



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000447341

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018284-21.2023.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A, é apelado ADAILTON SANTOS MATOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª 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 CARLOS DIAS MOTTA (Presidente) E MORAIS PUCCI.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

JOÃO CASALI
Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1018284-21.2023.8.26.0006

Apelante: Ifood.com Agência de Restaurantes On Line S/A

Apelado: Adailton Santos Matos

COMARCA: São Paulo

JUIZ DE 1º GRAU: Deborah Lopes

VOTO nº 1.453

APELAÇÃO. Prestação de serviços. Plataforma digital de entregas "*ifood*". Ação de obrigação de fazer com pedido de tutela antecipada c.c. pedido de indenização por danos morais e lucros cessantes. Autor que requer a reativação de sua conta em plataforma digital, bem como indenização por lucros cessantes e danos morais. Sentença de procedência. Apelo da acionada. Desligamento do autor da plataforma de entrega indevido. Ausência de comprovação acerca de eventual violação aos termos de uso do aplicativo. Requerida que não se desincumbiu do ônus da prova de suas alegações, nos termos do artigo 373, II, do Código de Processo Civil. Reativação da conta devida. Lucros cessantes devidos. Desligamento abrupto da plataforma e imotivada, alijando o autor de seu meio de trabalho. Dano moral caracterizado. Ato unilateral e abusivo da requerida que impediu o autor de exercer sua atividade laborativa, causando-lhe evidente abalo moral. Necessidade de adequação do "*quantum*" fixado. Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que comporta redução para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor mais adequado ao caso em apreço. Sentença modificada apenas em relação ao valor do dano moral. RECURSO PROVIDO, EM PARTE.

Vistos.

-

Trata-se de recurso de apelação interposto por IFOOD.COM AGÊNCIA DE SERVIÇOS DE RESTAURANTES ONLINE S/A contra sentença de págs. 191/194, cujo relatório se adota, que julgou procedente o pedido inicial, condenando a acionada à obrigação de fazer, consistente na reativação da plataforma e conta de titularidade do autor, bem como ao pagamento de indenização por danos morais, no valor correspondente a R\$ 10.000,00 (dez mil reais)

e pagamento de indenização por danos materiais, no valor diário correspondente a R\$ 160,00 (cento e sessenta reais), a partir da data da suspensão do serviço (10/10/2023), até a data da reativação.

Apela a acionada, argumentando, em síntese, que é uma empresa de tecnologia, que atua como um agente intermediador entre os estabelecimentos parceiros, os clientes finais e, em alguns casos, as empresas especializadas em realizar serviços de entrega ou entregadores. Sustenta que o bloqueio do autor na plataforma se deu em razão da violação aos Termos de Uso do Aplicativo, notadamente relacionado a pedidos não devolvidos. Afirma que a rescisão pode ocorrer, sem qualquer ônus, quando constatado descumprimento. Além disso, aduz que a obrigatoriedade de permanência em uma relação contratual viola a liberdade de contratação e o disposto no artigo 421, parágrafo único, do Código Civil. Diz que o autor deixou de apresentar documentação suficiente para provar a ocorrência e a extensão dos supostos danos materiais que teria sofrido a título de lucros cessantes. Assevera, ainda, inexistência de danos morais. Subsidiariamente, requer a redução o valor fixado a título de dano moral. Pugna, assim, pela reforma da sentença e improcedência dos pedidos do autor.

Recurso tempestivo e preparado

Vieram aos autos as contrarrazões e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso merece acolhida, em parte, apenas para redução da indenização moral.

Volta-se a recorrente contra sentença proferida nos autos da ação (nominada) de obrigação de fazer com pedido de tutela antecipada c/c pedido de indenização por danos morais e lucros cessantes, ajuizada por Adailton Santos de Matos, na qual o autor argumenta, em resumo, que se cadastrou no aplicativo *IFOOD* e passou a exercer atividades como entregador. Afirma que seguia rigorosamente as regras impostas pela empresa, auferindo renda média semanal de R\$ 1.100,00 (mil e cem reais).

Todavia, sem qualquer notificação prévia, em 10.10.2023, foi surpreendido com a desativação de sua conta, sob a justificativa de "pedidos não devolvidos", sendo seu cadastro bloqueado na plataforma da acionada, o que o impossibilitou de apresentar defesa ou obter maiores esclarecimentos.

O autor explicou que o episódio que teria motivado o descredenciamento ocorreu em 06.10.2023, ocasião em que, ao realizar uma entrega, deparou-se com a impossibilidade de pagamento por parte do cliente. Diante disso, contatou o suporte do *IFOOD*, sendo orientado a devolver o pedido à loja de origem. Contudo, ao tentar realizar a devolução, constatou que o estabelecimento se encontrava fechado. O autor voltou a acionar o suporte da plataforma, relatando todos os fatos e encaminhando registros fotográficos e capturas de tela como comprovação, além de destacar que a empresa acionada dispunha de acesso à sua localização.

Sustenta, assim, ter sido descredenciado da plataforma de entregas sem justo motivo, com violação aos princípios do contraditório e da ampla defesa, uma vez que não teria cometido qualquer infração que justificasse a penalidade aplicada.

Aduz que o desligamento comprometeu seu sustento, motivo pelo qual pleiteia a reativação de sua conta, bem como a condenação da acionada ao pagamento de lucros cessantes, no valor diário de R\$ 160,00 (cento e sessenta reais), e de indenização por danos morais, estimada em R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).

As postulações iniciais do autor foram acolhidas.

Daí a apresentação do recurso ora analisado.

Busca a recorrente a reforma da sentença, ao argumento de que rescindiu o contrato com o apelado por justo motivo, tendo em vista a suposta prática de fraude pelo autor, o que configuraria violação aos Termos e Condições de Uso pactuados.

Depreende-se dos autos que o autor aderiu ao contrato disponibilizado na plataforma da acionada, para atuar como entregador parceiro,

comprometendo-se a prestar serviço de entrega de refeições. Todavia, foi desligado da referida plataforma, sem prévio aviso, sob a justificativa de que teria violado os termos e condições de uso.

Consoante dispõe o ajuste celebrado entre as partes, o entregador poderia ser descadastrado da plataforma a qualquer tempo, sem notificação prévia, em caso de descumprimento ou violação dos termos de uso, avaliações negativas por clientes finais ou estabelecimentos parceiros, mau uso da plataforma, causação de danos ou prejuízos aos clientes ou restaurantes parceiros, ou ainda em razão de infrações de trânsito.

É dizer, a recorrente poderia rescindir o contrato de forma unilateral e no exercício regular de um direito, desde que evidenciada conduta do entregador em desacordo com os termos contratuais.

Ocorre que o recorrido nega a prática de qualquer conduta incompatível com os termos e condições de uso da plataforma, afirmando ter sido desligado do sistema de entregas de forma injusta e sem prévia comunicação de eventual irregularidade, bem como sem possibilidade de apresentação de defesa.

Ademais, o autor relatou que, ao tentar realizar uma entrega, houve um equívoco que impediu o cliente de finalizar o pagamento. Diante disso, entrou em contato com a empresa requerida, sendo orientado a retornar ao estabelecimento com o pedido. Contudo, ao chegar ao local indicado, constatou que o comércio estava fechado, fato que novamente foi comunicado à acionada.

Nesse cenário, tem-se que o recorrido foi descadastrado de forma abrupta e definitiva sob a justificativa de “pedidos não devolvidos”, sem que lhe fosse oportunizada qualquer forma de defesa, contraditório ou esclarecimento prévio. O autor, no entanto, demonstrou de maneira documental e robusta que, na data do fato imputado (06.10.2023), seguiu orientação da própria empresa quanto à devolução do pedido, tendo inclusive retornado ao estabelecimento comercial, o qual já se encontrava fechado, conforme comprovado mediante registros fotográficos e vídeo do proprietário da loja.

Competia à acionada, portanto, a prova de regularidade

da punição, tendo em vista a impossibilidade do requerente produzir provas negativas. Na hipótese dos autos, não houve qualquer comprovação da efetiva ocorrência da alegada infração aos termos de uso da plataforma.

Além disso, não é crível que, diante da alegada conduta inadequada do autor, não haja provas a corroborar a alegação defensiva, limitando-se a alegar que não houve correta devolução de pedido.

Ressalva-se que, oportunizada a produção de outras provas, a apelante requereu o julgamento antecipado da lide, informando que não tinha mais provas a produzir (págs. 186/178).

Portanto, a acionada não se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia, nos termos do 373, II, do Código de Processo Civil.

Em precedentes desta Câmara, ora invocados como razões de decidir, assim se estabeleceu:

“1. Prestação de serviços - Obrigação de fazer cc indenizatória - Cláusula de eleição de foro invocada - Preclusão - Competência territorial prorrogada. 2. Entregador do aplicativo iFood - Conta bruscamente desativada - Réu que não fez prova clara e objetiva de que o autor teria violado os termos de uso da plataforma - Lucros cessantes devidos - Danos morais configurados - Indenização bem fixada, sobre a qual não cabe diminuição ou majoração - Sentença mantida - Improvimento” (Apelação Cível 1035825-22.2023.8.26.0506, Relator Desembargador: Vianna Cotrim; Órgão Julgador, da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, j. 21.01.2025, v.u.).

“Apelação Cível. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Recurso da ré. Rescisão unilateral arbitrária pela ré. O contrato firmado entre as partes prevê a possibilidade de rescisão unilateral da avença, sem aviso prévio, na hipótese de descumprimento contratual. Não houve, contudo, prova do justo motivo. Não comprovado que o parceiro entregador tenha praticado ilícito a justificar o seu descredenciamento da plataforma Ifood. Art. 373, II, CPC. Danos morais evidenciados. Bloqueio abrupto e arbitrário de acesso do entregador à plataforma que enseja danos morais indenizáveis, pois o autor foi impedido de continuar trabalhando em sua fonte de renda. Indenização fixada em R\$ 5.000,00 pela r. sentença. Montante razoável e proporcional ao abalo sofrido pelo autor, que desde outubro de 2021 esteve sem o acesso ao aplicativo de entregas. Alterados, de ofício, a correção monetária e os juros de mora. Lei nº 14.905/24. Recurso não provido, com alteração, de ofício, quanto a correção monetária e aos juros de mora” (Apelação Cível 1044787-07.2023.8.26.0224, Relator Desembargador: Moraes Pucci,

da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, j. 17.10.2024, v.u.).

Neste contexto, correta a r. sentença ao determinar a reativação do autor na plataforma da apelante. Desse modo, presente o ilícito contratual, portanto, surge o dever de indenizar.

Presente a responsabilidade civil da acionada, de rigor a indenização pelos danos materiais, consistentes nos lucros cessantes pela interrupção abrupta e imotivada da prestação de serviços do autor, que juntou aos autos alguns comprovantes dos valores auferidos com a atividade exercida na apelante, sendo que o valor fixado na origem, inexistente demonstração em sentido contrário, deve prevalecer.

No que tange no pedido de afastamento da condenação ao pagamento de indenização por danos morais, igualmente, não merece acolhimento. No caso ora analisado, os transtornos sofridos pelo autor extrapolaram o mero aborrecimento, pois foi descredenciado da plataforma digital requerida sem justo motivo, sendo desprovido de seus ganhos, configurando, assim, o dano moral indenizável.

Não se trata, portanto, de situação sem maiores consequências que pudesse ser reputado como mero dissabor ordinário, mas ocasiona, sem dúvida, situação aflitiva

Todavia, em relação ao valor da indenização, o Colendo Superior Tribunal de Justiça sedimentou o entendimento de que o ressarcimento pelo prejuízo moral deve ser arbitrado com razoabilidade e proporcionalidade, considerando as circunstâncias do caso concreto: *“recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso e atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso”* (AgRg no Ag 884139/SC, rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 18.12.2007).

Destarte, a fixação da indenização por dano moral deve atender a uma dupla finalidade: compensar o prejuízo sofrido pela vítima e desestimular a reiteração da conduta lesiva por parte do ofensor. No aspecto

compensatório, deve-se considerar a repercussão do dano na esfera extrapatrimonial do ofendido. Quanto ao caráter punitivo, impõe-se que o valor arbitrado represente uma resposta proporcional à conduta reprovável, servindo de advertência ao responsável pelo ilícito. Assim, o montante indenizatório deve refletir equilíbrio entre a reparação do dano e a prevenção de novas ofensas, sem ensejar enriquecimento sem causa do lesado.

In casu, considerando os parâmetros citados e as circunstâncias do caso concreto, mostra-se razoável e proporcional a redução da indenização para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que se mostra compatível com a extensão do dano experimentado, além de adequada para cumprir a função pedagógica da indenização, sem configurar vantagem excessiva ao demandante.

Invoque-se, novamente, entendimento jurisprudencial.

“Apelação. Direito civil. Bloqueio de entregador no aplicativo ifood. Ação de obrigação de fazer, c.c. indenização por danos morais. Ré que não comprovou a alegada violação, pelo autor, dos termos contratuais. Devida a reparação dos danos. Cabível redução da verba indenizatória. 1. Ação julgada parcialmente procedente em primeira instância. 2. Recurso da ré provido em parte. 3. Ausente comprovação da alegada violação dos termos contratuais pelo autor. Ré que não se desincumbiu de provar suas alegações (art. 373, II, CPC). Dano moral configurado. 4. Adequação da verba indenizatória ao parâmetro aqui usualmente adotado. Indenização fixada em R\$ 10.000,00. Redução para R\$ 5.000,00, atenta às peculiaridades do caso concreto e com observâncias dos requisitos de proporcionalidade e razoabilidade. 5. Recurso da ré parcialmente provido. Sentença reformada em parte” (Apelação Cível 1030019-81.2024.8.26.0405, Relator Desembargador: Paulo Alonso, da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, j. 28.04.2025, v.u).

Pontue-se, por fim, que a fixação do *quantum* indenizatório em valor abaixo do pretendido não enseja sucumbência recíproca, conforme entendimento consolidado na Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Portanto, deve o julgado ser revisto, *em parte*, impondo-se a adequação do valor da indenização por danos morais.

Finalmente, debatidos os dispositivos legais e as questões apresentadas pela apelante, restaram configurados os pressupostos necessários à viabilização da admissão de eventuais recursos especial e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

extraordinário a serem interpostos pela apelante, se desejar.

E, para que se tenha por configurado o pressuposto do prequestionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial (RT 659/192).

Assim, por meu voto, DÁ-SE PROVIMENTO, *em parte*, ao recurso apresentado, tão somente para minorar a indenização fixada a título de danos morais, nos termos da fundamentação, observadas, *oportuno tempore*, as disposições da Lei n.º 14.905/2024.

JOÃO CASALI
- Relator -