



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000448368

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1119323-36.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado LALAMOVE TECNOLOGIA (BRASIL) LTDA., é apelado/apelante WEVERTON CARLOS DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso da ré, prejudicado o do autor. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente), ARANTES THEODORO E PEDRO BACCARAT.

São Paulo, 8 de maio de 2025

LIDIA CONCEIÇÃO

RELATORA

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação nº 1119323-36.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo – 9ª Vara Cível

Apelante/Apelado: Lalamove Tecnologia (Brasil) Ltda.

Apelada/Apelante: Weverton Carlos do Nascimento

Juiz: Valdir da Silva Queiroz Junior

Voto nº 36673

APELAÇÃO. Serviços profissionais. Ação de obrigação de fazer c.c. pedido de danos morais e lucros cessantes. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. Aplicativo de entregas. Autor que, para atuação como motorista/entregador parceiro, aceitou voluntariamente todos os termos e condições dos serviços de entregas. Operação que se realiza à luz do princípio da autonomia privada e da liberdade contratual. Artigo 421 do Código Civil. Violação às políticas e regras da ré. Motorista descredenciado nos termos em que contratualmente ajustados. Conduta lícita da ré. Abusividade inexistente. Vício de consentimento sequer alegado. Ausência de ato ilícito que afasta o dever de indenizar. Sentença reformada. Recurso da ré provido e prejudicado o do autor.

Vistos.

Cuidam-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença às fls. 195/198 – integrada pela r. decisão de fl.216, que rejeitou os embargos de declaração de fls.201/204 que, em “Ação de obrigação de fazer c.c. pedido de danos morais e lucros cessantes”, ajuizada por Weverton Carlos do Nascimento em face Lalamove Tecnologia (Brasil) Ltda., julgou parcialmente procedente a demanda, *“para condenar a ré na obrigação de fazer, consistente em reativar a conta do autor no aplicativo em 72 horas, a contar da intimação da presente sentença antecipando-se desde já os*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

efeitos da tutela jurisdicional, em caso de recurso da ré sob pena de multa diária de R\$ 200,00, até o limite de R\$ 10.000,00.

Condeno ainda ao pagamento a título de lucros cessantes que será apurado por liquidação de sentença com demonstração de média de utilização no período de vinculação do autor ao réu, compreendido o período da indenização desde agosto de 2023 até a reintegração do autor no aplicativo; bem como ao pagamento de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de danos morais, corrigido desde a prolação da sentença e acrescidos de juros de mora pela taxa legal (art. 406 do CC) ao mês desde a citação.

Na forma da Súmula 326 do STJ, arcará a ré com as custas e honorários, que fixo em 20% do valor da condenação.” (idem).

Inconformada, apela a ré (fls. 220/232). Sustenta, em síntese, que “inexiste qualquer ato ilícito na conduta da Lalamove. Isso porque (i) enquanto empresa privada, dispõe de autonomia para estabelecer critérios para as relações que deseja estabelecer com seus parceiros; na mesma toada, dispõe de liberdade para contratar, ou não, com quem bem entender, desde que respeitados os limites legais; (iii) agiu em estrita conformidade com o previsto nos Termos e Condições e com as Diretrizes da Comunidade da plataforma, os quais foram disponibilizados desde sempre para o autor, tendo ele, inclusive, dado aceite nos documentos; (iv) trata-se apenas do exercício regular de um direito, conforme assim prevê o art. 188, I, Código Civil, não configurando, em nenhuma hipótese ato



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ilícito; e, por fim, mas não menos importante, (v) a desativação se deu de maneira totalmente motivada, uma vez que o autor não efetuou as entregas pelas quais aceitou.” (fls.226/227).

Subsidiariamente, busca o afastamento da condenação em indenização por danos morais e nos lucros cessantes.

Apela, ainda, o autor (fls.253/260), buscando a majoração do valor fixado a título de indenização por danos morais.

Recursos tempestivos (fl.219), preparado o da ré (fls.233/234) e não preparado o do autor, ante a gratuidade processual concedida à fl.77.

Contrarrazões às fls.238/252 e 264/273.

É o relatório.

Consta da r. sentença que:
“WEVERTON CARLOS DO NASCIMENTO ajuizou AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO DE DANOS MORAIS E LUCROS CESSANTES em face de LALAMOVE TECNOLOGIA (BRASIL) LTDA, ambos já qualificados. Inicialmente requereu a gratuidade processual. Sustenta, em suma, que o autor é entregador de aplicativo e se vinculou à rede de entregas da requerida em julho de 2022. Narra que sempre exerceu seu trabalho com muito zelo e responsabilidade. Como consequência, estava avaliado com medidor médio aprovação no aplicativo.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Afirma que presta serviços na região central de São Paulo - SP, onde reside e que trabalhava todos os dias, se mantendo logado por 12 horas diárias, perfazendo uma remuneração média de R\$ 1.500,00 mensais. Aduz que mesmo se ativando em labor impecável e mantendo avaliação boa de aprovação no app, o autor foi bloqueado pela Requerida em agosto de 2023. Alega que havia feito a troca de veículo e placa no aplicativo, seguindo os procedimentos de atualização. Relata que obteve retorno da ré por uma mensagem automática, sem o mínimo de transparência, informando-o que ele havia sido bloqueado por “Medidor Laranja”. Destaca que não houve indicação de qualquer conduta do autor que teria ocasionado o seu bloqueio que se revela aleatório, abusivo e discriminatório, sem ter tido chance de se defender de qualquer acusação. Acrescenta que tal conduto teve reflexos em sua renda com repercussão em perdas e danos a título de lucros cessantes e danos morais. Diante disso, requer a tutela para que a ré preste esclarecimentos sobre motivos do bloqueio e determine o recadastro de seu perfil na plataforma. Ao final, requer seja a ação julgada procedente para confirmar a tutela, compelindo a ré a readmiti-lo no aplicativo de entregas, disponibilizando inclusive todas as suas notas, retornando-se ao status quo ante; e condenar a ré ao pagamento de indenização a título de lucros cessantes no montante mensal de R\$ 1.500,00, desde agosto de 2023 até a data da reintegração do autor no aplicativo, cuja totalidade deverá ser calculada em fase de cumprimento ou liquidação de sentença; bem como ao pagamento de indenização por danos morais não inferior a R\$



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

15.000,00 (quinze mil reais).

Deferida a gratuidade processual a fl. 77, decisão que indeferiu a tutela.

Sobreveio contestação às fls. 82/100. Em preliminar, impugna o valor da causa para que seja reduzido, considerando o valor do pedido indenizatório como R\$ 1.500,00, referente ao pedido de lucros cessantes, de forma a possibilitar o exercício do contraditório pela parte requerida, com fundamento no artigo 292, §3º e 293 do Código de Processo Civil. Impugna também a gratuidade processual. Esclarece que a ré é uma empresa que se destina a conectar outras empresas, indivíduos e/ou entidades, atuando como intermediadora, a qual fornece o suporte de entregas e retiradas de produtos, através de aplicativos móveis e site, disponibilizando o software, que conecta os usuários com os entregadores parceiros, estes que trabalham de forma autônoma. Dessa forma, pontua que a ré apenas fornece o suporte para a entrega ou retirada de mercadorias, não possuindo nenhuma influência ou responsabilidade diante da conduta dos entregadores parceiros. Afirma que destaca que o autor teve seu cadastro suspenso em 096/08/2023. Isso porque, no ano de 2023, houve uma atualização da plataforma, sendo acrescentado um sistema de pontuação da Lalamove, para motoristas parceiros, chamado de "Medidor Laranja", visando garantir a melhor qualidade e segurança no momento das entregas. Afirma que o autor aceitou corrida e depois rejeitou a solicitação, sendo repetido tal comportamento. Assim foram realizados 3 (três) bloqueios no

perfil do autor, até que houve o bloqueio definitivo, sem mencionar os avisos que foram enviados ao mesmo, conforme captura do sistema interno de fl. 89. Conclui que não praticou ilícito capaz de embasar a reparação pretendida. Requer seja afastada a pretensão.

Houve réplica às fls. 173/185. Rebate a defesa dizendo que a acusação é falsa, ou seja, o autor nunca aceitou entregas e, em sequência, procedeu com o cancelamento. Reforça que os cancelamentos que a ré atribui ao autor não foram realizados por ele e que a prova foi produzida unilateralmente pela ré.

Intimados sobre o interesse na dilação probatória (fl. 170), não foram indicadas provas adicionais.” (fls.195/196).

Assim, com efeito, na hipótese em tela, a controvérsia se limita à verificação (i) se regular a desativação do autor como motorista/entregador parceiro na plataforma administrada pela ré; (ii) se cabível a condenação da ré em indenização por danos materiais (lucros cessantes) e morais; e (iii) se possível a majoração do valor fixado a título de danos morais.

E prospera o inconformismo da ré e não prospera o do autor.

Isto porque, denota-se da própria afirmação inicial que o autor que, para atuação como motorista/entregador parceiro, aceitou voluntariamente todos os termos e condições dos serviços de entregas disponibilizados

pela ré em sua plataforma digital.

Deveras, tal modalidade de ajuste é realizada à luz do princípio da liberdade contratual e da autonomia privada (artigo 421 do Código Civil), o que “*significa o poder dos indivíduos de suscitar, mediante declaração de vontade, efeitos reconhecidos e tutelados pela ordem jurídica*”, que “*abrange os poderes da auto-regência de interesses, de livre discussão das condições contratuais e, por fim, de escolha do tipo de contrato conveniente à atuação da vontade*”¹.

Outrossim, dentre os precitados termos e condições avençados, consta expressamente que: “**A Lalamove reserva-se o direito de encerrar a Conta, os Serviços e o uso do Aplicativo em caso de descumprimento de qualquer um dos requisitos acima. A Lalamove reserva-se o direito de modificar, terminar ou suspender os Serviços a você a qualquer momento, sem aviso prévio, devido a qualquer mudança em nossa política interna ou nas Leis Aplicáveis ou qualquer violação destes Termos por parte de você, ou por qualquer motivo necessário, a critério exclusivo da Lalamove.**”² (grifos não originais).

Na espécie, a ré apontou que o autor teria violado os termos de uso da sua plataforma: “**A ré destaca que o autor teve seu cadastro suspenso em 09/08/2023. Isso porque, no ano de 2023, houve uma atualização da plataforma, sendo acrescentado um sistema de pontuação da Lalamove, para motoristas**

¹ GOMES, Orlando. “Contratos”, 26º Ed, Rio de Janeiro: Editora Forense. 2007. p. 25/26.

² <https://www.lalamove.com/pt-br/termos-e-condicoes>

parceiros, chamado de “Medidor Laranja”, visando garantir a melhor qualidade e segurança no momento das entregas (...) Nesse contexto, essa nova atualização de sistema de pontuação alerta quaisquer atividades suspeitas, como por exemplo: aceitar as corridas e rejeitá-las em seguida, o que aconteceu com o autor (...) No presente caso, foram realizados 3 (três) bloqueios no perfil do autor, até que houve o bloqueio definitivo, sem mencionar os avisos que foram enviados ao mesmo (...) A título de esclarecimentos, em 20/05/2023 ocorreu a primeira suspensão de 3 (três) dias para análise do perfil, o qual o motorista parceiro foi alertado em push no aplicativo. Posteriormente, em 09/06/2023, novamente, foi realizada a segunda suspensão de 3 (três) dias para análise do perfil, o qual o motorista parceiro recebeu em vários push no aplicativo. Ato contínuo, por continuar violando o sistema de pontuação, em 09/08/2023, ocorreu sua suspensão definitiva da plataforma. Cumpre salientar, ainda, que para casos como este, a plataforma entende que houve a quebra dos termos e condições, e por esse motivo a conta permanece suspensa.” (fls.88/90, grifos não originais).

E para comprovar suas alegações a ré trouxe aos autos as telas sistêmicas de fls.146/148, que indicam as violações no uso da plataforma pelo autor.

E quanto a utilização de telas sistêmicas como meio de prova, o art. 425, inciso V, do Código

de Processo Civil, conferiu eficácia probante aos “*extratos digitais de bancos de dados públicos e privados*”, sendo certo que constituem legítimo meio de prova, mormente quando corroborados por demais elementos do conjunto probatório, como na hipótese.

E de qualquer forma, considerando que se cuida de contrato de motorista parceiro, que a ré responde por eventual falha na prestação de serviço do autor, evidencia-se a liberdade das partes na manutenção da parceria, conforme termo de uso da plataforma.

Assim, se afigura possível o descredenciamento do autor do aplicativo da ré, em virtude do descumprimento dos termos e condições gerais dos serviços e do Código de Conduta da ré.

Para tanto, e por conta **desse** motivo, nos termos em que contratualmente ajustados, se afigura desnecessário qualquer aviso prévio ao motorista parceiro, ora autor.

Nesse diapasão, se inexistente discussão atinente a eventual vício de consentimento e se não há ilicitude e/ou abusividade na conduta da requerida, já que atuou conforme o regulamento estabelecido na plataforma digital, em atenção ao citado princípio da autonomia privada e da liberdade contratual, de rigor o prestígio ao *pacta sunt servanda* conforme a legislação de regência.

Em arremate, ausente o ato ilícito que afasta o dever de indenizar (artigos 186 e 927, ambos do Código



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Civil).

Nesse sentido, *mutatis mutandis*, precedentes jurisprudenciais deste Eg. Tribunal de Justiça em relação a matéria:

*“Ação cominatória com pleitos indenizatórios cumulados. Serviço de entregas por meio de aplicativo. **IFood. Contrato que autorizava o descredenciamento do entregador no caso de infração contratual. Medida compreensível ante a necessidade de a operadora zelar pelos direitos do consumidor e evitar práticas que comprometem a confiabilidade do serviço.** Ação improcedente. Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1004443-36.2024.8.26.0066; Relator (a): Arantes Theodoro; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024) (g.n.).*

*“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. **Descredenciamento de aplicativo de entrega de alimentos. iFood. Rescisão unilateral pela empresa provedora do aplicativo. Possibilidade. Autonomia da vontade das partes. Liberdade de contratação. Expressa previsão legal quanto à possibilidade de rescisão unilateral diante das hipóteses elencadas nos Termos e Condições de Uso para Entregadores da plataforma. Justo motivo para bloqueio do motorista demonstrado.** Verossimilhança verificada. Exercício regular de direito. Abusividade não configurada. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1026606-94.2023.8.26.0405; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 2ª Vara*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Cível; Data do Julgamento: 17/02/2024; Data de Registro: 17/02/2024) (g.n.).

Por essas razões, de rigor a reforma da r. sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais, prejudicado o recurso do autor.

Por fim, considerando o provimento do recurso da ré, o autor, sucumbente, deverá arcar com a integralidade das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios, ora fixados em 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade processual concedida à fl.77.

Finalmente, consideram-se prequestionadas e reputadas não violadas as matérias constitucionais e legais aqui discutidas e fundamentadamente decididas.

Isto posto, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso de apelação da ré, **PREJUDICADO** o recurso do autor, nos termos da fundamentação.

LÍDIA CONCEIÇÃO
Relatora