



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001036969

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024903-28.2023.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A, é apelado ROMERIO DA ROCHA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E SILVIA ROCHA.

São Paulo, 30 de setembro de 2025.

MÁRIO DACCACHE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1024903-28.2023.8.26.0309

Processo originário nº 1024903-28.2023.8.26.0309

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

Apelado: Romerio da Rocha Silva

Comarca: Jundiaí

Juiz (a): Bruna Carrafa Bessa Levis

Voto nº 13415

Plataforma digital de entregas (iFood) – Entregador parceiro descredenciado por suposta violação aos termos de uso – Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos materiais (lucros cessantes) e morais – Sentença de procedência, acolhidos os pedidos de obrigação de fazer consistente na reativação do perfil do autor junto à plataforma, deferida a tutela de urgência sob este aspecto, indenização por lucros cessantes e danos morais (R\$ 4.000,00) – Apelo da ré – Infração contratual não comprovada pela ré – Prova apresentada constituída por tela de sistema com informações em língua estrangeira – Apesar dos esclarecimentos da ré acerca dos termos do documento de prova, a unilateralidade da produção torna o documento insuficiente como prova da veracidade fática alegada pela apelante – Ônus que cabia à ré – Liberdade de contratar limitada pelo dever anexo da boa-fé objetiva – Conta que deve ser restabelecida e caracterização dos danos materiais consistentes em lucros cessantes – Dano moral não caracterizado – Sentença parcialmente reformada – Recurso ao qual se dá parcial provimento.

1. Versam os autos sobre ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por danos morais, sob o fundamento de abusividade na desativação unilateral da conta de entregador parceiro na plataforma iFood.

Alegou o autor, na petição inicial, que exerce a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

profissão de motoboy, e que se achava cadastrado na plataforma de entrega de alimentos mantida pela ré, até o mês de novembro de 1921, quanto teve o cadastro bloqueado por hipotética remuneração acima do normal. E que, tendo feito reclamação pela via administrativa, não obteve da ré a demonstração adequada de cometimento de violação aos termos de uso da plataforma ou justificção adequada para o encerramento unilateral da parceria de trabalho.

A **sentença** (págs. 227/233), declarada pela decisão proferida à pág. 248, julgou procedente a demanda, sob a fundamentação de que *“[...] inexistente a prova de justo motivo, concreto, grave e robusto o suficiente, que justifique o encerramento imediato e unilateral do contrato e, ainda, tendo em conta a inexistência de prova de ter a ré oferecido ao requerente os meios adequados para o exercício de seu direito à defesa, conclui-se pela ilegalidade do bloqueio de conta do demandante junto à plataforma da ré, o que deve ser revertido.”* (pág. 229). E, assim, condenou a ré, ora apelante, a) na obrigação de reativação do perfil do autor junto à plataforma, no prazo de 15 dias da publicação da sentença, em regime de tutela de urgência, ressalvada a possibilidade de eventual suspensão ou desligamento futuro por justo motivo, fixada a multa diária de R\$ 100,00, limitada a R\$ 3.000,00; b) ao pagamento de lucros cessantes, em valor equivalente à média mensal dos valores percebidos pelo autor, com incidência desde a citação da ré até o efetivo recadastramento do autor, abatendo-se do valor diário médio encontrado o percentual de 30%; c) ao pagamento por danos morais no valor de R\$ 4.000,00. Determinou a atualização



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

monetária desde o arbitramento e juros de mora desde a citação. Condenou a ré, ainda, a pagar as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Apela a ré (págs. 253/265). Sustenta, em síntese de suas razões recursais, que agiu no regular exercício do direito. Alega que “[...] *se viu obrigado a rescindir o contrato estabelecido entre as partes por justo motivo, uma vez que a parte apelada praticou grave e flagrante violação dos termos e condições de uso da plataforma do iFood.*” (pág. 255). Neste diapasão, assevera que foi dada ciência inequívoca do motorista parceiro quanto à possibilidade de rescisão imediata e sem prévio aviso em caso de descumprimento da norma contratual e que prestou ao demandante todos os esclarecimentos necessários acerca dos motivos de encerramento da parceria, não estando obrigada à sua manutenção, hipótese que viola o princípio da liberdade de contratação e intervenção mínima nos contratos privados, conforme disposições do artigo 421 e parágrafo único do Código Civil. Aduz que as condenações em lucros cessantes e danos morais são exorbitantes e descabidas, porquanto desproporcionais e irrazoáveis, posto não ter o autor se desincumbido da demonstração do dano, da conduta ilícita e do nexo de causalidade. Com estes argumentos, pede o efeito suspensivo ao recurso e a reforma integral da sentença para a decretação da improcedência dos pedidos.

Contrarrazões apresentadas às págs. 278/288.

Recurso tempestivo e regularmente preparado (pág.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

267).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

2. O recurso tem provimento parcial.

Alegou o autor apelado, na petição inicial, que se cadastrou no aplicativo da apelante para exercer a função de entregador como “motoboy” e que, efetivamente, a exerceu no período de maio a novembro de 2021, tendo seu acesso à plataforma bloqueado sem justo motivo. E que a ré, em resposta à sua reclamação formal, revelou conduta abusiva por não ter apresentado prova adequada de violação aos termos de uso da plataforma, limitando-se a alegações genéricas por meio do uso de inteligência artificial, e por não ter possibilitado o exercício da ampla defesa e do contraditório.

Diante da procedência da ação em primeiro grau de jurisdição, a ré apelante sustenta a regularidade de seus atos, invocando o direito de dispensa dos serviços do autor sob a hipótese de violação aos termos de uso outorgados aos motoristas parceiros, mercê do princípio da liberdade de contratar.

Apesar dos argumentos da apelante, entendo que, no caso dos autos, o bloqueio da conta foi indevido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em resposta à reclamação administrativa realizada pelo autor, a ré respondeu, genericamente, *“Fraudar, nem pensar! Uso de documentação falsa, instalação de aplicativos baixados fora da loja oficial, adulteração de GPS ou práticas que aumentem artificialmente a distância percorrida levarão à desativação da conta.”* (pág. 3).

É pertinente observar, de início, a dissonância entre os motivos da desativação da conta do autor apresentados com a petição inicial e a justificativa apresentada pela ré na contestação. No primeiro caso, a ré reporta fraude quanto às ferramentas utilizadas pelo autor para o exercício da profissão; no segundo, a justificativa para o desligamento é *“longo período off-line”* (pág. 147), hipótese de desativação da plataforma pelo próprio motorista parceiro. De todo modo, ambas as hipóteses se traduziriam como violação aos termos de uso da ré, motivo suficiente, em tese, para a resolução contratual e encerramento da parceria de trabalho.

Alegou o autor que não violou os Termos e Condições de Uso iFood para Entregadores (págs. 181/214), *“pois jamais agiria em desfavor da renda que conseguiu obter pela plataforma”* (pág. 5), e que a abusividade da conduta da ré está caracterizada pelo fato de não lhe ter sido concedida a oportunidade de provar sua idoneidade, posto que a resposta que recebeu à reclamação foi produzida por robô.

Da reposta ofertada ao motorista parceiro, autor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apelado, infere-se claramente que se trata do levantamento de hipóteses de fraude ou, literalmente, *“indícios de fraude que podem gerar prejuízo financeiro para a plataforma”* (pág. 5).

Diante do levantamento da hipótese de fraude ou de irregularidade de conduta, incumbia à empresa ré demonstrá-la, apontando, primeiro, inequivocamente, qual cláusula dos termos de uso da plataforma teria sido violada e, segundo, apresentando elementos aptos à prova de sua materialidade.

Ora, impunha-se à gestora da plataforma o dever de permitir ao motorista parceiro o preciso conhecimento do motivo da exclusão e, ainda, o exercício de defesa pela via administrativa, até porque não se ignora o uso de ferramentas automatizadas para o controle dos fluxos e das atividades operacionais da plataforma, antes da tomada da decisão de exclusão definitiva do autor de seu quadro de colaboradores.

Fato é que não existem provas nos autos, nem mesmo indiciárias, de qualquer problema envolvendo o serviço prestado pelo apelado, correlacionados à alegada violação dos termos de uso da plataforma.

Quando apresentada a contestação, a apelante reproduziu uma única tela de seus sistema de controle digital, na qual consta, em língua inglesa, as ocorrências reiteradas *“long period off-line”*, (pág. 147). Contudo, como assinalei acima, essas supostas ocorrências, apresentadas como motivo do bloqueio do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

motorista parceiro, não se correlacionam com os motivos apresentados na resposta da ré apresentadas pelo autor na petição inicial, não impugnada, instaurando contradição fática não resolvida.

Ademais, nesse documento apresentado na peça defensiva, sequer consta referência ao nome do motorista parceiro, fato que compromete a sua autenticidade, ainda que a ré esclareça (pág. 147) que a identificação do autor apenas como “driver id” seja feita com a finalidade de preservar o sigilo de dados pessoais.

De todo modo, a precariedade do documento como prova da conduta grave reprovável do autor é evidente, sendo insuficiente e imprestável para demonstrar a alegada violação aos termos de uso da plataforma e, com isso, justificar a realização unilateral da exclusão do autor do quadro de prestadores de serviço de entrega.

Ainda que se possa reconhecer a validade das telas de sistema das grandes sociedades empresárias como meio de prova, no caso concreto, elas se mostram pouco confiáveis por seu aspecto genérico. E, no caso em exame, agravadas por contradição ou inconsistência entre informações.

Com efeito, a prova da acusação da fraude hipoteticamente perpetrada pelo apelado, por um ou por outro motivo – fraude de ferramentas de uso da plataforma ou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desativação por longo período por culpa do autor, violações que, por si, justificariam a rescisão contratual –, por sua gravidade e reflexos na economia doméstica do apelado, já que é seu meio de subsistência material, requer bem mais que uma simples tela sistêmica.

Isto porque, precária em seus elementos, tais rudimentos de prova podem até formar a convicção interna dos gestores da empresa intermediadora de que houve tal conduta comissiva, mas revelam-se absolutamente imprestáveis como prova judiciária.

Neste passo, observado o princípio da mínima intervenção nos contratos entre particulares, tal intervenção revela-se necessária para a preservação ou restauração do necessário equilíbrio entre os contraentes.

No caso dos autos, o fato da apelante indicar motivo para a rescisão do contrato com o apelado sem desincumbir-se da prova impeditiva, modificativa ou extintiva de seu direito de continuidade da relação contratual, deixa-o em nítida desvantagem e à mercê de uma decisão administrativa injusta porque meramente imperativa, sem sustentação legal.

Sob este aspecto, à evidência dos autos, justo o acolhimento da premissa do apelado de que houve conduta abusiva da apelante, prevalecendo-se de seu poderio econômico e administrativo.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não se desconhece que a ré pode descadastrar os entregadores sem ter motivo, pelo princípio da autonomia contratual, como fazem as empresas e pessoas que mantêm funcionários com vínculos trabalhistas, mas se, como no caso, acusa o entregador da prática de ato condenável, deve a plataforma provar o que alega.

É preciso não esquecer que o vínculo do autor com a ré possibilita a ele exercer um trabalho para o seu sustento e de sua família. O exercício do trabalho é, como se sabe, um direito social. A relação trabalhista conta com inúmeras garantias previstas no artigo 7º, da Constituição Federal. Se os tribunais não reconhecem nesse tipo de trabalho uma relação de emprego, o mínimo que se espera é que esses prestadores de serviço informal recebam um tratamento digno, possibilitando a eles a ciência inequívoca dos motivos de eventual descadastramento.

Reconheço, em consequência, a premissa do ato ilícito praticado pela ré, admitido pelo juízo singular como fundamento da pretensão de reintegração do autor à plataforma de serviços operada pela ré e, ainda, indenização por lucros cessantes.

Os lucros cessantes são evidentes, uma vez que o autor apresentou demonstrativo neste sentido, não impugnado pela ré, correspondente aos rendimentos auferidos na plataforma da ré em meses anteriores à data da suspensão, quando deixou de realizar as entregas pelo aplicativo.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O autor deixou de trabalhar e ficou sem remuneração, o que prejudicou sua subsistência e de sua família. A ré apelada é responsável pelo dano, porque desativou, sem prova de justa causa, o acesso do apelante aos usuários do serviço. A estimativa de lucros cessantes feita na inicial, e modulada na sentença sob adequado fundamento, é razoável.

Contudo, o entendimento desta 29ª Câmara de Direito Privado é que tal circunstância fática resolve-se apenas na esfera da recomposição de danos materiais, não comportando indenização por danos morais.

O dano moral não está caracterizado no caso concreto. O descredenciamento do aplicativo foi motivado por suposta infração cometida pelo apelante, o que estaria amparado por cláusula contratual.

Ademais, com o restabelecimento do vínculo e ressarcimento dos danos materiais estará recomposto o patrimônio do apelante.

Passando a haver sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das despesas do processo, além de honorários de sucumbência da parte contrária, mantido o percentual de 10% sobre o valor da condenação sob o encargo da ré e fixados os honorários advocatícios devidos pelo autor aos patronos da ré em 10% sobre o valor pleiteado na petição inicial a título de danos morais, observada a condição suspensiva de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

exigibilidade, mercê gratuidade da justiça concedida ao demandante apelado, nos termos do artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

3. Diante do exposto, **proponho que se dê provimento parcial ao recurso de apelação, nos termos da fundamentação.**

MÁRIO DACCACHE
Relator