



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000442714

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019607-32.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A, é apelado GABRIEL FONTANESI DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª 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 ADILSON DE ARAUJO (Presidente sem voto), PAULO AYROSA E ANTONIO RIGOLIN.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

ROSANGELA TELLES
Relatora
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 33067

APELAÇÃO Nº: 1019607-32.2024.8.26.0554

APELANTE: IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A

APELADO: GABRIEL FONTANESI DA SILVA

COMARCA: SANTO ANDRÉ

JUÍZA: ADRIANA BERTONI HOLMO FIGUEIRA

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E LUCROS CESSANTES. APLICATIVO DE ENTREGAS. DESCREDENCIAMENTO UNILATERAL. Demanda ajuizada por entregador em face da IFOOD. Procedência parcial na origem para condenar a plataforma à readmissão do entregador e ao pagamento de indenização a título de danos morais e lucros cessantes. *Apelação da IFOOD.* **DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL.** Imperioso destacar que a ré e o autor celebraram contrato na órbita privada, de sorte que a qualquer tempo pode ser rescindido. Todavia, uma vez que a ré justificou a rescisão na afronta, pelo entregador, aos termos e condições de uso da plataforma, era seu dever comprovar a ilicitude cometida pelo parceiro. **INFRAÇÃO AOS TERMOS DE USO.** Alegada infração aos termos de uso não demonstrada. Recorrente que sequer especificou qual conduta do entregador reputou incompatível com os Termos e Condições de Uso da plataforma. 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 irregular de fonte de renda do autor. Indenização bem fixada em R\$ 5.000,00, quantia suficiente e proporcional ao fim que se destina. **LUCROS CESSANTES.** É justa e razoável a fixação de indenização a título de lucros cessantes relativamente ao período em que a conta do autor permaneceu inativada por ato da ré. Desconto dos custos operacionais inerentes à atividade que se afigura necessário, todavia, sob pena de enriquecimento sem causa do autor. Sentença parcialmente reformada. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 206/209, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na exordial, para condenar a ré na obrigação de reintegrar o autor em sua plataforma para que possa retomar à prestação dos serviços; e a indenizá-lo por lucros cessantes no valor diário de R\$ 65,01, desde o descredenciamento até seu desbloqueio na plataforma, acrescido de correção monetária pelos índices da tabela prática do E. TJSP a contar do bloqueio indevido e de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. Condenou a ré, anda, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, igualmente acrescido de correção monetária pelos índices da tabela prática do E. TJSP, a partir da prolação da sentença, e de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação.

Decaindo o autor em menor parte do pedido, condenou a ré ao reembolso das custas e despesas processuais, bem como ao pagamento dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Apela a ré IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ONLINE S/A alegando que a rescisão contratual ocorreu pautada nos termos e condições de uso da plataforma. Em atenção à autonomia privada, não há qualquer obrigatoriedade de que seja mantido eventual contrato, senão decorrente de lei. Sustenta que o cancelamento do cadastro do autor se deu por justo motivo e que jamais houve qualquer conduta ilícita por parte da ré. Quanto à condenação em danos materiais, sustenta que o autor deixou de apresentar ao Juízo documentação suficiente para provar a ocorrência e a extensão dos supostos danos materiais que teriam sido experimentados por ele. Na hipótese de manutenção da condenação em lucros cessantes, afirmou ser indispensável que ocorra a dedução de 40% sobre a média mensal auferida pelo autor, referente aos custos operacionais, tendo por base o entendimento exarado pelo C. STJ no REsp 1.553.790/PE. Alega inexistência de danos morais indenizáveis e, subsidiariamente, pugna pela sua minoração. Formulou pedido de efeito suspensivo e tutela antecipada recursal para afastamento da obrigação e da multa. Busca a reforma da r. sentença.

Recurso regularmente processado, com a apresentação de contrarrazões a fls. 253/274.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, julgo prejudicados os pedidos de efeito suspensivo e de tutela antecipada recursal, em razão do imediato julgamento do recurso.

GABRIEL FONTANESI DA SILVA ajuizou a presente ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais e lucros cessantes em face de IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ONLINE S/A.

Sustentou o autor que exercia a função de entregador junto à IFOOD. No entanto, teve sua conta bloqueada em 03.05.2024. Após 19 dias desativado indevidamente da plataforma e após inúmeros contatos administrativos, a plataforma teria assumido o erro e reativado a conta do autor, em 21.05.2024 (fls. 04).

Voltou a trabalhar normalmente. Não obstante, poucos dias após o ocorrido, em 31.05.2024, sua conta foi novamente bloqueada, sob o fundamento de que teria sido conectada a um dispositivo suspeito (fls. 05).

Ao contatar o suporte, não obteve uma resposta satisfatória, apenas foi informado de que teria sido desativado em virtude de violação aos Termos de Uso da ré (fls. 06).

Daí a propositura da demanda. Requereu o autor a reativação de seu cadastro; indenização a título de lucros cessantes, pelo tempo não trabalhado pelo autor, tanto no primeiro bloqueio (03.05.2024 a 21.05.2024), quanto no segundo bloqueio (31.05.2024, até a reativação), ambos calculados sob a média mensal de R\$ 4.000,00; bem como, a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de, no mínimo, R\$ 12.000,00.

Os pedidos foram julgados parcialmente procedentes e contra esta r. sentença se volta a ré, ora apelante.

Aplicam-se à hipótese as normas do Direito Civil, devendo ser prestigiados o respeito à autonomia de vontade e a mínima intervenção do Estado.

Nos termos de uso da IFOOD para entregadores, aos quais anuiu o autor, consta a possibilidade de desativação definitiva da conta, sem notificação prévia, nas hipóteses de mau uso, uso indevido ou abusivo da Plataforma; descumprimento do Código de Ética e Conduta da IFOOD; danos e/ou prejuízos, diretos ou indiretos, a terceiros ou à própria IFOOD; ordem judicial ou requisição legal; modificação da plataforma, do cadastro do entregador ou entregadora ou da forma de fazer entrega utilizado por ele que implique a impossibilidade das realizações das entregas pelo entregador ou entregadora; imprevistos, força maior ou questões de segurança e pela suposta prática de qualquer infração de trânsito ou conduta que implique risco de segurança do trânsito (fls. 153/154).

Não houve erro ou vício de consentimento. Os termos foram aceitos e, portanto, devem ser cumpridos.

Ocorre que, apesar de a IFOOD sustentar que houve o **descumprimento de suas normas pelo autor**, nada comprovou nesse sentido.

Em contestação, a ré sustentou que o autor teria praticado flagrante violação dos Termos e Condições de Uso da plataforma IFOOD (fls. 116), mas sequer especificou qual conduta do entregador reputou incompatível com o contrato.

Não trouxe, outrossim, qualquer documento apto a comprovar o suposto descumprimento de suas normas pelo autor.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sendo assim, a ré não se desincumbiu de seu ônus probatório, nos termos do art. 373, II, do CPC/15.

Não comprovado o justo motivo para o desligamento, era mesmo de rigor a reativação do cadastro do autor.

Consumidor e processual. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais (lucros cessantes) julgada procedente. Pretensão à reforma da sentença manifestada pela ré. **Autor que teve seu cadastro na plataforma de entregas "iFood" desativado sem que a ré tenha demonstrado o justo motivo, necessário para que o descredenciamento do entregador ocorra por iniciativa da empresa.** Lucros cessantes devidos porque demonstrado pelo autor o valor que faturou entre janeiro de 2019 e setembro de 2021 (mês do descredenciamento). RECURSO DESPROVIDO. (TJSP, Apelação nº 1012570-57.2021.8.26.0004, Rel. Des. Mourão Neto, 35ª Câmara de Direito Privado, j. 31/05/2023)

APELAÇÃO – AÇÃO COMINATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA – APLICATIVO DE ENTREGAS – REATIVAÇÃO DE CADASTRO DE ENTREGADOR - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. **Autor que pretende reverter seu banimento como entregador da plataforma ré ("iFood") – Admissibilidade – Ré que não comprovou a infração pelo autor dos Termos de Uso pactuados entre as partes, que justificassem o bloqueio do autor – Documentação unilateral apresentada pela ré e desacompanhada de mais elementos que corroborassem a sua narrativa – Ré 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 - Acolhimento – Valor a ser apurado em sede de liquidação de sentença – Ação procedente em parte. SENTENÇA REFORMADA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP, Apelação nº 1019804-17.2022.8.26.0405, Rel. Des. Sergio Gomes, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 02/02/2023)

Passo à análise dos danos morais.

Imperioso destacar que a ré IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A e o autor celebraram contrato na órbita privada,

de sorte que a qualquer tempo pode ser rescindido.

Todavia, uma vez que a ré justificou a rescisão na afronta, pelo entregador, aos termos e condições de uso da plataforma, era seu dever comprovar a ilicitude cometida pelo parceiro. Não o fez, todavia.

De maneira, que fica mantida a r. sentença nesse ponto.

Como cediço, tanto a doutrina como a jurisprudência sinalizam para o fato de que não se confundem com os meros transtornos ou aborrecimentos que a pessoa sofre, sob pena de colocar em descrédito a própria concepção da responsabilidade civil e sua função social.

Nesse sentido, dispõe o enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: *O dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material.*

In casu, entendo que a privação irregular de fonte de renda do autor foi suficiente para concluir que a conduta da ré causou danos de ordem extrapatrimonial, privando-o de quantias imprescindíveis à sua sobrevivência e de sua família.

Demonstrada, assim, a excepcionalidade que extrapola o mero descumprimento contratual.

No que se refere ao dimensionamento do dano, sabe-se que a indenização extrapatrimonial tem duplo caráter, qual seja, ressarcitório e punitivo.

Na função ressarcitória, considera-se a pessoa, vítima do ato lesivo, e a gravidade objetiva do dano que ela sofreu¹. Na função punitiva, ou de

¹ Antônio Jeová dos Santos, Dano Moral Indenizável, Lejus Editora, 1997, p. 62.

desestímulo do dano moral, os olhos se voltam para aquele que teria cometido da falta, de sorte que o valor indenizatório represente uma advertência, um sinal de que tal ato não deve tornar a ocorrer.

Considerando estes critérios e sopesando o grau de lesividade e a repercussão do dano discutido nos autos do processo, a indenização fixada em R\$ 5.000,00 se mostra adequada.

No que tange à quantia devida a título de lucros cessantes, embora sustente a ré que o autor teria deixado de apresentar documentação suficiente para provar a ocorrência e a extensão dos supostos danos materiais que teriam sido experimentados por ele, fato é que, conforme bem salientou o D. Juízo *a quo*, *“muito embora não tenha o requerente comprovado seus ganhos mensais, é certo que a própria ré apresentou documento comprovando os rendimentos tidos pelo autor, apontando para média semanal de R\$ 455,11, ou seja, R\$ 65,01 diários, valor esse que deverá ser ressarcido ao autor desde a data da exclusão até a sua efetiva inclusão na plataforma.”* (fls. 208).

Conforme constou, referido documento foi apresentado pela própria ré a fls. 188.

Sendo assim, se afigura justa e razoável a fixação de valores a título de lucros cessantes relativamente ao período em que a conta do autor permaneceu inativada por ato da ré, devendo ser mantida.

Por outro lado, entendo que assiste razão à recorrente no que tange à necessidade de desconto dos custos operacionais inerentes à atividade, estimados em 40%, como gastos com combustível, manutenção do veículo e alimentação.

Nesse sentido, o entendimento deste E. Tribunal de Justiça em

casos análogos:

*APELAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – AÇÃO COMINATÓRIA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – Pedido de devolução de prazo para apresentação de contrarrazões – Alegação de falta de intimação válida – Ocorrência – Inexistência de publicação em nome do patrono indicado pela ré para receber exclusivamente intimações – Inteligência do art. 272, §5º, do CPC – Pedido acolhido sem, contudo, declaração de nulidade dos atos processuais haja vista a ausência de prejuízo à parte ré – MÉRITO - Descredenciamento de motorista de aplicativo de transporte de passageiros – Rescisão unilateral por iniciativa da ré - RESCISÃO CONTRATUAL IMOTIVADA – Ainda que, neste tipo de contratação, prevaleça a autonomia da vontade, a liberdade contratual e a validade dos termos ajustados previamente, verifica-se que ré descredenciou o autor sob a justificativa de mau uso do aplicativo – Ausência de provas do quanto alegado — Ré que não se desincumbiu do ônus previsto no art. 373, II, do CPC - Descredenciamento que se deu sem qualquer justificativa, atentando-se contra a boa-fé contratual - Descredenciamento reputado por abusivo – LUCROS CESSANTES – Indiscutível a existência de lucros cessantes indenizáveis em razão do impedimento de o autor exercer a atividade de motorista de aplicativo durante o período em que ficou bloqueado – Apuração do "quantum debeatur" em liquidação de sentença, segundo média anual percebida, **descontados os custos operacionais fixados em 40% (quarenta por cento)** – DANOS MORAIS CONFIGURADOS – Indenização arbitrada em R\$.7.000,00 — Montante que deve se revestir do caráter compensatório, sem prejuízo da índole pedagógica, razão porque não pode alcançar cifras irrisórias ou escorchantes – Valor que se coaduna com os limites da razoabilidade e proporcionalidade – Correção monetária sobre o valor arbitrado a título de danos morais que deve incidir desde a data do arbitramento, com juros de mora a partir da citação – Inteligência da Súmula 362, do STJ e art. 405 do Código Civil – VERBAS SUCUMBENCIAIS – Redistribuição – Sentença reformada - RECURSO **PROVIDO.** (TJSP; Apelação Cível 0016929-36.2022.8.26.0100; Relator (a): Luis Fernando Nishi; Órgão*

Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 44ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/10/2023; Data de Registro: 17/10/2023)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E DESCREDENCIAMENTO DE CONTA DE MOTOCICLISTA EM PLATAFORMA DE ENTREGA DE COMIDA E MERCADO (IFOOD). AÇÃO COM PRECEITOS CONDENATÓRIOS. Sentença de improcedência dos pedidos reformada. Autor, motociclista cadastrado no aplicativo da ré (Ifood), que foi descredenciado unilateralmente, sob a acusação de empréstimo de conta, em violação aos Termos de Uso. Distribuição do ônus da prova. Nas ações envolvendo descredenciamento de motociclista em aplicativo de entrega de comida e mercado (como, por exemplo, "Ifood"), por acusação de empréstimo de conta a terceiros e violação aos termos de uso, quando o fato for negado pelo motociclista em Juízo, é cabível a aplicação da distribuição dinâmica do ônus da prova, nos termos do art. 373, § 1º, do CPC/2015, para atribuir à plataforma a comprovação do empréstimo da conta, não servindo, para a prova da regularidade do descredenciamento, a mera juntada de telas sistêmicas indicativas do alegado empréstimo no caso em que a própria plataforma realiza identificação facial de quem realizou o acesso, sendo viável a produção de prova pericial ou a juntada das imagens aos autos, ainda que em sigilo externo, preservando-se dados coletados de terceiros. Possibilidade de comprovação do fato, em razão das filmagens realizadas pela própria ré, e hipossuficiência técnica do motociclista autor em face da plataforma, que justifica a redistribuição do ônus da prova. Ré que, no caso, após redistribuído o ônus da prova e intimada para indicar provas em sede recursal, não juntou as imagens e não solicitou a produção de prova pericial, de modo que não se desincumbiu do ônus contido no art. 373, II, do CPC/2015. Autor que deve ser reintegrado à plataforma, sob pena de multa. Danos materiais (lucros cessantes) reconhecidos. A plataforma de aplicativo de entrega de comida e mercado que indevidamente descredencia motociclista ou motorista deve pagar lucros cessantes pelo período em que o usuário ficou impedido de exercer sua atividade. Quanto ao valor da indenização, deverá corresponder ao período em que o motociclista ficou bloqueado, cuja base de cálculo corresponderá à média do período

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*de 12 meses que antecederam o bloqueio, **descontado 40% de custos operacionais**, cabendo à ré, em liquidação, por perícia, se assim optar, desconstituir o valor indicado pelo autor. Precedentes. Danos morais. Não cabimento. O mero inadimplemento contratual, por si só, não gera o dever de indenizar moralmente. Precedentes. Pedidos julgados parcialmente procedentes. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1036638-40.2022.8.26.0100; Relator (a): Alfredo Attié; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2024; Data de Registro: 30/01/2024)*

*Prestação de serviços. Ação de indenização. Motorista descredenciado da plataforma Ifood que intermedia a entrega de compras entre as lojas e os consumidores. Conduta abusiva da ré que realizou o descredenciamento de forma imotivada. Ação julgada parcialmente. Danos morais fixados em R\$10.000,00. Apelação da ré. Renovação dos argumentos anteriores. Alegação de que pode bloquear, temporariamente e sem aviso prévio, motorista que tenha conduta que possa colocar em risco a segurança. Não acolhimento. Contrato que prevê a possibilidade de rescisão, ainda que imotivada quando o motorista credenciado viole os termos contratuais. Ausência de motivação à suspensão. Insurgência em relação ao reconhecimento dos danos morais. Impossibilidade. Obediência aos Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade, levando-se em conta o dano e sua extensão, bem como ao caráter dúplice da verba indenizatória (compensatório e inibitório). Apelação do autor. Pedido para reconhecimento dos lucros cessantes. Possibilidade. Lucros cessantes pelo período em que o motorista ficou impedido de exercer sua atividade. Inteligência do artigo 402 do Código Civil. Valor que deverá abranger o período em que o usuário ficou bloqueado e cuja base de cálculo deve levar em consideração os últimos 12 meses anteriores ao bloqueio, **descontado 40% de custos operacionais**. Precedentes. Sentença parcialmente reformada. Recurso da ré improvido e recurso do autor provido. (TJSP; Apelação Cível 1013297-59.2023.8.26.0161; Relator (a): Luis Roberto Reuter Torro; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024)*

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer e de indenização por danos morais e lucros cessantes. Sentença de improcedência. Pretensão de reforma pelo autor. Desativação em conta de plataforma de prestação de serviços. Suspensão do direito de uso do autor sob o argumento de que não teria realizado entregas, de forma injustificada. Violação dos termos de uso pelo autor que justificasse o bloqueio por prazo indeterminado não demonstrada. Documentos acostados aos autos que são insuficientes para comprovar as alegações da ré e que não constituem motivação idônea que fundamente a suspensão definitiva da conta do autor da plataforma. Ausência de oportunidade de apresentação de defesa prévia pelo motorista. Conduta da ré que se mostrou abusiva e violou a boa-fé contratual. Inexistência de autorização contratual para a exclusão arbitrária do motorista. Danos morais configurados. Autor foi impedido de exercer sua atividade profissional e teve seu sustento prejudicado. Sofrimento que ultrapassa o mero dissabor. Lucros cessantes pelo período em que o motorista ficou impedido de exercer sua atividade devidos. Inteligência do artigo 402 do Código Civil. Valor que deverá abranger o período em que o usuário ficou bloqueado e cuja base de cálculo deve levar em consideração os últimos 12 meses anteriores ao bloqueio, **descontado 40% de custos operacionais**. Sentença reformada. Honorários advocatícios redistribuídos. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.* (TJSP; Apelação Cível 1026220-26.2021.8.26.0602; Relator (a): Celina Dietrich Trigueiros; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2023; Data de Registro: 28/02/2023) (g.n.)

Destarte, a r. sentença deve ser reformada apenas para que seja descontado do valor devido à título de lucros cessantes o valor dos custos operacionais, na ordem de 40%, mantendo-se, no mais, a r. sentença nos termos em que prolatada.

Alerto ser desnecessária a oposição de embargos de declaração para fins de prequestionamento, na medida em que toda a matéria questionada está automaticamente prequestionada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

ROSANGELA TELLES
Relatora