



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000436429

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010973-85.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante IFOOD AGÊNCIA DE SERVIÇOS DE RESTAURANTES LTDA., é apelado ANTÔNIO MARCOS DE SOUZA LUCIANO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente) E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.539

Apelações nº 1010973-85.2023.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: Ifood Agência de Serviços de Restaurantes Ltda.

Apelado: Antônio Marcos de Souza Luciano

Juiz (a): Fernanda Rossanez Vaz da Silva

APELAÇÃO CÍVEL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - PLATAFORMA DIGITAL DE ENTREGAS “IFOOD”. Ação de obrigação de fazer com pedido de reparação de dano moral. Pedido formulado por vendedor de reativação na plataforma. Desligamento do autor da plataforma de entrega indevido. Alegação da empresa ré de existência de postura irregular que não encontra amparo no conjunto probatório. Telas sistêmicas apresentadas que no caso configura prova unilateral, sem respaldo em nenhuma outra prova, que, por si só, não comprovam violação aos termos de uso. Dano moral caracterizado. Situação que ultrapassou o mero dissabor cotidiano, traduzindo-se em efetivo prejuízo que atinge a personalidade da pessoa. Indenização arbitrada em R\$ 3.500,00 adequada ao caso em apreço. Sentença de procedência mantida. Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 144/150, que julgou procedente a ação de obrigação de fazer c.c dano moral, para “*condenar a ré na obrigação de fazer consistente em recadastrar o autor como entregador na plataforma IFOOD, no prazo de cinco dias, sob pena de pagamento de multa diária de R\$ 500,00 (quinhentos reais), até o limite de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais); 2) condenar a ré a pagar ao autor indenização pelos danos morais por ele sofridos no valor de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais), que deverá ser corrigida monetariamente pelo IPCA a partir desta data e acrescida de juros*

legais de 1% ao mês desde a citação até 29/08/2024, e após essa data, pela SELIC, deduzido o índice de correção monetária, em conformidade com os artigos 389 e 406 do C.C., introduzidos pela Lei 14.905/24.”. Os honorários advocatícios foram arbitrados em 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Em suas razões recursais, o réu argumenta que é um mero intermediador que conecta atores econômicos, e que sua atuação é restrita à aproximação dos usuários da plataforma, os quais travam entre si as próprias relações. Afirma que apenas agencia os restaurantes e demais estabelecimentos que optam pela utilização de sua plataforma para venda de seus produtos. Menciona que a rescisão contratual ocorreu por justo motivo, uma vez que o autor apelado violou os Termos e Condições de Uso ao utilizar a plataforma, e que a violação constatada foi denominada pelo termo “*FACE_MATCH_PHONE_FOUND*”, identificado em caso de divergência facial, casos de foto da foto. Invoca a necessidade de se observar o princípio da liberdade de contratar.

Quanto aos danos narrados na inicial, diz que se deram por culpa exclusiva do autor, e que a condenação em dano extrapatrimonial é desproporcional e desarrazoada, uma vez que não ocorreu qualquer ofensa à dignidade, à imagem ou integridade física do apelado.

Requer o provimento do recurso de apelação, para que seja julgada improcedente a ação. Alternativamente,

“requer que seja reduzido os valores, em atenção ao princípio da razoabilidade e proporcionalidade e revogação da obrigação de fazer, sob pena de violação direta a liberdade de contratação nos contratos privados disposta no art. 421 do Código Civil” (fls. 153/163).

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 171/180).

Oposição ao julgamento virtual, manifestada pelo autor a fl. 187.

É o relatório.

Inicialmente, quanto ao pedido de sustentação oral, embora preenchidos os requisitos para a realização, nos termos do art. 937, §4º, do Código de Processo Civil, não é caso de deferimento, porque o apelado pretende que se faça por videoconferência.

O Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça autoriza a sustentação por meio de videoconferência, conforme dispõe o art. 146, § 3º:

“A sustentação oral por meio de videoconferência ou outro meio similar (artigo 937, § 4º, do C.P.C.) será feita conforme o recurso tecnológico regulamentado pelo Tribunal de Justiça, desde que o advogado a requeira até o dia anterior ao da sessão.”.

Contudo, esta C. Câmara realiza sessões de julgamento exclusivamente presenciais, e não há previsão ou recursos tecnológicos para a realização de sessão em sistema híbrido (presencial e com alguns participantes por teleconferência). **INDEFIRO**, portanto, o pedido de sustentação oral por videoconferência, e dou prosseguimento ao julgamento na modalidade virtual, uma vez que o resultado é favorável ao apelado, portanto, ausente qualquer prejuízo.

Trata-se de ação de ação de obrigação de fazer c.c indenização por dano moral, ajuizada por Antônio Marcos de Souza Luciano contra Ifood Agência de Serviços de Restaurantes Ltda., na qual alega que atua como vendedor na plataforma ré, com avaliação máxima. Contudo, aduz que foi surpreendido com o banimento definitivo da sua conta, em virtude de suposto descumprimento dos “Termos e Condições de Uso”, em razão de empréstimo da conta, o que jamais ocorreu.

Alega a ausência de qualquer conduta que justifique sua exclusão da plataforma, de modo que a decisão da ré foi arbitrária. Assevera a ocorrência de dano moral, passível de indenização, além do desvio produtivo do consumidor, uma vez que gastou tempo e esforços para solucionar o problema. Cita a jurisprudência.

Requer sua reintegração na plataforma, sob pena de multa diária, além de condenação da ré ao pagamento de lucros cessantes e dano moral no valor de R\$ 15.000,00

Por seu lado, em contestação (fls. 45/52) afirma a ré que atua como mera intermediadora que conecta atores econômicos (restaurantes e consumidores finais de produtos alimentícios). Afirma, ainda, que a rescisão do contrato do postulante ocorreu em virtude de grave e flagrante violação aos termos e condições e usos da plataforma. Refuta a existência dano moral indenizável.

Após o trâmite processual, a ação foi julgada procedente (fls. 144/150)

Delineada a breve situação fática narrada, passo à análise das razões recursais.

Em que pesem os argumentos do apelante, a r. sentença não comporta reforma.

De pronto, cumpre esclarecer que não se olvida que não pode a ora demandada ser obrigada a manter entre seus parceiros, aqueles que não lhe interessam, seja porque não atendem a sua política interna, seja porque tenham praticado qualquer infração contratual.

Contudo, no caso, a ruptura abrupta do contrato se mostrou irregular e indevida. Apesar do quanto aduzido pela demandada, não há prova, indene de dúvidas, dos fatos por ela afirmados, no que toca à conduta do autor, pelo fato de existir suspeita de “*fraude financeira*” com conduta de fazer “foto de uma tela de

celular com foto”. A conduta narrada, constitui grave situação de violação aos termos de uso por suposta fraude, que deveria ser apurada de forma objetiva, mas sequer indicativos da ocorrência e das corridas que fundaram o bloqueio foram apresentados.

Para demonstrar a atitude irregular, ou mesmo afronta aos termos de uso e serviços da plataforma, deveria a ré ter pormenorizado a situação que entende ter sido realizada de forma irregular o que não ocorreu.

Ou seja, uma vez que argui a contratante violação de políticas da plataforma, é seu ônus comprovar tal assertiva, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil. A mera apresentação de telas sistêmicas internas, ou de registro interno descrito por seus funcionários, configura prova unilateral que, por si só, sem respaldo em qualquer outra prova, não é suficiente para comprovar postura inadequada do autor.

Também não prospera a assertiva de que “nos termos e condições estabelecidos há expressamente a possibilidade de suspensão/descontinuação do serviço” (fl. 158) uma vez que contratos de adesão devem ser interpretados de forma favorável ao aderente, sendo considerada nula qualquer disposição que gere desequilíbrio contratual ou que seja prejudicial a apenas uma das partes.

A relação entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do CDC, no caso, não é exigível do autor

consumidor a produção de prova negativa (de que não violou os termos e condições de uso) e, deste modo, é caso também de inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do CDC.

Neste sentido, os recentes julgados deste Egrégio Tribunal de Justiça Bandeirante a seguir ementados, “in verbis”:

“APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PLEITO INDENIZATÓRIO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – PLATAFORMA DE ENTREGAS (IFood) – Bloqueio da conta do entregador, sob o argumento de violação às políticas da plataforma – Exibição, pela ré, de telas sistêmicas – Prova unilateral – Inadmissibilidade – Bloqueio do prestador de serviço que deve ser declarado indevido – Desistência quanto ao pleito de reativação da conta, tendo em vista a ausência de recurso contra o capítulo da sentença que julgou esse pedido improcedente – Danos morais – Configuração – Situação que supera o mero aborrecimento – Quantificação que deve pautar-se pela razoabilidade – Sucumbência recíproca - Recurso provido”. (TJSP – Apelação nº 0012262-28.2023.8.26.0405 – Rel. Des. Hugo Crepaldi – 25ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 30.04.2024).

“RECURSO DE APELAÇÃO. (i) Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Contrato de intermediação digital para entregas rápidas de alimentos ("iFood"). Descredenciamento de entregador. Pretensão do autor de reintegração ao sistema da plataforma da ré e de reparação moral. (ii) Insurgência contra sentença de improcedência. (iii) Irresignação que prospera na espécie. Ausência de apresentação de motivo concreto para o descadastramento do autor, com indicação de qual cláusula presente nos "Termos e Condições de Uso" da plataforma teria sido desrespeitada. A falta de transparência da plataforma em apresentar ao entregador os motivos que a levaram a inopinada e unilateralmente descadastrá-lo de sua base de parceiros, longe de traduzir regular exercício de faculdade contratual potestativa, resvala para o autêntico campo da arbitrariedade, impedindo, inclusive, que o entregador possa se justificar e se defender. (iv) Dever da ré de promover a reativação da

conta do autor junto à sua plataforma. Dever da requerida, também, de indenizar em R\$ 5 mil os danos morais causados ao autor. Precedentes. (v) Sentença reformada. Ônus sucumbenciais invertidos. Recurso provido”. (TJSP – Apelação nº1012520-74.2023.8.26.0161 -Rel. Des. Issa Ahmed – 34ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 19.08.2024).

“APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. ENTREGADOR INSCRITO NA PLATAFORMA IFOOD. DESCREDENCIAMENTO POR SUPOSTAS COBRANÇAS INDEVIDAS. IMPUTAÇÕES NÃO COMPROVADAS. OBRIGAÇÃO DE RESTABELECER O CONTRATO E PAGAR INDENIZAÇÃO POR LUCROS CESSANTES. IDENIZAÇÃO MORAL INDEVIDA. 1. Ação julgada parcialmente procedente em primeira instância. 2. Inconformismo da ré parcialmente acolhido. 3. Descredenciamento de entregador da plataforma iFood. Fato imputado (cobranças indevidas) não comprovados. Imposição de readmissão e pagamento de lucros cessantes. Indenização moral indevida. 4. Recurso da ré (iFood) parcialmente provido. Sentença reformada para excluir a indenização para reparação moral”. (TJSP – Apelação nº 1005768-71.2023.8.26.0554 – Rel. Des. Paulo Alonso – 30ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 31.07.2024).

“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 a ré informou bloqueio motivado, mas não o demonstrou. Documento ininteligível, impugnado pelo autor, que a nada presta. Contrato em que não se previu rescisão imotivada, no interesse da ré, a autorizar a reativação do cadastro do autor. Lucros cessantes devidos por todo o período em que inativa a conta. Perda patrimonial que não teria se verificado sem a abusiva medida, a permitir apuração em liquidação, descontados 30% a título de despesas operacionais. Parcelas vencidas e vincendas x juros de mora. Termos iniciais distintos. Orientação do STJ. 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. Pedido procedente. Sucumbência invertida e redimensionada. Tutela de urgência viável. Recurso provido em parte”. (TJSP – Apelação nº 1024619-65.2023.8.26.0003 – Rel. Des. Ferreira da Cruz – 28ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 30.07.2024).

RECURSO APELAÇÃO CÍVEL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS E LUCROS CESSANTES – ALEGAÇÃO DE LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ – MATÉRIA PRELIMINAR EM SEDE DE CONTRARRAZÕES RECURSAIS. Alegação suscitada pela apelada em sede de contrarrazões recursais, quanto à ocorrência de ato atentatório à dignidade da Justiça. No caso, não há qualquer conduta da requerida apta a ensejar repreensão com a incidência da multa por litigância de má-fé. Matéria preliminar afastada. RECURSO APELAÇÃO CÍVEL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS E LUCROS CESSANTES – MÉRITO. Autora que busca compelir a requerida a restabelecer seu acesso em conta de plataforma eletrônica de comércio de alimentos com pedido de indenização, sob argumento de suposta suspensão injustificada e unilateral de sua conta de acesso. Bloqueio da conta da vendedora parceira e retenção de valores das vendas pela administradora da plataforma comercial Ifood. Ausência de comprovação de prática suspeita, ou qualquer outra (artigo 373, inciso II, do CPC). Sentença de parcial procedência com determinação de desbloqueio da conta da autora e liberação de forma simples dos créditos da requerente retidos, além de fixação de indenização por danos materiais referentes aos lucros cessantes a serem apurados em sede de liquidação de sentença, incidentes desde a data do descredenciamento até a efetiva reativação. Recurso da requerida. Desprovimento. Confirmação da obrigação de fazer de restabelecimento da conta com a restituição do saldo respectivo, em sede de tutela de urgência, sendo devida indenização por dano material quanto aos lucros cessantes. Procedência parcial na origem. Sentença mantida. Recurso de apelação da requerida não provido, majorada a verba sucumbencial com base no artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil. (TJSP; Apelação Cível 1030871-42.2023.8.26.0405; Relator (a): Marcondes D'Angelo; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/06/2024; Data de Registro: 17/06/2024).

Logo, correta a r. sentença a determinar a reativação da conta do demandante na plataforma, reconhecido que a irregularidade que lhe foi imputada não restou demonstrada.

Caracterizado, outrossim, o dano moral indenizável. Isso porque o autor retira de sua atividade junto ao réu valores que utiliza para sua subsistência, e o abrupto e repentino desligamento (sem qualquer aviso prévio ou espaço para contraditório administrativo) certamente gerou insegurança e apreensão, traduzidas em afronta à dignidade da pessoa e direito relacionado à personalidade, o que comporta compensação. Além disso, é caso de considerar também o desvio produtivo, devido ao tempo que perdeu com o fim de solucionar o problema, sem êxito. A hipótese, além do mais, é de responsabilidade objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC, e, como tal, decorre do próprio evento danoso, que, uma vez comprovado, gera o dever de indenizar, pois o prejuízo dele decorre e é presumido.

No caso, diante das peculiaridades do caso concreto, notadamente a repercussão do evento danoso, o grau de culpa do agente e a situação socioeconômica das partes, tenho que o valor da indenização fixado em primeiro grau de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) é adequado, porquanto observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sem gerar enriquecimento indevido de quaisquer das partes.

Por fim, em razão da sucumbência nesta fase recursal, e na consideração de que os honorários advocatícios foram



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fixados em 15% do valor da condenação, majoro em 5% (art. 85, §11, do CPC) com base nos critérios estabelecidos no §2º, incisos I a IV, do mesmo dispositivo legal, observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, perfazendo 20% do valor da condenação.

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora