



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000436489

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1036463-33.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A, é apelado ELINTON DIEGO FERNANDES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte 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 12.785

Apelação nº 1036463-33.2024.8.26.0405

Comarca: Osasco

Apelante: Ifood.com Agência de Restaurantes Online S/A

Apelado: Elinton Diego Fernandes

APELAÇÃO CÍVEL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - PLATAFORMA DIGITAL DE ENTREGAS “IFOOD”. Ação de obrigação de fazer com pedido de reparação de danos moral e material. Pedido formulado por entregador, para reativação na plataforma. Desligamento indevido do autor da plataforma de entrega. Alegação da empresa ré de existência de postura irregular que não encontra amparo no conjunto probatório. Telas sistêmicas que configuram prova unilateral que, por si só, não caracterizam violação aos termos de uso. Dano material (lucros cessantes). Reconhecimento. Montante a ser apurado por meio de simples cálculos aritméticos em liquidação de sentença. 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\$ 10.000,00 (dez mil reais) que comporta redução para R\$ 6.000,00 (seis mil reais) valor mais adequada ao caso em apreço e que observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Sentença de procedência – Reforma apenas quanto ao valor arbitrado pelo abalo moral – Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 255/266, que julgou procedente a ação de obrigação de fazer com pedido de reparação de dano moral, ajuizada por Elinton Diego Fernandes contra Ifood.com Agência de Restaurantes Online S/A, para condenar a ré ao “(i) *cumprimento de obrigação de fazer consistente em reativar a conta do autor na plataforma digital iFood a fim de possibilita-lo a realizar entregas, no prazo de 5 (cinco) dias contados da intimação pessoal desta sentença (Súmula 410, do STJ), sob pena de multa de R\$ 200,00 por dia de descumprimento, até o limite de R\$ 10.000,00, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; (ii)*

pagamento de lucros cessantes referentes ao período de suspensão da conta da parte autora, calculados com base na média do lucro líquido mensal dos últimos três meses anteriores ao evento danoso, isto é, com base na média do faturamento deduzidos os custos operacionais regulares, corrigido monetariamente pelos índices da tabela prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo desde o evento danoso e juros de mora legais a partir da citação; (iii) pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) à título de indenização por danos morais, a serem atualizados segundo a Tabela Prática deste Tribunal desde o presente arbitramento, e com juros de mora legais (art. 405 do Código Civil) desde a citação.” Foi a ré responsabilizada pelo pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor da condenação.

Em suas razões recursais (fls. 274/296) alega a apelante a necessidade de concessão de efeito suspensivo ao recurso, para obstar o início da contagem do prazo fixado na r. sentença para o cumprimento da obrigação de fazer. Quanto ao mérito, diz que o apelado descumpriu os Termos e Condições de Uso ao utilizar a plataforma, de modo que a rescisão contratual foi legítima. Menciona que agiu de boa-fé, pois necessita zelar pelo bom ambiente da plataforma e pelo cumprimento das regras contratuais junto aos demais usuários, sendo a rescisão contratual o remédio jurídico adequado, como lhe é autorizado pela jurisprudência e pelo próprio contrato. Aduz que obrigar as partes a manterem uma parceria que não as atende, viola a liberdade de contratação e intervenção mínima nos contratos privados, disposta no art. 421 e parágrafo único do Código Civil.

Menciona, ainda, que o autor não trouxe aos autos documentos suficientes para comprovar a ocorrência e extensão do dano material experimentado. Ressalta que não há provas de que o autor não tenha obtido rendimentos de outra forma durante o período em que esteve suspenso da plataforma, até porque o contrato celebrado entre as partes não prevê obrigação de exclusividade. Diz que, na eventual hipótese de manutenção da condenação ao pagamento de lucros cessantes, deve haver a contagem apenas em dias úteis, com a dedução dos custos, em sede de liquidação de sentença. Argumenta, por fim, que uma vez inexistente ato ilícito, não há que se falar em indenização por dano moral. Pede, subsidiariamente, que seja reduzido o valor arbitrado a título de indenização.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 298/299) e respondido (fls. 302/319).

É o relatório.

Conheço do recurso, eis que tempestivo e presentes os demais pressupostos de admissibilidade. Recebo o recurso apenas em seu efeito devolutivo, prejudicado o pedido de concessão de efeito suspensivo, em razão do presente julgamento.

Trata-se de ação de obrigação de fazer (reintegração na plataforma de entrega *ifood*) com pedido de reparação de danos moral e material.

Alega o autor, em síntese, que atua como entregador vinculado à plataforma da ré Ifood há mais de um ano, mas, em 27.11.24, foi surpreendido com o abrupto bloqueio da sua conta, em virtude de suposto descumprimento dos “Termos e Condições de Uso”. Aduz que sempre laborou de forma regular, e que o motivo indicado pela ré para a suspensão não é verdadeiro, porquanto sempre laborou de forma correta, inexistindo qualquer comprovação de que tenha, de fato, transgredido as normas da empresa. Demonstrado o descumprimento contratual por parte da ré, postulou o autor o desbloqueio de sua conta na plataforma, além do recebimento de indenização pelo abalo moral experimentado, em quantia não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Postulou o demandante, outrossim, indenização por dano material, a ser apurado em liquidação de sentença, referente aos lucros cessantes decorrentes da impossibilidade de exercer seu trabalho e auferir renda desde 27 de novembro de 2024.

Por seu lado, em contestação (fls. 161/175) 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. Diz que o autor, assim como os demais parceiros da plataforma, tem ciência sobre a possibilidade de bloqueio e cancelamento da parceria nessas situações. Impugna, por fim, a configuração de dano indenizável.

Após regular trâmite processual, sobreveio

sentença que julgou procedente a ação.

O recurso comporta parcial provimento.

De pronto, cumpre esclarecer que, de fato, não pode a ora apelante ser compelida 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 mostra irregular e abusiva. Apesar do quanto aduzido pela demandada, não há prova nos autos acerca da afirmada violação dos termos e condições da plataforma. Certo é que a apelante apenas trouxe aos autos o documento “*Termos e Condições de uso Ifood para Entregadores*” (cf. fls. 176/209) além de julgados que lhe deram “ganho de causa”, mas que, a toda evidência, de nada servem para elucidar os fatos.

A fim de demonstrar a atitude irregular, ou mesmo afronta aos termos de uso e serviços da plataforma, deveria a ré ter especificado as viagens/entregas que entende terem sido realizadas 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 alegação de irregularidade ou mesmo a apresentação de telas sistêmicas

internas/registros internos realizado por seus funcionários caracteriza prova unilateral, que, por si só, sem respaldo em nenhuma outra prova ou ao menos indícios suficientes, não configura ou comprova postura inadequada do autor.

Também não prospera a assertiva de que pode suspender de forma injustificada o contrato, na consideração de que se trata de contrato de adesão que, como tal, deve ser interpretado de forma favorável ao aderente, sendo considerada nula qualquer disposição que gere desequilíbrio contratual ou que seja prejudicial a apenas uma das partes.

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).

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

Nesse passo, a indenização por dano material, na modalidade lucros cessantes, é devida, uma vez que de forma injusta foi o postulante privado dos valores que ordinariamente recebia em decorrência de sua atividade de entregador. O valor devido deve considerar todo o período no qual suspensa a conta do demandante, a ser apurado por meio de simples cálculos aritméticos, em fase de liquidação de sentença, considerada a renda média auferida pelo autor junto à plataforma e o período durante o qual ficou impossibilitado de exercer o trabalho, conforme documentos a serem apresentados.

Caracterizado, outrossim, o dano moral indenizável. Isso porque o autor retira de sua atividade junto à ré valores que utiliza para sua subsistência, e o abrupto e repentino desligamento (sem qualquer aviso prévio ou espaço para contraditório administrativo) além de abusivo, certamente gerou insegurança e apreensão íntima, traduzidas em afronta à dignidade da pessoa e direito relacionado à personalidade, o que comporta compensação.

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\$ 10.000,00 (dez mil reais) comporta redução para R\$ 6.000,00 (seis mil reais) valor este que se mostra adequado, porquanto observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sem gerar enriquecimento indevido de quaisquer das partes.

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

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora