



Registro: 2025.0000377906

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1135369-37.2023.8.26.0100, da Comarca de Osasco, em que é apelante RODRIGO DA SILVA SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A.

ACORDAM, em 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Em julgamento originário, por maioria de votos, deram provimento ao recurso, vencido o 2º Juiz, que dava provimento em parte. Em julgamento ampliado, o 4º e o 5º Juízes acompanharam o Relator. Declarará voto o 2º Juiz.", de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente), FABIO TABOSA, CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

SILVIA ROCHA

RELATOR

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

29ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1135369-37.2023.8.26.0100
1ª Vara Cível de Osasco
Apelante: Rodrigo da Silva Santos
Apelada: Ifood.com Agência de Restaurantes On Line S/A
Juiz de 1ª Instância: Rubens Pedreiro Lopes
Voto nº 38233.

- RESPONSABILIDADE CIVIL. APLICATIVO DE ENTREGA DE MERCADORIAS. BLOQUEIO INDEVIDO. DANO MATERIAL E MORAL CARACTERIZADOS. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. PROVIMENTO DO APELO.

I.Caso em Exame 1. O autor, entregador do aplicativo iFood, teve seu perfil bloqueado sem notificação prévia, sob acusação de violação dos termos de uso. O autor busca a reativação do perfil, reparação por lucros cessantes de R\$1.400,00 mensais e indenização por danos morais de R\$10.000,00.

II. Razões de Decidir 2. A divergência entre as justificativas apresentadas pelo réu para o bloqueio do perfil e a falta de provas convincentes caracterizam abuso de direito. 3. A ausência de provas a justificar o bloqueio do perfil do autor leva ao reconhecimento da ilegalidade do descadastramento e à necessidade de reativação do perfil.

IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso provido. Determinada a reativação do perfil do autor e a condenação do réu ao pagamento de lucros cessantes e de indenização moral.

Insurge-se o autor, em ação de obrigação de fazer c.c. pedido de reparação por lucros cessantes e danos morais, contra a r. sentença de fls. 287/289, que julgou improcedente o pedido e o condenou ao pagamento das custas, despesas processuais e de honorários advocatícios de 10% do valor da condenação, observada a gratuidade.

Sustenta o apelante (fls. 292/305) a) não haver prova da violação dos termos e condições de uso do aplicativo, que motivou o seu bloqueio no aplicativo *iFood*; b) que a planilha apresentada em contestação não é prova de que tenha usado foto falsa em seu perfil, porque o réu nem mesmo apresentou a foto, para permitir o contraditório; c) não ter tentado fraudar a plataforma, não era pessoa diferente na foto do perfil e nunca emprestou sua conta para terceiro; d) que os documentos unilaterais apresentados pelo réu não afastam o direito alegado na inicial, mas

corroboram que o bloqueio do seu perfil constituiu abuso de direito; e) que o seu descadastramento violou o dever de informação intrínseco à boa-fé; f) que a previsão, no contrato de adesão, que permite o bloqueio do perfil em caso de suspeita, é abusiva e não deve ser aplicada; g) que deve ser reparado pelos lucros cessantes e pelos danos morais que sofreu.

Recurso tempestivo e sem preparo, porque o recorrente é beneficiário da justiça gratuita (fl. 178).

Houve resposta (fls. 309/315).

É o relatório.

Narra a inicial que o autor é entregador do aplicativo *iFood*, desde junho de 2020, com ganhos mensais médios de R\$2.000,00 e boa avaliação. Em 19.5.2023, o perfil do autor foi bloqueado pelo réu, sob a acusação de violação dos termos e condições de uso do aplicativo (fls. 141/158), porque, “entre abril e maio de 2023, você enviou fotos que não mostravam o problema no seu veículo, mesmo após receber os nossos alertas” (fls. 139/140). O bloqueio se deu sem prévia notificação e sem a possibilidade de defesa. Diante disso, o autor pediu a condenação do réu a desbloquear o seu perfil, reparar lucros cessantes de R\$1.400,00 mensais e pagar indenização moral de R\$10.000,00.

Na contestação (fls. 183/192), o réu alegou que atua como mero intermediador que conecta atores econômicos e, nessa condição, rescindiu o contrato com o autor por violação das regras e condições de uso da plataforma, notadamente o extravio de produtos, por meio do uso de foto falsa no perfil, “sendo pessoa diferente no momento da entrega e gerando o cancelamento do pedido.” (fl. 188). Para comprovar suas alegações apresentou a planilha de fl. 188, esclarecendo que “o termo CANCELLATION_FAKE_PHOTO, olha para o entregador que utiliza uma foto falsa em seu perfil, sendo pessoa diferente no momento da entrega e gerando o cancelamento do pedido.”. Afirmou que o dano material é hipotético, não

havendo prova que subsidie a indenização pleiteada. Por fim, refutou a ocorrência de dano moral.

Pois bem.

Respeitada a convicção do D. Magistrado de primeiro grau, o recurso comporta provimento.

O descadastramento ocorreu sob a alegação de que o autor teria violado os termos e condições de uso da plataforma. Tal fato foi comunicado ao autor depois de consumado, sem que lhe fosse propiciada a apresentação de defesa (fl. 139). Questionado extrajudicialmente sobre o motivo do bloqueio, o réu afirmou que “entre abril e maio de 2023, você enviou fotos que não mostravam o problema no seu veículo, mesmo após receber nossos alertas. Por esse motivo, nossa parceria chegou ao fim (...)” (fl. 140).

Em juízo, a justificativa apresentada para o bloqueio foi diferente: “Como é possível notar através das inclusas telas (doc. 5), o iFood se viu obrigado a rescindir o contrato estabelecido entre as partes 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 o extravio de produtos se utilizando da sua posição de entregador (...). No intuito de elucidar a tela acima, importante destacar que o termo CANCELLATION_FAKE_PHOTO, olha para o entregador que utiliza uma foto falsa em seu perfil, sendo pessoa diferente no momento da entrega e gerando o cancelamento do pedido.” (fl. 188).

Para comprovar o fato alegado em contestação o réu apresentou apenas a seguinte planilha (fl. 188):

action_date	driver_uuid	action_type	reason	reactivation_timestamp	deactivation_duration	segmentation
2023-05-19 11:41:55 874000	d7dac848-d3af-4f7e-b990-404778ae58e9	PERMANENT	CANCELLATION_FAKE_PHOTO	0	0	3
2023-04-06 10:55:49 655000	d7dac848-d3af-4f7e-b990-404778ae58e9	TEMPORARY	CANCELLATION_FAKE_PHOTO	2023-04-07 08:00:01.531939		21 Profissional

Não obstante a divergência entre os fundamentos

para o bloqueio, a planilha apresentada em sede judicial, além de ser prova unilateral, nem sequer permite constatar se os dados apresentados realmente se referem ao autor.

A conduta do réu caracteriza abuso de direito.

Mesmo que haja liberdade de contratar e rescindir o contrato, dada a divergência de versões em sede judicial e extrajudicial e a falta de prova convincente do alegado descumprimento dos termos e condições de uso da plataforma, é caso de reconhecer que o descadastramento do autor foi indevido, devendo o seu perfil ser reativado.

Nesse sentido já decidiu esta 29ª Câmara de Direito Privado:

RESPONSABILIDADE CIVIL - Aplicativo de entrega de mercadorias - Bloqueio de cadastro de entregador - Ação de obrigação de fazer (reativação da conta) cumulada com indenização por danos materiais e morais - Sentença de procedência - Apelo da ré - Bloqueio imotivado - Reativação da conta - Indenizações exigíveis - Apelação desprovida (TJSP; Apelação Cível 1034215-42.2024.8.26.0002; Relator (a): Carlos Henrique Miguel Trevisan; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2025; Data de Registro: 31/01/2025);

Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório por danos morais – Rescisão contratual sob a alegação de violação dos termos e condições de uso da Plataforma digital de entregas (iFood) – Entregador parceiro descredenciado por suposta violação aos termos de uso (Empréstimo ou aluguel de contas) – Motivo da rescisão negado pelo autor – Sentença de procedência parcial – Condenação da ré em obrigação de fazer consistente no recadastramento do autor na plataforma digital para que volte a prestar serviços sob pena de multa pecuniária diária e na indenização por danos morais arbitrados em R\$ 4.000,00. Apelo da ré – Pretensão de reforma integral da sentença – Alegação da regularidade e licitude da conduta e do procedimento administrativo para apuração da violação dos termos e condições de uso da plataforma digital – Insuficiência dos elementos apresentados como prova da conduta comissiva do autor – Prova apresentada constituída por telas de sistema com informações cifradas e ininteligíveis – Apesar da explicação da ré sobre o significado das siglas, não há melhores informações acerca das alegadas divergências – Infração contratual não comprovada pela ré – Ônus que cabia à ré – Conta que deve ser restabelecida – Dano moral caracterizado – Indenização de R\$ 4.000,00 que não se mostra excessiva – Sentença mantida – Apelo improvido. Apelo do autor – Pretensão de majoração da

quantia indenizatória por danos morais e de majoração dos honorários advocatícios – Argumento de insuficiência da quantia arbitrada para cumprir a função didático-pedagógica e sancionatória do instituto – Quantia fixada sob os critérios de razoabilidade e proporcionalidade – Cabimento do pedido de fixação de honorários por apreciação equitativa – Provimento parcial do recurso. (TJSP; Apelação Cível 1017012-04.2023.8.26.0002; Relator (a): Mário Daccache; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024).

O quadro revela o direito do autor à indenização pelo que deixou de lucrar no período, ou seja, por lucros cessantes.

De acordo com Carlos Roberto Gonçalves: “o requisito da 'certeza' do dano afasta a possibilidade de reparação do dano meramente hipotético ou eventual, que poderá não se concretizar. Tanto é assim que, na apuração dos lucros cessantes, não basta a simples possibilidade de realização do lucro, embora não seja indispensável a absoluta certeza de que este se teria verificado sem a interferência do evento danoso. O que deve existir é uma probabilidade objetiva que resulte do curso normal das coisas, como se infere do advérbio 'razoavelmente', colocado no art. 402 do Código Civil ('o que razoavelmente deixou de lucrar').” (Direito Civil Brasileiro Vol. 4 - Responsabilidade Civil. 16ª ed. 2021).

Em se tratando de entrega de alimentos por aplicativo é notória a relevância do réu no mercado de consumo, de modo que o bloqueio injusto por ele promovido, evidentemente, impactou os ganhos do autor.

Para comprovar os lucros cessantes, o autor apresentou os extratos de fls. 40/117 e telas do aplicativo com indicação de valores recebidos (fls. 127/138). Tais documentos não foram impugnados especificamente pelo réu nem a alegação de percepção de ganhos mensais de R\$1.400,00, valor que é compatível com a atividade desenvolvida.

Sendo assim, é caso de condenar o réu a pagar ao autor R\$1.400,00 por mês, até a data da reativação da conta, a que fica obrigado, acrescidos de correção monetária desde o respectivo mês devido e de juros de mora desde a citação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão do abusivo bloqueio promovido pelo réu o autor foi impedido de usar a plataforma de entregas administrada pelo réu e obter a remuneração necessária para o seu sustento, o que caracteriza dano moral, por extrapolar do mero aborrecimento.

Dano moral, exatamente porque moral, nele compreendido o dano estético, não se demonstra nem se comprova, mas se afere, segundo o senso comum do homem médio. A propósito, o mesmo C. Superior Tribunal de Justiça, em v. acórdão relatado pelo Min. Carlos Alberto Menezes Direito, assentou que “não há falar em prova do dano moral, mas, sim, na prova do fato que gerou a dor, o sofrimento, sentimentos íntimos que o ensejam. Provado assim o fato, impõe-se a condenação, sob pena de violação do art. 334 do Código de Processo Civil.” (STJ, 3ª Turma, REsp 86.271-SP, j. 10.11.97, DJU 9.12.97, p. 64.684).

O valor da indenização deve considerar a real finalidade do reparo, a de satisfazer ao lesado, tanto quanto possível, e a de servir de “desestímulo, ou de inibição, para que se abstenha o lesante de novas práticas do gênero” (RT 707/87). Em contrapartida, a reparação não deve gerar o enriquecimento da vítima, haja vista sua natureza compensatória.

Observados tais parâmetros, fixo a indenização em R\$4.000,00, com correção desde a data da publicação do acórdão e juros da citação.

A redução, em relação ao pedido inicial, não implica sucumbência, a teor da Súmula 326 do STJ.

Sucumbente, o réu arcará com as custas processuais e honorários advocatícios de 10% do valor da condenação.

Diante do exposto, dou provimento ao apelo, para julgar procedente o pedido.

SILVIA ROCHA
Relatora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO



DECLARAÇÃO DE VOTO

Apelação nº 1135369-37.2023.8.26.0100 – 1ª Vara Cível de Osasco

Voto nº 31.383

DECLARAÇÃO DE VOTO VENCIDO.

Ouso divergir, parcialmente, da douda maioria.

Concordo que a desativação da conta do autor não tenha sido convenientemente justificada pela ré, inclusive com o fornecimento de explicações contraditórias. A sugestão das telas, outrossim, de utilização de fotos *fake*, não veio minimamente esclarecida quanto às circunstâncias das ocorrências.

Também entendo que, sem embargo do poder de controlar a conveniência na manutenção dos colaboradores, não têm empresas como a ré a liberdade para, arbitrariamente, impedir seu acesso à plataforma.

No caso dos autos, portanto, ante a omissão na demonstração de motivos concretos a amparar o bloqueio, e mesmo de que tenha o autor sido previamente comunicado acerca de possíveis irregularidades, entendo caracterizado abuso no desligamento.

Acompanho o doudo voto condutor, assim, quanto à determinação de reintegração e, também, quanto à determinação de pagamento de lucros cessantes.

Mas, coerentemente com o que venho reiteradamente votando em recursos de minha relatoria, entendo não haver como vislumbrar dano moral na espécie. O simples impedimento de atuação junto à plataforma, a meu ver, não atinge valores da personalidade; trata-se de uma relação eminentemente comercial, em relação as consequências da conduta da ré já são, a meu ver, suficientemente alcançadas pelo reconhecimento do direito aos lucros cessantes, com atribuição ao autor do direito à percepção da renda de que privado.

Em tais condições, com a devida vênua, **dou provimento parcial** ao recurso, julgando parcialmente procedente a demanda.

FABIO TABOSA

2º Juiz



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	8	Acórdãos Eletrônicos	SILVIA ROCHA	2A718B5E
9	9	Declarações de Votos	FABIO GUIDI TABOSA PESSOA	2A9E8EBD

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1135369-37.2023.8.26.0100 e o código de confirmação da tabela acima.