10/2023*

Ementa: *APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. APLICATIVO DE ENTREGAS. DESCREDENCIAMENTO UNILATERAL. Demanda ajuizada pelo entregador em face da IFOOD e da operadora logística. Improcedência na origem. RESPONSABILIDADE DA OPERADORA LOGÍSTICA. Inexistência. Corrê não tem ingerência sobre o credenciamento efetuado pela plataforma. Improcedência de rigor. RESPONSABILIDADE DA PLATAFORMA IFOOD. DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL. Alegada infração aos termos de uso, não demonstrada. Documento unilateralmente produzido em língua estrangeira no qual não há a identificação do entregador a quem as anotações desabonadoras se referem. Fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito invocado não comprovado. Inteligência do art. 373, II, do CPC/15. Reativação do cadastro de rigor, ressalvada a possibilidade de eventual suspensão ou desligamento futuro com justo motivo. DANOS MORAIS. Ocorrência. Privação da única fonte de renda do apelante. Indenização fixada em R\$ 6.000,00, quantia suficiente e proporcional ao fim que se destina. Sentença reformada. SUCUMBÊNCIA. Redistribuição do ônus. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.*

1029975-78.2022.8.26.0002

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Prestação de Serviços*

Relator(a): *Jonize Sacchi de Oliveira*

Comarca: *São Paulo*

Órgão julgador: *24ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *30/05/2023*

Data de publicação: *30/05/2023*

*Ementa: APELAÇÃO – Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais (lucros cessantes) e danos morais – Sentença de Improcedência – PRELIMINAR DE DISTRIBUIÇÃO DINÂMICA DO ÔNUS DA PROVA E NULIDADE PROCESSUAL – Previsão do artigo 373, § 1º, do Código de Processo Civil que é medida excepcional, inaplicável ao caso sub judice – Distribuição estática do ônus da prova que era mesmo medida de rigor, não havendo fatos demasiadamente complexos a serem demonstrados, tampouco hipossuficiência técnica ou econômica que tenha prejudicado as partes na sua atividade probatória – Uma vez inexistindo questões a serem saneadas, necessidade de distribuição do ônus probatório distinta da regra geral e se convencendo o julgador acerca da suficiência das provas documentais já produzidas, tem-se por desnecessária decisão de saneamento e organização do processo, sendo acertado o julgamento antecipado do mérito, nos termos do art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil, como ocorreu no presente caso - Preliminar afastada – MÉRITO - **Aplicativo de entregas "Ifood" – Descredenciamento do autor sob alegação de alto índice de cancelamentos e extravios de pedidos, além de empréstimo da conta a terceiros – Violação dos "Termos de Uso" cuja comprovação competida às rés, por força do art. 373, II, do Código de Processo Civil - Prova frágil, consubstanciada unicamente em "prints" de sistema interno que não é apta a comprovar as alegadas condutas desabonadoras pelo autor – Descredenciamento injustificado - Abuso de direito (art. 187 do CC) – Sentença reformada para determinar a reativação da conta do autor na plataforma "Ifood" – RECURSO PROVIDO - Lucros cessantes a serem apurados em liquidação de sentença, incidentes desde a data do descredenciamento até a efetiva reativação – RECURSO PROVIDO – DANO MORAL – Não verificação – Ausência de elementos nos autos aptos a caracterizar lesão aos direitos da personalidade do demandante – Situação que possui contornos estritamente patrimoniais – RECURSO DESPROVIDO. CONCLUSÃO: AFASTADA A PRELIMINAR, NO MÉRITO RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.***

1007367-69.2021.8.26.0019

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Prestação de Serviços*

Relator(a): *Andrade Neto*

Comarca: *Americana*

Órgão julgador: *32ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *26/05/2023*

Data de publicação: *26/05/2023*

*Ementa: AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM DANOS MATERIAIS, MORAIS E LUCROS CESSANTES – **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PLATAFORMA DIGITAL PARA SERVIÇO DE ENCOMENDA E ENTREGA DE ALIMENTOS E OUTROS BENS – IFOOD***

– AUTOR/MOTOCICLISTA AUTÔNOMO DESCADASTRADO DO APLICATIVO DA EMPRESA/RÉ – DESCREDENCIAMENTO REALIZADA SEM AVISO PRÉVIO DE CINCO DIAS - FATO INCONTROVERSO – JUSTIFICATIVA ATRAVÉS DA DOCUMENTAÇÃO UNILATERAL APRESENTADA PELA RÉ E DESACOMPANHADA DE ELEMENTOS QUE CORROBORASSEM A SUA NARRATIVA - RÉ QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO SEU ÔNUS PROBATÓRIO, NOS TERMOS DO ART. 373, II, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL - IRREGULARIDADE DO BLOQUEIO DO AUTOR COMO ENTREGADOR DO APLICATIVO DA RÉ - DANO MORAL CONFIGURADO - AUTOR DEIXOU DE AUFERIR RENDIMENTOS COMO ENTREGADOR, EM RAZÃO DO SEU INDEVIDO DESCADASTRAMENTO - LUCROS CESSANTES - INDENIZAÇÃO DEVIDA – VALOR A SER APURADO EM SEDE DE LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA - AÇÃO PROCEDENTE EM PARTE. RECURSO PROVIDO.

Impõe-se, pois, o acolhimento parcial do Recurso, para afastar a condenação a título de lucros cessantes imposta à ré e para reduzir a indenização moral para R\$ 5.000,00, ficando mantida no mais a r. sentença apelada pelos próprios e jurídicos fundamentos, inclusive no que tange aos ônus sucumbenciais.

Diante do exposto, dá-se parcial provimento ao Recurso.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT
Relatora