

O CANCELAMENTO DE PEDIDOS POR PLATAFORMAS DIGITAIS DE DELIVERY, A AUSÊNCIA DE TRADIÇÃO DA COISA E A VEDAÇÃO AO ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA: UMA ANÁLISE À LUZ DA TEORIA DAS OBRIGAÇÕES E DOS CONTRATOS ELETRÔNICOS

THE CANCELLATION OF ORDERS BY DIGITAL DELIVERY PLATFORMS, THE ABSENCE OF DELIVERY OF THE GOODS, AND THE PROHIBITION OF UNJUST ENRICHMENT: AN ANALYSIS IN LIGHT OF THE THEORY OF OBLIGATIONS AND ELECTRONIC CONTRACTS

LA CANCELACIÓN DE PEDIDOS POR PARTE DE LAS PLATAFORMAS DE ENTREGA DIGITAL, LA FALTA DE ENTREGA DE LOS BIENES Y LA PROHIBICIÓN DEL ENRIQUECIMIENTO INJUSTO: UN ANÁLISIS A LA LUZ DE LA TEORÍA DE LAS OBLIGACIONES Y LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS

Miguel Horvath Júnior¹, Marinilce Lacerda Pena Sakahida², Evelise Barbosa Peucci Alves³, Rodolfo Giovane Ortiz Monteiro Carvalho⁴, Leonardo Pena Sakahida⁵

DOI: 10.54899/dcs.v23i92.6162

Recibido: 12/06/2026 | Aceptado: 07/07/2026 | Publicación en línea: 14/07/2026.

RESUMO

O presente artigo analisa os efeitos jurídicos decorrentes da retenção integral do preço pago pelo consumidor em plataformas digitais de *delivery* quando a mercadoria não ingressa em sua esfera de disponibilidade e a finalidade econômica do contrato permanece frustrada em seu desfavor. A pesquisa investiga se a ausência de tradição da coisa impede a consumação do adimplemento contratual e se a manutenção da vantagem patrimonial encontra fundamento jurídico suficiente à luz da teoria geral das obrigações, da boa-fé objetiva e da vedação ao enriquecimento sem causa. Utiliza-se o método lógico-dialético, fundamentado no tridimensionalismo jurídico de Miguel Reale, mediante a análise concomitante do fato, do valor e da norma. O estudo dialoga com a teoria das obrigações e da responsabilidade civil de Maria Helena Diniz, com a teoria da boa-fé objetiva de Judith Martins-Costa e com a moderna doutrina dos contratos eletrônicos. Conclui-se que o pagamento integral do preço não substitui a tradição da coisa e que a retenção do pagamento sem a correspondente entrega da mercadoria configura ilícito civil, por violar princípios e normas contratuais, além de não corresponder à finalidade econômica do contrato nem à efetiva satisfação

¹ Doutor em Direito das Relações Sociais pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), São Paulo, São Paulo, Brasil. E-mail: miguelhorvathjr@uol.com.br Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6827-7135>

² Doutoranda em Direito Civil Comparado pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), São Paulo, São Paulo, Brasil. E-mail: mari12saka@hotmail.com Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-8481-2342>

³ Doutoranda em Direito Civil pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), São Paulo, São Paulo, Brasil. E-mail: evelise@peuccibarbosa.adv.br.

⁴ Doutorando em Direito Civil Comparado pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), São Paulo, São Paulo, Brasil. E-mail: rodolfogiovane11@hotmail.com

⁵ Graduando em Direito pela Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), São Paulo, São Paulo, Brasil. E-mail: leonardo_sakahida@hotmail.com Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5425-0385>

do interesse do credor.

Palavras-chave: Obrigação de Dar. Tradição da Coisa. Enriquecimento Sem Causa. Plataformas Digitais de Delivery.

ABSTRACT

This article examines the legal consequences arising from the full retention of the price paid by consumers on digital delivery platforms when the goods do not enter their sphere of availability and the economic purpose of the contract remains frustrated to their detriment. The research investigates whether the absence of delivery of the goods prevents the completion of contractual performance and whether the retention of the economic advantage finds sufficient legal justification in light of the general theory of obligations, objective good faith, and the prohibition of unjust enrichment. This study adopts the logical-dialectical method, grounded in Miguel Reale's tridimensional theory of law, through the simultaneous analysis of fact, value, and norm. The study engages with Maria Helena Diniz's theory of obligations and civil liability, Judith Martins-Costa's theory of objective good faith, and the contemporary doctrine of electronic contracts. It concludes that full payment of the price does not replace delivery of the goods and that retaining payment without the corresponding delivery of the merchandise constitutes a civil wrong, as it violates contractual principles and rules, while also failing to correspond to the economic purpose of the contract or to the effective satisfaction of the creditor's interest.

Keywords: Obligation to Deliver. Delivery of the Goods. Electronic Contracts. Objective Good Faith. Unjust Enrichment. Digital Delivery Platforms.

RESUMEN

El presente artículo analiza los efectos jurídicos derivados de la retención íntegra del precio pagado por el consumidor en las plataformas digitales de *entrega a domicilio* cuando la mercancía no entra en su esfera de disponibilidad y la finalidad económica del contrato queda frustrada en su perjuicio. La investigación examina si la falta de entrega de la cosa impide la consumación del cumplimiento contractual y si el mantenimiento de la ventaja patrimonial encuentra fundamento jurídico suficiente a la luz de la teoría general de las obligaciones, la buena fe objetiva y la prohibición del enriquecimiento sin causa. Se utiliza el método lógico-dialéctico, basado en el tridimensionalismo jurídico de Miguel Reale, mediante el análisis concomitante del hecho, el valor y la norma. El estudio dialoga con la teoría de las obligaciones y de la responsabilidad civil de Maria Helena Diniz, con la teoría de la buena fe objetiva de Judith Martins-Costa y con la doctrina moderna de los contratos electrónicos. Se concluye que el pago íntegro del precio no sustituye a la entrega de la cosa y que la retención del pago sin la correspondiente entrega de la mercancía constituye un acto ilícito civil, al violar principios y normas contractuales, además de no corresponder a la finalidad económica del contrato ni a la satisfacción efectiva del interés del acreedor.

Palabras clave: Obligación de Entregar. Entrega de La Cosa. Enriquecimiento Sin Causa. Plataformas Digitales de Entrega a Domicilio.



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

INTRODUÇÃO

A expansão das plataformas digitais de intermediação de serviços de entrega no Brasil transformou profundamente a dinâmica dos contratos de consumo. A contratação realizada por aplicativos passou a integrar o cotidiano de milhões de pessoas, aproximando consumidores, fornecedores, sistemas de pagamento e prestadores de serviços logísticos em ambiente caracterizado pela intensa utilização de tecnologias digitais.

Embora a inovação tecnológica tenha modificado os hábitos dos brasileiros e ampliado as transações econômicas, bem como, facilitado as entregas destes modelos de mercadorias, ela não eliminou a incidência dos institutos jurídicos fundamentais da teoria geral das obrigações. A digitalização dos meios de contratação não suprimiu a necessidade de adimplemento, nem afastou a relevância da boa-fé objetiva, da equivalência das prestações e da responsabilidade civil contratual.⁶

Na teoria das obrigações, especialmente na dogmática de Maria Helena Diniz⁷, a obrigação de dar não se exaure com o simples pagamento do preço. A prestação principal do fornecedor consiste na efetiva entrega da coisa ao credor, pois somente com a tradição ocorre o adimplemento integral da obrigação. Enquanto a mercadoria não ingressa na esfera de disponibilidade do consumidor, não se pode considerar plenamente executada a prestação devida.

Nesse contexto, baseado em caso real e estudo de caso, surge relevante questão jurídica de ordem prática e teórica: seria lícita a retenção integral do valor pago antecipadamente pelo consumidor quando a mercadoria, objeto da contratação, não ingressa em sua esfera de disponibilidade em razão da inexecução da obrigação de dar ou por defeito da entrega? Em outras palavras, se não houve a efetiva tradição da coisa, pode a plataforma digital reter integralmente o valor monetário da mercadoria recebido sem incorrer em desequilíbrio contratual ou eventual enriquecimento sem causa? Essa controvérsia assume especial relevância nas relações de consumo intermediadas por plataformas digitais, como o iFood, nas quais o pagamento da

⁶ REBECHI, Claudia Nociolini; BAPTISTELLA, Camilla Voigt. O trabalho mediado por plataformas digitais e assimetrias nas relações de comunicação. **Revista Katálisis**, Florianópolis, v. 25, n. 1, p. 96-106, jan./abr. 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/Tsdxr8X8GH54xNNfBcGmDxN/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 2 jun. 2026. DOI: <https://doi.org/10.1590/1982-0259.2022.e82596>.

⁷ DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro: Teoria Geral das Obrigações. 38. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023. p. 88-98. Ao tratar da obrigação de dar coisa certa, a autora ensina que a obrigação de dar confere inicialmente ao credor apenas um direito pessoal (*jus ad rem*), sendo indispensável a tradição para a aquisição do domínio. Sustenta, ainda, que o devedor somente se exonera da obrigação mediante a efetiva entrega do bem ao credor, não se completando a execução da prestação com o simples pagamento do preço.

mercadoria normalmente antecede o cumprimento da obrigação de entrega da coisa, objeto do contrato. Nesses casos, o consumidor suporta o risco de ver frustrada a prestação contratada quando a entrega não se concretiza e a plataforma, com fundamento em critérios operacionais ou decisões algorítmicas por ela estabelecidos, atribui-lhe a responsabilidade pelo insucesso da entrega ou restringe o reembolso do valor pago.

A controvérsia torna-se particularmente sensível quando a plataforma digital preserva os efeitos patrimoniais do pagamento, embora a finalidade econômica do contrato permaneça frustrada em decorrência da não entrega da mercadoria. Nessa circunstância, impõe-se examinar se subsiste causa jurídica apta a legitimar a retenção integral do pagamento, mesmo quando a prestação principal não ingressou na esfera de disponibilidade do consumidor.

O problema de pesquisa consiste em verificar se a ausência de tradição da coisa impede a consumação do adimplemento contratual e se a retenção integral do pagamento efetuado pelo consumidor, diante da não entrega da mercadoria, encontra fundamento jurídico compatível com os princípios estruturantes do Direito Contratual contemporâneo, especialmente a boa-fé objetiva, a função social do contrato, o equilíbrio contratual, a equivalência material das prestações e a vedação ao enriquecimento sem causa, a boa-fé objetiva⁸, com a função social do contrato⁹, com a força obrigatória (*Pacta Sunt Servanda*)¹⁰, com a relatividade dos efeitos, com o equilíbrio contratual, com a equivalência das prestações e com a vedação ao enriquecimento sem causa¹¹.

A hipótese defendida sustenta que o pagamento integral do preço, do valor da mercadoria,

⁸ DINIZ, Maria Helena. **Dicionário Jurídico, A – C**. 3. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2008, p. 470. “BOA – FÉ OBJETIVA. *Direito Civil*. 1. Modelo de conduta social ao que cada pessoa deve ajustar-se para agir com probidade (Judith Martins-Costa). 2. Dever de agir conforme padrões socialmente recomendados, de correção, lisura e honestidade (Fernando Noronha). 3. Regra de comportamento que deve ser observada pelos contratantes, no que atina à lisura de uma parte para com a outra e à honestidade das declarações dos contratantes. Há violação ao princípio da boa-fé objetiva se uma das partes faltar com o dever de lealdade ao contratar, não satisfazendo o que a outra espera (Fernando H. G. Zimmermann)”.

⁹ DINIZ, Maria Helena. **Dicionário Jurídico, D–I**, 3. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2008, p. 658. “FUNÇÃO SOCIAL DO CONTRATO. *Direito Civil*. Princípio pelo qual o contrato cria e assegura direitos e deveres como instrumento do interesse dos contratantes e do interesse da social, atendendo às restrições trazidas pelo dirigismo contratual. Tal dirigismo contratual é a intervenção estatal na economia do negócio jurídico-contratual, mediante a emissão e aplicação de normas de ordem pública, o atendimento aos bons costumes relativos à moralidade social, a adoção de revisão judicial dos contratos alterando-os, estabelecendo-lhes condições de execução, ou mesmo exonerando a parte lesada, conforme as circunstâncias, fundando-se na boa-fé e na supremacia do interesse coletivo”.

¹⁰ LIMA, Cíntia Rosa Pereira de. **Validade e obrigatoriedade dos contratos de adesão eletrônicos (*shrink-wrap* e *click-wrap*) e dos termos e condições de uso (*browse-wrap*)**: um estudo comparado entre Brasil e Canadá. Tese (Doutorado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011. DOI: 10.11606/T.2.2009.tde-03062011-090910 Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2131/tde-03062011-090910/pt-br.html> Acesso em: 3 jun. 2026.

¹¹ DINIZ, Maria Helena. **Dicionário Jurídico, D – I**. 3. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2008. p. 366. “ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA. Vide. ENRIQUECIMENTO ILÍCITO. *Direito Civil*. Ganho não proveniente de causa justa. Aumento do patrimônio de alguém sem justa causa, ou sem qualquer fundamento jurídico, em detrimento do de outrem. É aquele que gera o locupletamento à custa alheia, justificando a ação de *in rem verso*”.

não substitui a tradição da coisa. Na obrigação de dar, a execução contratual somente se completa quando a prestação principal ingressa efetivamente na esfera de disponibilidade do credor. Ausente a tradição, surge a necessidade de examinar a permanência da causa jurídica legitimadora da atribuição patrimonial.

A relevância científica do estudo decorre da convergência entre três campos jurídicos de crescente importância contemporânea: a teoria geral das obrigações, os contratos eletrônicos e a proteção do consumidor no ambiente digital. A investigação busca demonstrar que a evolução tecnológica dos meios de contratação não afasta a incidência dos princípios estruturantes do Direito Privado, exigindo apenas sua adequada adaptação às novas formas de circulação de bens e serviços.¹²

METODOLOGIA

A presente pesquisa adota o método lógico-dialético fundamentado no tridimensionalismo jurídico de Miguel Reale¹³. Na dimensão fática, examina-se a contratação eletrônica realizada por plataforma digital, o pagamento integral da contraprestação, a preparação da mercadoria, a falha na tentativa de entrega, a ausência de tradição da coisa e a retenção integral do preço pago pelo consumidor.

Na dimensão axiológica, investigam-se os valores protegidos pelo ordenamento jurídico, especialmente a boa-fé objetiva, a confiança legítima, a cooperação contratual, a equivalência das prestações, a proteção do consumidor e a justiça contratual.

¹² LIMA, Cíntia Rosa Pereira de. **Validade e obrigatoriedade dos contratos de adesão eletrônicos (*shrink-wrap* e *click-wrap*) e dos termos e condições de uso (*browse-wrap*)**: um estudo comparado entre Brasil e Canadá. Tese (Doutorado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011. DOI: 10.11606/T.2.2009.tde-03062011-090910 Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2131/tde-03062011-090910/pt-br.html> Acesso em: 3 jun. 2026. p. viii: “‘*Browse-wrap*’- denominados pela doutrina estrangeira como “*browse-wrap*”, disponibilizados no canto inferior de uma página da internet em um hiperlink, vinculando toda e qualquer pessoa, que tão-somente acesse o respectivo site, sem ao menos chamar a atenção do usuário para a existência destes termos ou nem exigindo a manifestação da anuência a tais termos. Os tribunais estrangeiros têm enfrentado a problemática em torno da validade e obrigatoriedade destas práticas comerciais, em especial os “*browse-wrap*” cujo formato em que são utilizados descaracteriza-nos com contratos ou condições gerais de contratação, pois o usuário nem ao menos tem consciência da existência de tais termos. Portanto, parte da doutrina e da jurisprudência entende que o “*browse-wrap*” não se encaixa na definição de contrato, mas são termos unilateralmente propostos por uma das partes sem que a outra possa ter efetivo conhecimento a respeito. Se, por um lado, há necessidade de reconhecer os efeitos obrigatórios dos contratos de adesão eletrônicos, fortalecendo o comércio eletrônico; por outro lado, a sociedade global exige a efetiva proteção dos consumidores e usuários contra abusos praticados por multinacionais, que operam sem fronteiras geográficas. Assim, juristas e doutrinadores enfrentam um enorme desafio: desenvolver um comércio eletrônico sustentável, equilibrando os interesses comerciais e os direitos dos consumidores”.

¹³ REALE, Miguel. **Teoria Tridimensional do Direito**. São Paulo: Saraiva, 2010.

Na dimensão normativa, analisam-se os institutos da teoria geral das obrigações, da responsabilidade civil contratual, dos contratos eletrônicos e do Código de Defesa do Consumidor - CDC¹⁴.

A articulação entre fato, valor e norma permite compreender a controvérsia não apenas sob o prisma formal das condições gerais estabelecidas pela plataforma digital, mas também a partir da finalidade econômica do contrato e dos princípios que estruturam o sistema obrigacional contemporâneo.¹⁵

A pesquisa possui natureza jurídico-dogmática, desenvolvida mediante revisão bibliográfica especializada e análise sistemática dos institutos jurídicos pertinentes ao problema proposto. O estudo dialoga especialmente com a teoria das obrigações contratuais e da responsabilidade civil de Maria Helena Diniz¹⁶, com a teoria da boa-fé objetiva de Judith Martins-Costa¹⁷ e com a moderna doutrina dos contratos eletrônicos.

Sob essa perspectiva metodológica, busca-se demonstrar que a transformação tecnológica dos meios de contratação não altera os pressupostos fundamentais da teoria geral das obrigações, exigindo apenas sua adequada aplicação aos novos contextos digitais.

A OBRIGAÇÃO DE DAR E A TRADIÇÃO DA COISA

A compreensão adequada da controvérsia objeto deste estudo exige o retorno aos fundamentos clássicos da teoria geral das obrigações.¹⁸ Entre as diversas modalidades obrigacionais, a obrigação de dar assume especial relevância, pois constitui a estrutura jurídica predominante nas relações de fornecimento de bens realizadas por intermédio de plataformas digitais de *delivery*.¹⁹

¹⁴ BRASIL. Presidência da República. **Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. [Código de Defesa do Consumidor]. Brasília, D.F: Diário Oficial da União de 12 de setembro de 1990 e Retificado em 10 de janeiro de 2007. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 15 jun.2021.

¹⁵ REALE, Miguel. **Teoria Tridimensional do Direito**. São Paulo: Saraiva, 2010.

¹⁶ DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: Teoria das Obrigações Contratuais e Extracontratuais**. 39. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023.

¹⁷ MARTINS-COSTA, Judith. **A boa-fé no direito privado: critérios para a sua aplicação**, ed. 2. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

¹⁸ DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: Teoria Geral das Obrigações**. 38. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023.

¹⁹ LIMA, Cíntia Rosa Pereira de. **Validade e obrigatoriedade dos contratos de adesão eletrônicos (*shrink-wrap* e *click-wrap*) e dos termos e condições de uso (*browse-wrap*)**: um estudo comparado entre Brasil e Canadá. Tese (Doutorado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011. Disponível em: DOI: 10.11606/T.2.2009.tde-03062011-090910 Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2131/tde->

A obrigação de dar caracteriza-se pela vinculação do devedor à entrega de determinada coisa ao credor, transferindo-lhe a disponibilidade jurídica e econômica do bem objeto da prestação. O simples nascimento do vínculo obrigacional não implica, por si só, a satisfação do interesse do credor. Entre a formação do contrato e sua extinção pelo adimplemento existe um processo jurídico cuja consumação depende da efetiva realização da prestação prometida. A tradição da coisa ocupa posição central nesse contexto. Ela representa o momento em que a utilidade econômica contratada ingressa na esfera de disponibilidade do credor, concretizando a finalidade prática do negócio jurídico.²⁰

Nos contratos eletrônicos de *delivery*, essa premissa permanece integralmente válida. A tecnologia altera os meios de contratação, mas não modifica a natureza da obrigação assumida. O pagamento integral do valor da mercadoria não substitui a tradição da coisa, pois ambas constituem prestações distintas, assumidas por sujeitos diferentes e destinadas à realização de interesses correlatos.²¹

A transferência patrimonial correspondente ao preço da coisa e da entrega representam somente o cumprimento da obrigação assumida pelo consumidor. A realização da prestação principal, contudo, permanece vinculada à tradição da coisa, sem a qual a finalidade econômica do contrato não se considera integralmente alcançada. Em outras palavras, o adimplemento somente se consuma com a efetiva satisfação do interesse do credor, que constitui a finalidade determinante da contratação e o motivo pelo qual manifestou sua vontade de contratar.

A moderna teoria das obrigações abandonou a concepção estritamente formal do adimplemento e passou a ser compreendida como processo destinado à realização de finalidade econômica específica. Nessa perspectiva, o adimplemento não corresponde apenas ao cumprimento literal de determinada prestação, mas à efetiva satisfação do interesse juridicamente protegido pela relação obrigacional e seus deveres anexos²².

O credor não celebra contrato simplesmente para presenciar a prática de atos formais de execução. Seu interesse dirige-se à obtenção da utilidade econômica prometida pelo negócio jurídico desejado. Nas relações de *delivery*, essa utilidade corresponde ao recebimento da

03062011-090910/pt-br.html Acesso em: 3 jun. 2026.

²⁰ DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**: Teoria Geral das Obrigações. 38. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023.

²¹ SCHREIBER, Anderson. Contratos eletrônicos e consumo. **Revista Brasileira de Direito Civil- RBDCivil**, Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Direito Civil (IBDCivil), v. 1, n. 1, jul./set. 2014, p. 90- 92. Disponível em: <https://rbdcivil.ibdcivil.org.br/rbdc/article/view/132> Acesso em: 3 jun. 2026.

²² DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**: Teoria das Obrigações Contratuais e Extracontratuais. 39. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023.

mercadoria, o objeto do contrato. O pagamento do preço representa condição necessária para a obtenção do bem, mas não constitui a finalidade última da contratação. O consumidor efetua o pagamento do valor da mercadoria e do serviço de entrega à plataforma iFood, que, por sua vez, repassa ao fornecedor o valor correspondente à mercadoria.

Por essa razão, a análise do adimplemento exige investigação acerca da efetiva realização do resultado econômico legitimamente esperado. A preparação da mercadoria, seu acondicionamento ou mesmo seu transporte não se confundem com a satisfação do interesse do credor quando a tradição da coisa permanece ausente.

Essa distinção assume relevância decisiva para o presente estudo. A retenção integral do preço somente pode ser adequadamente analisada após a verificação da efetiva realização da finalidade econômica que justificou a contratação, ou seja, a entrega da coisa.

A Boa-Fé Objetiva como Critério de Funcionalidade da Relação Obrigacional

A transformação do Direito Privado contemporâneo ampliou significativamente o papel da boa-fé objetiva²³ no âmbito das relações obrigacionais. Conforme demonstra Judith Martins-Costa²⁴, a boa-fé objetiva não corresponde a um estado psicológico interno nem à simples honestidade subjetiva dos contratantes. Trata-se de verdadeira norma jurídica de conduta destinada a orientar o comportamento dos sujeitos durante todas as fases da relação obrigacional.²⁵ Desta forma, a sua atuação manifesta-se simultaneamente como: a) critério interpretativo. b) instrumento integrativo. c) mecanismo de controle do exercício das posições jurídicas, ou seja, a boa-fé objetiva impede que o contrato seja examinado exclusivamente a partir de sua literalidade formal. Exige permanente consideração da finalidade econômica do negócio e dos valores que justificam sua proteção jurídica.²⁶

²³ DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**: Teoria das Obrigações Contratuais e Extracontratuais. 39. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023. Maria Helena Diniz ressalta que a função social do contrato constitui verdadeira cláusula geral do sistema jurídico civil contemporâneo. O contrato deixa de ser visto exclusivamente como instrumento de satisfação individual para assumir papel de cooperação social. A validade e eficácia do negócio jurídico passam a depender também de sua compatibilidade com os valores constitucionais e com a preservação do interesse coletivo. A autonomia privada permanece reconhecida, mas sofre limitações impostas pela ordem pública, pelos bons costumes e pelos princípios constitucionais.

²⁴ MARTINS-COSTA, Judith. **A boa-fé no direito privado**: critérios para a sua aplicação. 2. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

²⁵ MARTINS-COSTA, Judith. **A boa-fé no direito privado**: critérios para a sua aplicação. 2. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018. p. 174-190.

²⁶ MARTINS-COSTA, Judith. **A boa-fé no direito privado**: critérios para a sua aplicação. 2. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018. p. 196-223.

Nas plataformas digitais, caracterizadas pela padronização contratual e pela intensa automatização de procedimentos, a boa-fé objetiva assume importância ainda maior. A utilização de tecnologia não afasta a necessidade de observância dos deveres jurídicos decorrentes da relação obrigacional, uma vez que a teoria das obrigações ocupa posição central no Direito Civil, pois disciplina os vínculos jurídicos que regulam a circulação de riquezas, a cooperação econômica entre os indivíduos e a realização dos interesses patrimoniais tutelados pelo ordenamento jurídico.

Nesse contexto, Maria Helena Diniz²⁷ demonstra que a obrigação não surge da vontade humana isoladamente nem da lei considerada em abstrato, mas da conjugação entre fato jurídico, valores e norma jurídica. Além disso, para a autora, o estudo das obrigações compreende dois grandes campos dogmáticos: a) as obrigações contratuais e b) as obrigações extracontratuais, ou seja, as primeiras decorrem do acordo de vontades e encontram sua expressão máxima nos contratos, enquanto as segundas surgem de fatos jurídicos independentes de convenção, como a declaração unilateral de vontade, a gestão de negócios, o pagamento indevido, o enriquecimento sem causa e os atos ilícitos. Essa distinção revela a amplitude do fenômeno obrigacional e demonstra que a responsabilidade patrimonial pode derivar tanto da autonomia privada quanto da violação de deveres jurídicos impostos pela ordem normativa.²⁸

Sob a perspectiva metodológica adotada nesta pesquisa, a boa-fé objetiva constitui o principal elemento de conexão entre fato, valor e norma, permitindo que a solução jurídica seja construída de forma coerente com a finalidade econômica do contrato e com os princípios estruturantes do sistema obrigacional.²⁹

Especial relevância assume o princípio da boa-fé objetiva, concebido por Maria Helena

²⁷ DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: Teoria das Obrigações Contratuais e Extracontratuais**. 39. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023, p. 34-37. A autora destaca que, a fonte mediata das obrigações consiste no fato humano, manifestado por meio dos contratos, das declarações unilaterais de vontade e dos atos ilícitos, enquanto a fonte imediata reside na lei, que reconhece, disciplina e atribui eficácia jurídica a esses fatos. Dessa forma, a obrigação nasce da interação entre a atividade humana e a ordem jurídica, constituindo verdadeiro vínculo de sujeição patrimonial entre credor e devedor.

²⁸ DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: Teoria das Obrigações Contratuais e Extracontratuais**. 39. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023, p. 34-37.

²⁹ DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: Teoria das Obrigações Contratuais e Extracontratuais**. 39. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023. Ao ingressar na teoria das obrigações contratuais, Maria Helena Diniz define o contrato como o acordo de duas ou mais vontades destinadas a estabelecer uma regulamentação de interesses patrimoniais. O contrato apresenta natureza de negócio jurídico bilateral ou plurilateral e constitui instrumento de composição de interesses inicialmente distintos, mas juridicamente harmonizáveis. Sua finalidade consiste em criar, modificar ou extinguir relações jurídicas patrimoniais, permitindo que os particulares realizem, dentro dos limites da ordem jurídica, os objetivos econômicos e sociais por eles perseguidos.

Diniz³⁰ como verdadeiro padrão de conduta jurídica imposto aos contratantes. A boa-fé exige lealdade, honestidade, transparência, cooperação e respeito à confiança legitimamente depositada pelas partes durante todas as fases da relação contratual. Não se restringe à interpretação do contrato, mas projeta seus efeitos sobre a formação, execução e extinção do vínculo obrigacional, funcionando como instrumento de integração, limitação e controle do exercício dos direitos subjetivos. Nessa perspectiva, a autora associa a boa-fé objetiva à vedação do enriquecimento sem causa, à proteção da confiança e à necessidade de preservação do equilíbrio material das prestações.

Por fim, a autora³¹ examina a formação do contrato, demonstrando que ele resulta da convergência entre proposta e aceitação. Antes da constituição definitiva do vínculo contratual, podem existir negociações preliminares destinadas à aproximação das partes e à discussão das condições do negócio. Embora essas tratativas não gerem, em regra, obrigação de contratar, a autora reconhece a possibilidade de responsabilização civil pré-contratual quando uma das partes viola a confiança legitimamente criada ou age em desconformidade com os deveres decorrentes da boa-fé objetiva.

Os Deveres Anexos de Cooperação, Informação, Proteção e Confiança Legítima Fazem parte das Obrigações Contratuais

Da boa-fé objetiva emergem deveres jurídicos autônomos que complementam o conteúdo das prestações principais. Entre esses deveres destacam-se os deveres de cooperação, informação, proteção e tutela da confiança legítima.

O dever de cooperação impõe aos participantes da relação obrigacional comportamento orientado à realização do programa contratual. A execução do contrato não deve ser compreendida como simples antagonismo de interesses, mas como processo colaborativo destinado à concretização da finalidade econômica legitimamente perseguida pelas partes.

O dever de informação exige disponibilização de dados relevantes de forma clara,

³⁰ DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**: Teoria das Obrigações Contratuais e Extracontratuais. 39. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023.

³¹ DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**: Teoria das Obrigações Contratuais e Extracontratuais. 39. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023. Desse modo, os capítulos iniciais da obra revelam uma construção sistemática na qual as obrigações surgem da interação entre fato humano, valores e norma jurídica, bem como, os contratos constituem instrumentos de realização de interesses patrimoniais socialmente relevantes e a boa-fé objetiva atua como elemento de equilíbrio e moralização das relações obrigacionais. Trata-se da base dogmática que sustenta todo o desenvolvimento posterior da teoria das obrigações contratuais e extracontratuais no Direito Civil brasileiro.

compreensível e suficiente. A informação adequada constitui requisito indispensável para o exercício da autonomia privada, especialmente em ambientes digitais marcados por intensa assimetria informacional.

O dever de proteção impõe respeito à esfera jurídica do parceiro contratual, abrangendo não apenas interesses patrimoniais, mas também a preservação da confiança legitimamente criada durante o desenvolvimento da relação obrigacional.

A confiança legítima, por sua vez, representa uma das manifestações mais relevantes da boa-fé objetiva. O ordenamento jurídico protege expectativas que surgem da própria conduta das partes.

Nas plataformas digitais de *delivery*, a confiança é construída progressivamente. A confirmação do pedido, a validação do pagamento, a preparação da mercadoria e o acompanhamento da entrega geram expectativa juridicamente relevante de recebimento da prestação contratada.³² Trata-se, portanto, de contratos bilaterais ou sinalagmáticos, ou seja, negócio jurídico contratual que gera obrigações recíprocas para ambas as partes, fazendo com que cada contratante seja simultaneamente credor e devedor do outro. A compra e venda constitui o exemplo clássico dessa categoria.³³

A bilateralidade possui grande relevância prática porque fundamenta institutos fundamentais do direito contratual, como a exceção do contrato não cumprido (*exceptio non adimpleti contractus*), a cláusula resolutiva tácita e a teoria dos riscos. Nos contratos sinalagmáticos, nenhum contratante pode exigir o cumprimento da obrigação da outra parte sem antes cumprir a sua própria prestação, preservando-se o equilíbrio da relação obrigacional.³⁴ Desta forma, o caso analisado dos contratos eletrônicos do IFood, quando da eventual frustração dessa expectativa, exige análise cuidadosa acerca da compatibilidade da solução adotada com os deveres anexos decorrentes da boa-fé objetiva.

³² SCHREIBER, Anderson. Contratos eletrônicos e consumo. **Revista Brasileira de Direito Civil- RBDCivil**, Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Direito Civil (IBDCivil), v. 1, n. 1, jul./set. 2014, p. 90-92. Disponível em: <https://rbdcivil.ibdcivil.org.br/rbdc/article/view/132> Acesso em: 3 jun. 2026.

³³ DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. Teoria das Obrigações Contratuais e Extracontratuais. 39. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023, v. 3, p. 108-114.

³⁴ DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**: Teoria das Obrigações Contratuais e Extracontratuais. 39. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023, v. 3, p. 109-115.

OS CONTRATOS ELETRÔNICOS E A NATUREZA JURÍDICA DAS PLATAFORMAS DIGITAIS

A expansão da economia digital produziu novas formas de contratação sem alterar a essência jurídica dos contratos celebrados. A moderna doutrina dos contratos eletrônicos³⁵ reconhece que a utilização de meios digitais modifica a forma de manifestação da vontade, de comunicação das declarações negociais e de execução das prestações, mas não afasta a incidência dos princípios fundamentais da teoria geral das obrigações. Desta forma, os contratos eletrônicos constituem contratos em sentido jurídico pleno. Sua natureza jurídica é de negócio jurídico contratual celebrado por meio eletrônico, posto que a sua celebração ocorre por meios digitais e, portanto, não altera sua natureza obrigacional nem afasta os requisitos tradicionais de validade, eficácia e execução.

Por sua vez, a plataforma iFood possui natureza jurídica de fornecedor de serviços digitais de intermediação e gestão contratual, integrante da cadeia de fornecimento, exercendo atividade econômica organizada mediante plataforma tecnológica e sujeitando-se aos deveres da boa-fé objetiva, da função social do contrato e da tutela do consumidor.

Nesse contexto, impõe-se a análise da posição jurídica ocupada pelas plataformas digitais no âmbito das relações contratuais contemporâneas. Longe de constituírem meros ambientes tecnológicos de aproximação entre oferta e demanda, essas empresas desempenham funções essenciais à formação e à execução dos negócios jurídicos, mediante a definição de regras operacionais, a administração de pagamentos, a gestão de informações e a coordenação de procedimentos relacionados à execução contratual. Sua participação ativa na estruturação e no funcionamento do mercado digital confere-lhes relevância jurídica autônoma, incompatível com a figura tradicional do simples intermediário.³⁶

Por essa razão, as plataformas digitais qualificam-se como fornecedoras de serviços digitais complexos, responsáveis pela organização e gestão de ecossistemas contratuais eletrônicos. Consequentemente, sua atuação encontra-se sujeita aos deveres impostos pela boa-fé objetiva, pela função social do contrato, pela proteção da confiança legítima, pelo dever de

³⁵ SCHREIBER, Anderson. Contratos eletrônicos e consumo. **Revista Brasileira de Direito Civil-RBDCivil**, Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Direito Civil (IBDCivil), v. 1, n. 1, jul./set. 2014, p. 90 – 92. Disponível em: <https://rbdcivil.ibdcivil.org.br/rbdc/article/view/132> Acesso em: 3 jun. 2026.

³⁶ MACHADO, Sidnei; ZANONI, Alexandre Pilan (org.). **O trabalho controlado por plataformas digitais no Brasil: dimensões, perfis e direitos**. Curitiba: Clínica Direito do Trabalho da Universidade Federal do Paraná, 2022, 362 p. ISBN 978-65-84565-53-1.

informação e pelas normas de defesa do consumidor, cuja observância se impõe durante toda a relação obrigacional.³⁷

A Assimetria Estrutural nas Plataformas Digitais de *Delivery*

Sob a ótica do caso analisado, a identificação dessa posição jurídica, bem como a assimetria estrutural da plataforma digital³⁸ IFood são fundamentais para compreender a distribuição dos riscos inerentes à execução contratual eletrônica e para avaliar a legitimidade dos efeitos produzidos pelos mecanismos de cancelamento e retenção patrimonial do consumidor.

A assimetria estrutural caracteriza-se pela existência de posições jurídicas, econômicas e informacionais desiguais entre os participantes de uma determinada relação contratual. Em outras palavras, os sujeitos envolvidos não dispõem do mesmo grau de conhecimento, controle ou capacidade de influência sobre a execução do negócio jurídico.³⁹

No modelo clássico da compra e venda dos contratos não eletrônicos, desenvolvido antes da consolidação das plataformas digitais, a relação contratual era estabelecida diretamente entre vendedor e comprador. O vendedor conhecia o produto que pretendia comercializar, o comprador conhecia sua necessidade e avaliava a conveniência da aquisição, e ambos negociavam diretamente as condições do negócio. Havia, portanto, uma interação relativamente equilibrada entre os contratantes, ainda que pudessem existir diferenças econômicas entre eles.

Todavia, com o advento das plataformas digitais de *delivery*, surge um terceiro agente econômico que passa a ocupar posição central na relação contratual: a plataforma digital. No caso específico do iFood, a plataforma deixa de atuar como simples instrumento tecnológico de aproximação entre as partes e passa a controlar elementos essenciais da operação econômica, tais como informações, dados, meios tecnológicos, fluxo financeiro e mecanismos de comunicação.

Sendo assim, a consequência prática desse modelo é a concentração de informações em poder da plataforma. O consumidor não possui acesso aos critérios utilizados pelos algoritmos

³⁷ MARTINS-COSTA, Judith. **A boa-fé no direito privado**: critérios para a sua aplicação. 2. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018. p. 172 – 238.

³⁸ MACHADO, Sidnei; ZANONI, Alexandre Pilan (org.). **O trabalho controlado por plataformas digitais no Brasil: dimensões, perfis e direitos**. Curitiba: Clínica Direito do Trabalho da Universidade Federal do Paraná, 2022, 362 p. ISBN 978-65-84565-53-1.

³⁹ MACHADO, Sidnei; ZANONI, Alexandre Pilan (org.). **O trabalho controlado por plataformas digitais no Brasil: dimensões, perfis e direitos**. Curitiba: Clínica Direito do Trabalho da Universidade Federal do Paraná, 2022, 362 p. ISBN 978-65-84565-53-1.

que governam a operação. Não sabe como ocorre a distribuição dos pedidos, quais fatores determinam cancelamentos, quais parâmetros influenciam os reembolsos nem quais critérios são utilizados para atribuir responsabilidade por falhas na entrega.

Esse aspecto assume especial relevância no caso analisado quando ocorre falha na entrega da mercadoria, pois o consumidor não possui meios para compreender ou fiscalizar o processo decisório adotado pela plataforma, além de ficar completamente vulnerável à máquina, uma vez que o próprio algoritmo pode atribuir ao consumidor a responsabilidade pela não entrega, por exemplo, em situações relacionadas ao tempo de espera do entregador, sem que exista efetiva possibilidade de diálogo humano, mediação ou contraditório. A decisão é tomada unilateralmente pelo sistema e posteriormente imposta ao consumidor.

Da mesma forma, o consumidor⁴⁰ não possui conhecimento acerca dos critérios que determinam a concessão ou a negativa de reembolso. No caso em análise, a plataforma decidiu não restituir integralmente o valor pago, apesar da ausência de ingresso da mercadoria na esfera de disponibilidade do consumidor, bem como, que destino se deu à mercadoria que não foi entregue para quem pagou. Trata-se de decisão tomada com fundamento em parâmetros internos que não são integralmente conhecidos pelo usuário consumidor da plataforma.

O restaurante ou padaria igualmente não detém controle pleno dessas informações. Em contrapartida, a plataforma possui acesso simultâneo aos dados do consumidor, do estabelecimento comercial, do entregador, dos meios de pagamento utilizados, da geolocalização dos envolvidos e de todo o histórico da operação.⁴¹

A assimetria estrutural⁴² nasce precisamente dessa concentração informacional. Quanto maior o controle dos dados e dos fluxos operacionais por um único agente, maior será a vulnerabilidade dos demais participantes da relação jurídica. Sob esta perspectiva, o consumidor não se encontra em posição de igualdade negocial quando ocorre o cancelamento do pedido ou a negativa de reembolso, pois a plataforma detém inequívoca superioridade informacional e tecnológica.

⁴⁰ BRASIL. Presidência da República. **Lei n. 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. [Código de Defesa do Consumidor]. Brasília, D.F.: Diário Oficial da União de 12 de setembro de 1990 e Retificado em 10 de janeiro de 2007. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 15 jun.2021.

⁴¹ MACHADO, Sidnei; ZANONI, Alexandre Pilan (org.). **O trabalho controlado por plataformas digitais no Brasil: dimensões, perfis e direitos**. Curitiba: Clínica Direito do Trabalho da Universidade Federal do Paraná, 2022, 362 p. ISBN 978-65-84565-53-1.

⁴² MACHADO, Sidnei; ZANONI, Alexandre Pilan (org.). **O trabalho controlado por plataformas digitais no Brasil: dimensões, perfis e direitos**. Curitiba: Clínica Direito do Trabalho da Universidade Federal do Paraná, 2022, 362 p. ISBN 978-65-84565-53-1.

Aplicação dos Institutos ao caso Concreto

Os fundamentos anteriormente desenvolvidos permitem examinar de forma sistemática a controvérsia que motivou esta pesquisa.

Na dimensão fática, verifica-se a celebração de contrato eletrônico de fornecimento de mercadoria por intermédio de plataforma digital, seguida do pagamento integral da contraprestação pelo consumidor, da preparação do pedido e da ausência de tradição da coisa.

Na dimensão axiológica, destacam-se os valores da boa-fé objetiva, da confiança legítima, da cooperação contratual, da equivalência das prestações e da proteção do consumidor.

Na dimensão normativa, incidem a teoria geral das obrigações, a disciplina dos contratos eletrônicos, a responsabilidade civil contratual e os princípios protetivos previstos no Código Civil⁴³ e no Código de Defesa do Consumidor.⁴⁴

A análise integrada desses elementos evidencia que a controvérsia não pode ser reduzida à simples aplicação automática das condições gerais da plataforma. A questão central consiste em determinar se a finalidade econômica do contrato foi efetivamente realizada e se permanece fundamento jurídico suficiente para justificar a retenção integral do preço pago ou se caracteriza ato ilícito e de abuso de direito.

A ausência de tradição da coisa impede a satisfação plena do interesse contratual originalmente protegido. Por essa razão, torna-se necessário investigar se a manutenção da atribuição patrimonial continua compatível com a boa-fé objetiva, com a equivalência das prestações e com a estrutura da relação obrigacional.

Essa investigação conduz diretamente aos temas do enriquecimento sem causa, da restituição patrimonial, da responsabilidade civil contratual e do controle do exercício das posições jurídicas, que serão examinados na sequência deste estudo.

A teoria geral do contrato, conforme desenvolvida por Maria Helena Diniz⁴⁵, parte da premissa da autonomia da vontade. Em sua concepção clássica, as partes possuem liberdade para discutir e estabelecer as cláusulas que regerão a relação contratual.

⁴³ BRASIL. **Lei n.º 10.406**, de 10 de janeiro de 2002. Código Civil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/10406compilada.htm Acesso em 3 jun. 2026.

⁴⁴ BRASIL. Presidência da República. **Lei n. 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. [Código de Defesa do Consumidor]. Brasília, D.F: Diário Oficial da União de 12 de setembro de 1990 e Retificado em 10 de janeiro de 2007. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm Acesso em: 2 jun.2026.

⁴⁵ DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: Teoria das Obrigações Contratuais e Extracontratuais**. 39. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023, v. 3.

Todavia, essa autonomia sofre significativa redução nas plataformas digitais. O consumidor não negocia cláusulas, condições contratuais, critérios de cancelamento, políticas de reembolso, multas ou limitações de responsabilidade. Sua única opção consiste em aderir integralmente ao regulamento previamente elaborado pela plataforma.

O mesmo ocorre com restaurantes, padarias e entregadores. Nenhum desses participantes participa efetivamente da construção das regras que disciplinam a operação econômica. Todos aderem a condições unilateralmente estabelecidas pela plataforma.⁴⁶

Por essa razão, a doutrina contemporânea enquadra esses instrumentos como contratos de adesão eletrônicos.⁴⁷ A vontade do aderente limita-se à aceitação ou rejeição do contrato, inexistindo verdadeira negociação acerca de seu conteúdo.

Essa característica possui profunda relevância jurídica, pois desloca a análise para institutos como a boa-fé objetiva, a função social do contrato, a proteção do consumidor e a interpretação das cláusulas em favor da parte aderente. Em situações de dúvida ou ambiguidade, a interpretação deve privilegiar o contratante vulnerável e não aquele que elaborou unilateralmente as cláusulas contratuais, porém, na realidade, os valores se invertem em prejuízo do consumidor.

O Controle sem Aparência de Controle: o Gerenciamento Algorítmico

Uma das transformações mais significativas promovidas pelas plataformas digitais consiste na substituição dos mecanismos tradicionais de supervisão por sistemas algorítmicos de gerenciamento. Nas relações clássicas de poder, o controle era facilmente identificável, pois se manifestava por meio da atuação direta do superior hierárquico, responsável por fiscalizar, orientar e aplicar sanções. Nas plataformas digitais, contudo, esse controle assume contornos menos visíveis, embora permaneça efetivo.⁴⁸

A plataforma iFood sustenta um discurso baseado na autonomia e na liberdade dos

⁴⁶ IFOOD. **Como cancelar o pedido no iFood**. O portal institucional informa que, após a saída do pedido para entrega e enquanto este permanecer dentro do prazo estimado, o cancelamento não gera reembolso ao consumidor, salvo hipóteses específicas de atraso previstas pela própria plataforma. Disponível em: Como cancelar o pedido no iFood. <https://institucional.ifood.com.br/ajuda/como-cancelar-o-pedido-no-ifood/>. Acesso em: 3 jun. 2026.

⁴⁷ DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: Teoria das Obrigações Contratuais e Extracontratuais**. 39. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023, v. 3.

⁴⁸ MACHADO, Sidnei; ZANONI, Alexandre Pilan (org.). **O trabalho controlado por plataformas digitais no Brasil: dimensões, perfis e direitos**. Curitiba: Clínica Direito do Trabalho da Universidade Federal do Paraná, 2022, 362 p. ISBN 978-65-84565-53-1.

participantes da plataforma.⁴⁹ Entretanto, é a própria empresa quem define quais pedidos serão exibidos, quais deles terão prioridade, quais usuários serão favorecidos pelo sistema, quais avaliações produzirão consequências práticas e quais situações resultarão em bloqueios, cancelamentos ou retenções de pagamento. Assim, embora a liberdade exista formalmente, o poder decisório permanece concentrado na plataforma.⁵⁰

Nesse contexto, a literatura especializada utiliza a expressão gerenciamento algorítmico⁵¹ para designar o sistema de controle exercido por meio de *softwares*, inteligência de dados e processos automatizados de tomada de decisão. Trata-se de uma forma de coordenação que dispensa a presença física de supervisores e gerentes, mas mantém elevado grau de influência sobre o comportamento dos participantes da relação econômica.

No caso analisado, essa realidade assume especial relevância para a análise da responsabilidade contratual.⁵² Embora a plataforma se apresente como mera intermediária tecnológica, ela controla o ambiente contratual, o fluxo de informações, o processamento dos pagamentos, os procedimentos de reembolso e os canais de comunicação entre consumidor, fornecedor e entregador. Além disso, decisões potencialmente capazes de produzir prejuízos patrimoniais ao consumidor podem ser tomadas com fundamento em critérios algorítmicos cuja lógica permanece inacessível aos usuários.

Não se trata, portanto, de um controle ostensivo, mas de um controle digital estruturado por mecanismos tecnológicos que influenciam diretamente a formação, a execução e a extinção das relações obrigacionais estabelecidas na plataforma.⁵³ A invisibilidade desse processo não elimina seus efeitos jurídicos. Ao contrário, reforça a necessidade de examinar criticamente a posição ocupada pela plataforma na dinâmica contratual, especialmente quando suas decisões

⁴⁹ SCHREIBER, Anderson. Contratos eletrônicos e consumo. **Revista Brasileira de Direito Civil– RBDCivil**; Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Direito Civil (IBDCivil), v. 1, n. 1, jul./set. 2014, p. 90 – 92. Disponível em: <https://rbdcivil.ibdcivil.org.br/rbdc/article/view/132> Acesso em: 3 jun. 2026.

⁵⁰ IFOOD. **Como cancelar o pedido no iFood**. O portal institucional informa que, após a saída do pedido para entrega e enquanto este permanecer dentro do prazo estimado, o cancelamento não gera reembolso ao consumidor, salvo hipóteses específicas de atraso previstas pela própria plataforma. Disponível em: Como cancelar o pedido no iFood. <https://institucional.ifood.com.br/ajuda/como-cancelar-o-pedido-no-ifood/>. Acesso em: 3 jun. 2026.

⁵¹ MACHADO, Sidnei; ZANONI, Alexandre Pilan (org.). **O trabalho controlado por plataformas digitais no Brasil: dimensões, perfis e direitos**. Curitiba: Clínica Direito do Trabalho da Universidade Federal do Paraná, 2022, 362 p. ISBN 978-65-84565-53-1.

⁵² DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil**. São Paulo: SaraivaJur, 2024.

⁵³ IFOOD. **Como cancelar o pedido no iFood**. O portal institucional informa que, após a saída do pedido para entrega e enquanto este permanecer dentro do prazo estimado, o cancelamento não gera reembolso ao consumidor, salvo hipóteses específicas de atraso previstas pela própria plataforma. Disponível em: Como cancelar o pedido no iFood. <https://institucional.ifood.com.br/ajuda/como-cancelar-o-pedido-no-ifood/>. Acesso em: 3 jun. 2026.

impactam a satisfação do interesse do credor e a própria finalidade econômica do contrato.⁵⁴

Enriquecimento sem Causa e a Permanência da Causa Jurídica da Atribuição Patrimonial

A vedação ao enriquecimento sem causa⁵⁵ constitui importante mecanismo de preservação da coerência interna do sistema obrigacional. Sua finalidade não se limita à simples restituição patrimonial, mas alcança a proteção da equivalência econômica das prestações e da justiça contratual.⁵⁶

O enriquecimento sem causa não se caracteriza pela mera existência de vantagem econômica. Exige-se a ausência de fundamento jurídico apto a justificar sua permanência. Assim, a análise da controvérsia não pode partir da premissa de que toda retenção patrimonial seja automaticamente ilegítima. O verdadeiro problema consiste em verificar se a atribuição patrimonial inicialmente legítima continua juridicamente justificada após a frustração da finalidade econômica do contrato.⁵⁷

No caso em estudo, o pagamento efetuado pelo consumidor encontra sua causa jurídica na expectativa de recebimento da mercadoria contratada, mas, que não ocorreu. Quando a tradição da coisa não se concretiza, impõe-se examinar se a manutenção integral dos efeitos patrimoniais produzidos pela contratação permanece compatível com a estrutura da relação obrigacional.⁵⁸

A investigação acerca da permanência da causa jurídica da atribuição patrimonial constitui, portanto, o núcleo dogmático da presente pesquisa. A resposta não deve ser construída apenas a partir da literalidade das condições gerais da plataforma, mas mediante análise integrada

⁵⁴ SCHREIBER, Anderson. Contratos eletrônicos e consumo. **Revista Brasileira de Direito Civil– RBDCivil**, Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Direito Civil (IBDCivil), v. 1, n. 1, jul./set. 2014, p. 90 – 92. Disponível em: <https://rbdcivil.ibdcivil.org.br/rbdc/article/view/132> Acesso em: 3 jun. 2026.

⁵⁵ BRASIL. **Lei n.º 10.406**, de 10 de janeiro de 2002. Código Civil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/10406compilada.htm Acesso em 3 jun. 2026. “Artigos 884 a 886, vejamos: Art. 884. Aquele que, sem justa causa, se enriquecer à custa de outrem, será obrigado a restituir o indevidamente auferido, feita a atualização dos valores monetários.

Parágrafo único. Se o enriquecimento tiver por objeto coisa determinada, quem a recebeu é obrigado a restituí-la e, se a coisa não mais subsistir, a restituição se fará pelo valor do bem na época em que foi exigido. Art. 885. A restituição é devida, não só quando não tenha havido causa que justifique o enriquecimento, mas também se esta deixou de existir. e o Art. 886. Não caberá a restituição por enriquecimento, se a lei conferir ao lesado outros meios para se ressarcir do prejuízo sofrido”.

⁵⁶ DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil**. São Paulo: SaraivaJur, 2024.

⁵⁷ DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil**. São Paulo: SaraivaJur, 2024.

⁵⁸ DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: Teoria das Obrigações Contratuais e Extracontratuais**. 39. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023, v. 3.

da boa-fé objetiva, da equivalência das prestações e da finalidade econômica do negócio jurídico.

Dessa forma, a restituição patrimonial desempenha função corretiva no âmbito da teoria das obrigações. Seu objetivo consiste em restaurar a correspondência entre prestação e contraprestação quando a execução contratual deixa de produzir o resultado econômico legitimamente esperado. Trata-se, portanto, de instrumento destinado à recomposição do equilíbrio obrigacional, preservando a coerência da relação contratual diante da frustração de sua finalidade prática.⁵⁹

Quando a prestação principal não ingressa na esfera de disponibilidade do credor, torna-se necessário examinar se a manutenção integral da contraprestação permanece compatível com a estrutura econômica do contrato. A restituição surge justamente como mecanismo apto a evitar a consolidação de resultados incompatíveis com a equivalência das prestações.

Nesse contexto, a discussão acerca da restituição patrimonial não pode ser dissociada da análise da causa jurídica da atribuição econômica e da efetiva realização da finalidade contratual.

Responsabilidade Civil Contratual e Distribuição dos Riscos

A responsabilidade civil contratual decorre da violação de deveres assumidos no âmbito de uma relação obrigacional preexistente.

Nos contratos eletrônicos de *delivery*, a execução do contrato envolve múltiplos participantes: consumidor, fornecedor, plataforma digital, sistema de pagamento e agentes encarregados da logística de entrega. Essa pluralidade impõe análise mais sofisticada da distribuição dos riscos inerentes à execução contratual.⁶⁰

A plataforma digital ocupa posição de destaque nesse cenário. Sua atuação ultrapassa a simples disponibilização de ambiente tecnológico, abrangendo organização da contratação, gerenciamento de pagamentos, disciplina de procedimentos de cancelamento e administração dos fluxos informacionais.

Por essa razão, a análise da responsabilidade contratual exige investigação acerca da efetiva participação dos diversos agentes na produção do resultado controvertido. A distribuição dos riscos não pode ser construída exclusivamente a partir da posição formal ocupada pelos

⁵⁹ DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**: Teoria das Obrigações Contratuais e Extracontratuais. 39. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023, v. 3.

⁶⁰ MACHADO, Sidnei; ZANONI, Alexandre Pilan (org.). **O trabalho controlado por plataformas digitais no Brasil: dimensões, perfis e direitos**. Curitiba: Clínica Direito do Trabalho da Universidade Federal do Paraná, 2022, 362 p. ISBN 978-65-84565-53-1.

sujeitos, mas deve considerar a capacidade concreta de cada participante para prevenir falhas e influenciar a execução do contrato.⁶¹

A responsabilidade contratual, portanto, deve ser examinada à luz da função desempenhada por cada integrante da cadeia obrigacional e da contribuição efetiva para a realização ou frustração da finalidade econômica do negócio jurídico.

Abuso de Direito, boa-Fé Objetiva e Controle das Posições Jurídicas

Um outro ponto a ser analisado, neste trabalho, é o art. 187 do Código Civil brasileiro que, representa uma das mais importantes manifestações da funcionalização do Direito Privado contemporâneo. Esse dispositivo reconhece que também comete ato ilícito o titular de um direito que o exerce em desconformidade com sua finalidade econômica ou social, com a boa-fé ou com os bons costumes.

A boa-fé objetiva assume papel central nesse processo. Sua função não se limita à interpretação do contrato. Atua igualmente como mecanismo de controle do exercício das posições jurídicas, impedindo comportamentos incompatíveis com a confiança legitimamente criada e com a finalidade econômica da relação contratual.

A análise da controvérsia não exige negar a existência de regras internas de cancelamento ou de prerrogativas contratuais atribuídas às plataformas digitais. O problema jurídico situa-se em plano diverso: verificar se a aplicação concreta dessas prerrogativas permanece compatível com os valores protegidos pelo ordenamento jurídico.

A questão relevante deixa de ser a mera existência formal da posição jurídica e passa a ser a legitimidade de seu exercício concreto. A boa-fé objetiva funciona, assim, como parâmetro de controle da funcionalidade do exercício dos direitos privados.

Em função disso, a plataforma digital de *delivery* normalmente estabelece regras destinadas a disciplinar hipóteses de cancelamento, falhas operacionais e insucesso na entrega. Essas regras desempenham função relevante para a organização da atividade econômica da plataforma. Contudo, sua existência formal não encerra a investigação jurídica quanto ao ônus da parte vulnerável.

⁶¹ SCHREIBER, Anderson. Contratos eletrônicos e consumo. **Revista Brasileira de Direito Civil– RBDCivil**, Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Direito Civil (IBDCivil), v. 1, n. 1, jul./set. 2014, p. 90 – 92. Disponível em: <https://rbdcivil.ibdcivil.org.br/rbdc/article/view/132> Acesso em: 3 jun. 2026.

A validade abstrata da cláusula contratual não implica legitimidade automática dos efeitos concretos produzidos por sua aplicação. O Direito Privado contemporâneo exige exame funcional do contrato e de seus resultados, em especial o instituto do dano e da culpa.

Nesse contexto, a questão central consiste em verificar se a retenção integral do preço permanece compatível com a estrutura da relação obrigacional quando a tradição da coisa não se concretiza e a finalidade econômica do contrato permanece frustrada.

A análise deve considerar a boa-fé objetiva, a equivalência das prestações, a proteção da confiança legítima e a vedação ao enriquecimento sem causa. O problema não reside na simples existência da prerrogativa contratual, mas na compatibilidade dos efeitos produzidos por seu exercício com os princípios estruturantes do sistema obrigacional.

Jurisprudência e Tendências Contemporâneas

A jurisprudência contemporânea tem consolidado a centralidade da boa-fé objetiva, da função social do contrato e da proteção da confiança legítima na solução das controvérsias obrigacionais.⁶²

Os tribunais superiores⁶³ têm reconhecido a necessidade de interpretação funcional dos contratos, valorizando a finalidade econômica do negócio jurídico e a equivalência das prestações.

No campo dos contratos eletrônicos, observa-se tendência de adaptação dos institutos tradicionais às novas formas de contratação, sem abandono das categorias fundamentais da teoria geral das obrigações.

A contratação por meios digitais permanece submetida aos mesmos parâmetros de validade, eficácia e responsabilidade aplicáveis aos contratos celebrados por meios

⁶² BRASIL. Supremo Tribunal Federal e Superior Tribunal de Justiça. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/cdc-na-visao-do-tjdft-1/principios-do-cdc/principio-da-boa-fe-objetiva>. A jurisprudência contemporânea do STF e do STJ tem reconhecido que a boa-fé objetiva, a função social do contrato e a proteção da confiança legítima constituem princípios estruturantes das relações obrigacionais, impondo deveres de lealdade, cooperação, informação e respeito às legítimas expectativas criadas durante a execução contratual, especialmente em situações capazes de gerar desequilíbrio das prestações ou enriquecimento sem causa. Acesso em: 1º jul. 2026.

⁶³ BRASIL. Supremo Tribunal Federal e Superior Tribunal de Justiça. Disponível em: Disponível em: <https://www.stf.jus.br> e <https://www.stj.jus.br>. Acesso em: 3 jun. 2026.

convencionais. A evolução tecnológica não afasta a incidência da boa-fé objetiva, da responsabilidade contratual nem da vedação ao enriquecimento sem causa.

CONCLUSÃO

A presente pesquisa demonstrou que a transformação tecnológica dos meios de contratação não alterou os pressupostos fundamentais da teoria geral das obrigações nem afastou a incidência dos princípios estruturantes do Direito Privado. A utilização de plataformas digitais de *delivery* representa inovação relevante na forma de celebração e execução dos contratos, porém, não tem poder para modificar a natureza jurídica das prestações assumidas pelas partes nem elimina a necessidade de observância dos deveres decorrentes da boa-fé objetiva, da função social do contrato, da equivalência material das prestações e da vedação ao enriquecimento sem causa.

A investigação permitiu concluir que, nas obrigações de dar, o pagamento do preço não substitui a tradição da coisa. A prestação principal somente se considera integralmente cumprida quando o bem ingressa efetivamente na esfera de disponibilidade do credor, possibilitando a realização da utilidade econômica que justificou a celebração do contrato. Enquanto a mercadoria não for entregue ao consumidor, permanece frustrada a finalidade prática do negócio jurídico, circunstância que impede o reconhecimento do adimplemento pleno da obrigação.

A análise desenvolvida à luz do método lógico-dialético e do tridimensionalismo jurídico mostrou que a controvérsia não pode ser solucionada exclusivamente pela leitura formal das condições gerais estabelecidas unilateralmente pelas plataformas digitais utilizadas pelos algoritmos que governam a operação. A interpretação jurídica exige a consideração simultânea do fato, do valor e da norma. O fato revela a ausência de tradição da coisa. o valor manifesta-se na proteção da confiança legítima, da boa-fé objetiva e do equilíbrio contratual. e a norma impõe a observância dos deveres jurídicos decorrentes da teoria geral das obrigações, dos contratos eletrônicos e da tutela do consumidor.

Ademais, verificou-se, também, que as plataformas digitais ocupam posição de significativa superioridade informacional e tecnológica perante consumidores, fornecedores e entregadores. Tal assimetria estrutural amplia sua responsabilidade na gestão dos riscos inerentes à execução contratual e impede que mecanismos automatizados de cancelamento, reembolso ou retenção patrimonial sejam tratados como decisões juridicamente imunes ao controle dos

princípios que regem o sistema obrigacional contemporâneo.

Nessa perspectiva, a retenção integral do valor pago pelo consumidor, quando inexistente a efetiva tradição da mercadoria e frustrada a finalidade econômica do contrato, carece de fundamento jurídico suficiente para justificar a permanência da vantagem patrimonial para a plataforma de IFood. A manutenção do preço sem a correspondente entrega da coisa rompe a reciprocidade contratual, compromete a equivalência material das prestações e aproxima-se da hipótese de enriquecimento sem causa vedada pelo ordenamento jurídico brasileiro.

Conclui-se, portanto, que a evolução tecnológica dos contratos não autoriza a relativização dos institutos clássicos do Direito das Obrigações. Ao contrário, exige sua reafirmação e adequada aplicação aos novos ambientes digitais. A inovação tecnológica deve servir à eficiência das relações econômicas, mas jamais à supressão das garantias jurídicas fundamentais que asseguram a justiça contratual, a proteção da confiança e a realização concreta da dignidade da pessoa humana nas relações privadas. A tradição da coisa continua sendo requisito essencial para o adimplemento da obrigação de dar, e a ausência de sua efetivação impede que a retenção integral do preço encontre legitimidade jurídica no sistema civil contemporâneo.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Presidência da República. **Lei n. 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. [Código de Defesa do Consumidor]. Brasília, D.F: Diário Oficial da União de 12 de setembro de 1990 e Retificado em 10 de janeiro de 2007. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm Acesso em: 15 jun.2021.

BRASIL. Presidência da República. **Lei n.º 10.406**, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. [Código Civil brasileiro]. Brasília, D.F.: Diário Oficial da União de 11 de janeiro de 2002, P. 1 Ano CII No – 5. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm Acesso em: 30 jan. 2021.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal e Superior Tribunal de Justiça: jurisprudência contemporânea do STF e do STJ tem reconhecido que a boa-fé objetiva, a função social do contrato e a proteção da confiança legítima constituem princípios estruturantes das relações obrigacionais, impondo deveres de lealdade, cooperação, informação e respeito às legítimas expectativas criadas durante a execução contratual, especialmente em situações capazes de gerar desequilíbrio das prestações ou enriquecimento sem causa. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/cdc-na-visao-do-tjdft-1/principios-do-cdc/principio-da-boa-fe-objetiva>. Acesso em: 1º jul. 2026.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. <https://www.stf.jus.br>. Acesso em: 3 jun. 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça: <https://www.stj.jus.br>. Acesso em: 3 jun. 2026.

CARDOSO, Stephanie Trindade. **Contratos eletrônicos descentralizados e smart contracts: caracterização e aplicação da nova categoria contratual e sua relação com contratos inteligentes e blockchain**. Londrina: Thoth, 2025.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: Teoria Geral das Obrigações**. São Paulo: SaraivaJur, 2023.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: Teoria das Obrigações Contratuais e Extracontratuais**. 39. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil**. São Paulo: SaraivaJur, 2024.

DINIZ, Maria Helena. **Dicionário Jurídico, A – C, D – I, J – P e Q – Z**, 3. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2008.

IFOOD. **Como cancelar o pedido no iFood**. São Paulo: iFood, 2026. Disponível em: Como cancelar o pedido no iFood. <https://institucional.ifood.com.br/ajuda/como-cancelar-o-pedido-no-ifood/> Acesso em: 3 jun. 2026.

LIMA, Cíntia Rosa Pereira de. **Validade e obrigatoriedade dos contratos de adesão eletrônicos (*shrink-wrap* e *click-wrap*) e dos termos e condições de uso (*browse-wrap*): um estudo comparado entre Brasil e Canadá**. Tese (Doutorado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011. DOI: 10.11606/T.2.2009.tde-03062011-090910 Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2131/tde-03062011-090910/pt-br.html> Acesso em: 3 jun. 2026.

MACHADO, Sidnei. ZANONI, Alexandre Pilan (org.). **O trabalho controlado por plataformas digitais no Brasil: dimensões, perfis e direitos**. Curitiba: Clínica Direito do Trabalho da Universidade Federal do Paraná, 2022, 362 p. ISBN 978-65-84565-53-1.

MARTINS-COSTA, Judith. **A boa-fé no direito privado: critérios para a sua aplicação**. 2.ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

REALE, Miguel. **Lições preliminares de Direito**. 27. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

REALE, Miguel. **Teoria Tridimensional do Direito**. São Paulo: Saraiva, 2010

REBECHI, Claudia Nociolini. BAPTISTELLA, Camilla Voigt. O trabalho mediado por plataformas digitais e assimetrias nas relações de comunicação. **Revista Katálisis**, Florianópolis, v. 25, n. 1, p. 96-106, jan./abr. 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/Tsdxr8X8GH54xNNfBcGmDxN/?format=html&lang=pt> Acesso em: 2 jun. 2026. DOI: <https://doi.org/10.1590/1982-0259.2022.e82596>.

SCHREIBER, Anderson. Contratos eletrônicos e consumo. **Revista Brasileira de Direito Civil – RBDCivil**, Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Direito Civil (IBDCivil), v. 1, n. 1, jul./set. 2014. Disponível em: <https://rbdcivil.ibdcivil.org.br/rbdc/article/view/132> Acesso em: 3 jun. 2026.