



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000449371

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026824-27.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RENATO DA SILVA JUNIOR (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A.

ACORDAM, em 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 8 de maio de 2025

ANA LUIZA VILLA NOVA

RELATORA

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto nº 12.670

Apelação Cível nº 1026824-27.2024.8.26.0005

Comarca: São Paulo

Apelante: Renato da Silva Junior

Apelado: Ifood.com Agencia de Serviços de Restaurantes Online S/A

Juiz(a): Trazibulo José Ferreira da Silva

APELAÇÃO CÍVEL - Prestação de serviços - Plataforma digital de entregas "Ifood" - Ação de obrigação de fazer com pedido de reparação de danos material e moral - Pedido de reativação na plataforma formulado pelo autor - Desligamento que acarretou a cessação da sua atividade de entregador de forma indevida - Alegação da empresa ré de postura irregular que não encontra amparo no conjunto probatório - Mera alegação que, por si só, não caracteriza violação aos termos de uso - Dano material (lucros cessantes) - Reconhecimento - Montante a ser apurado em liquidação de sentença - Dano moral caracterizado - Situação que ultrapassou o mero dissabor cotidiano, traduzindo-se em efetivo prejuízo que atinge a dignidade e personalidade da pessoa - Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) - Sentença de improcedência reformada - Recurso do autor provido, para julgar procedente a demanda.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 276/279, que julgou improcedente a ação de obrigação de fazer com pedido de reparação de danos material e moral, ajuizada por Renato da Silva Junior contra Ifood.com Agência de Restaurantes Online S/A, e condenou o autor ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observando o disposto no §3º do artigo 98 do Código de Processo Civil.

Em suas razões recursais, o autor, em síntese, alega a violação de seus direitos fundamentais, como o devido processo legal, o contraditório e a ampla defesa, conforme previsto na Constituição Federal e

na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), sob o argumento de que a ré, muito embora tenha justificado que o bloqueio se deu em razão de sua alta taxa de cancelamentos, o que o apelante refuta, não forneceu informações claras e adequadas quanto aos motivos que ensejaram o mencionado descadastramento.

O apelante esclarece que, ao ser bloqueado, foi privado de acesso ao seu perfil e aos dados pessoais tratados pela ré, que, por sua vez, não apresentou provas que corroborassem a acusação. Ademais, diz que a ré não possibilitou ao autor o exercício do direito de defesa, infringindo, assim, os princípios da boa-fé e da transparência que regem as relações contratuais.

Destaca também que a sentença se baseou em uma mensagem da própria ré, trazida aos autos pelo autor, sem a devida comprovação da violação alegada. Requer a inversão do ônus da prova, conforme disposto na LGPD, e argumenta que a ausência de defesa e de informações concretas resultou em danos morais e lucros cessantes, uma vez que perdeu sua fonte de sustento.

Assim sendo, requer a reativação de seu perfil no aplicativo, a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor mínimo de R\$ 15.000,00 e a reparação pelos lucros cessantes desde o bloqueio até o efetivo recadastramento, com base na média de seus ganhos anteriores. Por fim, pede provimento ao recurso, para que a ação seja julgada procedente (fls.282/300).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Recurso tempestivo, isento de preparado (fls.94/95) e respondido (fls.304/315).

Oposição ao julgamento virtual pelo apelante (fl.319).

É o relatório.

Trata-se de ação de obrigação de fazer que consiste na reintegração na plataforma de entrega “ifood”, com pedido de reparação de danos material e moral. Em síntese, alega o autor atuar como entregador na plataforma ré, e que foi surpreendido com a abrupta suspensão da sua conta, em virtude de comportamento suspeito de sua parte. Aduz que sempre laborou de forma regular, e que, da sua atuação como entregador, recebe os valores financeiros utilizados para sua subsistência, a justificar os pedidos de indenização formulados. Diz que, muito embora lhe tenha sido atribuída suposta “violação dos Termos e Condições de Uso do App”, em decorrência de “alta taxa de cancelamentos” por parte do autor, não foi indicado de forma objetiva quais cancelamentos geraram tal situação, o que impossibilitou sanar ou explicar o ocorrido. Por fim, argumenta que a simples alegação de alto índice de cancelamento não configura qualquer ilícito ou comprova atividade irregular, pois as provas dos autos apontam que os cancelamentos se deram por motivos alheios à vontade do autor.

Por seu lado, em contestação (fls. 134/148) afirma a ré que atua como mera intermediadora que conecta atores

econômicos (restaurantes e consumidores finais de produtos alimentícios). Afirmar, ainda, que a rescisão do contrato do postulante ocorreu em virtude de grave e flagrante violação aos termos contratuais (fl. 141). Impugna a existência de lucros cessantes ou dano moral indenizável, e pede a improcedência da ação.

Após regular trâmite processual, sobreveio sentença que julgou improcedente a ação.

O recurso comporta provimento.

De pronto, cumpre esclarecer que não se olvida que não pode a ora demandada ser obrigada 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 mostrou irregular e indevida. Apesar do quanto aduzido pela demandada, não há prova, indene de dúvidas, de eventual falta grave contratual e, sequer, indicativos dos supostos cancelamentos por parte do demandante foram apresentados.

Para demonstrar a atitude irregular, ou mesmo afronta aos termos de uso e serviços da plataforma, deveria a ré ter pormenorizado a situação que entende ter sido realizada de forma irregular, o que não ocorreu.

Ou seja, uma vez que argui a ré violação de políticas da plataforma (fls. 141) é seu ônus comprovar tal assertiva, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil. A mera alegação de grave falta contratual, por si só, sem maiores explicações sobre o fato, não é suficiente para comprovar postura inadequada do autor.

Também não prospera a assertiva de que é possível 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 a seguir ementados, “*in verbis*”:

“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. INDENIZAÇÃO 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).

Destarte, merece provimento o recurso interposto pelo autor, para determinar sua reativação na plataforma de entregas da ré como entregador, reconhecido que os fatos que lhe foram imputados não restaram demonstrados pela demandada.

Cumpre, então, analisar a extensão dos prejuízos suportados pelo demandante, no intuito de se apontar a justa reparação.

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 média dos seus últimos 12 (doze) meses de atuação do autor, documentos a serem apresentados.

Caracterizado também 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, certamente gerou insegurança e angústia profunda, traduzidas em afronta à dignidade da pessoa e direito relacionado à personalidade, o que comporta compensação.

Contudo, o 'quantum' indenizatório deve ser estimado em termos razoáveis, não se justificando imposição que possa implicar enriquecimento ilícito e nem aquela que não exerça a função reparadora.

Atento aos critérios citados, bem como diante das peculiaridades do caso concreto, notadamente a repercussão do evento danoso, o grau de culpa do agente e a situação socioeconômica das partes, a fim de assegurar ao lesado a justa reparação, o valor da indenização deve ser fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) pois observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A correção monetária incide a partir da data do arbitramento (Súmula 362, do C. Superior Tribunal de Justiça) e acrescidos dos juros moratórios a contar da citação (responsabilidade civil contratual).

Desta forma, merece provimento o recurso interposto pelo autor, para julgar procedente a demanda, nos termos da fundamentação.

Em razão do provimento do recurso e reforma da sentença, com a integral procedência da ação, inverte-se a sucumbência, e, deste modo, a ré apelada arcará com o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 20% (vinte por cento) do valor da condenação, o que bem observa os critérios previstos nos incisos I a IV do 2º do artigo 85 do CPC, e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, na consideração de que o valor da condenação não é elevado, e, assim, justifica a incidência do percentual legal máximo.

Isto posto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso interposto pelo autor, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relatora