



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000282765

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003867-70.2024.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante FELIPE DIOGO MOREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Conheceram do recurso e negaram provimento. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente) E SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 25 de março de 2025.

SÁ DUARTE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1003867-70.2024.8.26.0348

COMARCA: MAUÁ

APELANTE: FELIPE DIOGO MOREIRA

APELADA: UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.

VOTO Nº 54.794

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Intermediação digital de transporte de passageiros – Pretensões de obrigação de fazer e de indenização julgadas improcedentes – Descredenciamento motivado do autor, em razão de excessivo cancelamento de viagens, com evidente prejuízos aos usuários e, por consequência, à ré – Motivação suficientemente demonstrada nos autos – Resolução contratual que encontra suporte nos Termos Gerais dos Serviços e no Código da Comunidade Uber, não caracterizada a prática de ilícito por parte da ré – Sentença de improcedência mantida – Apelação conhecida e não provida.

Cuida-se de apelação interposta contra r. sentença de improcedência das pretensões de obrigação de fazer e indenização decorrentes de descredenciamento de plataforma de intermediação digital de transporte de passageiros, condenado o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual.

Inconformado, afirma o autor que, um dos entendimentos que motivou o Juízo “a quo” a indeferir seu pleito autoral é de que teria efetuado cancelamentos em excesso, entretanto, no contrato firmado entre as partes não existe obrigação nem meta de quantidade específica de aceitação de viagens. Alega que o cancelamento de viagem

pelo motorista deve ser entendido como uma forma de autodefesa, visando preservar sua integridade física, destacando que, no contrato, a ré informa que o motorista tem a opção de aceitar, rejeitar, ignorar ou até mesmo de cancelar solicitações de viagens mesmo que já aceitas, de modo que se mostra contraditória a conduta da ré de bloquear a conta do motorista por algo que ela própria havia legalizado. Afirma que a argumentação da ré teve como base telas unilaterais que nada provam. Alega que jamais infringiu as normas da plataforma, sendo falsas as alegações da ré. Ressalta que os avisos acostados pela ré são padronizados e não dispõem de confirmação de recebimento, bem como não foram enviados a ele, autor, que foi desativado sem nunca saber a razão até ingressar com processo judicial. Destaca que a autonomia da vontade e a liberdade contratual são mitigadas em razão do princípio da função social do contrato, uma vez que não pode uma empresa com hipersuficiência técnica e econômica desativar a conta de um indivíduo que depende do trabalho no aplicativo para subsistência, sem apresentar motivação nem oportunizar o contraditório. Sustenta que a situação narrada enseja a inversão do ônus da prova, nos termos da legislação consumerista, justamente em razão da impossibilidade técnica de reunir provas contra as alegações da ré, não podendo as informações unilaterais apresentadas por ela terem presunção automática de veracidade, sendo certo que, ante as profícuas telas unilaterais juntadas, não se desincumbiu a ré de provar integralmente os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do seu direito, razão pela qual não há outra conclusão possível senão pela verossimilhança dos argumentos que apresentou. Argumenta que a não comunicação prévia acerca do bloqueio fere, inclusive, cláusula do contrato de adesão da própria ré, que prevê a necessidade de aviso de desativação com 7 dias de antecedência, sendo certo que houve evidente cerceamento de defesa, pois não pôde apresentar defesa e sequer soube dos motivos que levaram à desativação. Alega que os dispositivos contratuais que subsidiam os atos unilaterais da ré, perpetrados sem justificativa plausível em seu desfavor, são vedados pelo artigo 51, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor. Sustenta que restou demonstrado o dano

moral, tendo em vista que sofreu com atitudes injustificadas por parte da ré, que se utiliza de práticas abusivas e sobrepõe sua vontade ao direito do consumidor, restando patente a responsabilidade objetiva, pela teoria do risco do empreendimento. Requer o provimento do recurso para o fim de julgar procedentes as pretensões deduzidas na inicial.

Recurso tempestivo, sem preparo (o autor beneficiário da gratuidade processual) e respondido.

É o relatório.

Rejeita-se, inicialmente, a impugnação à justiça gratuita concedida ao apelante, deduzida nas contrarrazões, na medida em que o benefício foi deferido com base nos documentos por ele apresentados (fls. 22, 34/43), certo que, ao apresentar impugnação, cumpria à apelada a comprovação da ausência dos requisitos autorizadores da concessão do benefício, o que não ocorreu.

Também não prospera a preliminar de não conhecimento da apelação por inobservância do princípio da dialeticidade, pois das razões recursais constam os fundamentos do inconformismo do apelante em sintonia com o decidido, atendendo, de modo que se reputa satisfatório e pertinente, a regra do artigo 1.010, do Código de Processo Civil.

A apelação, portanto, deve ser conhecida, mas não comporta provimento.

No caso ficou devidamente comprovado pela apelada que o descredenciamento do apelante da plataforma se deu em razão de flagrante violação dos Termos Gerais dos Serviços e do Código da Comunidade Uber, na medida em que, pelo que se depreende das provas

produzidas, o apelante foi descredenciado em razão da prática constante de cancelamento de viagens, destacando a apelada que ele rejeitou cerca de 88% das viagens aceitas, conforme dados apresentados na contestação (fls. 69/70) e reproduzidos na r. sentença, conduta esta devidamente explicitada no “Código da Comunidade Uber”, no tópico “Fraudes” (fl. 153), a saber:

Alguns exemplos de atividades fraudulentas: enviar documentos falsos; aumentar de propósito o tempo ou a distância de uma viagem ou entrega; aceitar solicitações de viagem ou entrega sem intenção de concluí-las, inclusive provocar o cancelamento pelos usuários do app da Uber (...).

Ressalte-se que, tal como esclarecido pela apelada, o abuso do cancelamento de viagens já aceitas prejudica negativamente todos os envolvidos na relação, passageiros, outros motoristas e ela própria, causando evidente impacto negativo à sua imagem.

Pertinente, neste ponto, o seguinte fundamento adotado na r. sentença:

Há, deverás, um alto índice de viagens rejeitadas e de viagens não realizadas pelo autor, embora aceitas, o que revela abuso de direito, pois tal conduta causa prejuízo tanto à empresa ré como usuários que não tem o serviço efetivamente atendido ou prestado. (...) Deveria o autor, acaso não optasse por realizar o serviço buscado pelo usuário, não ter aceito a corrida e não aceitado para, posteriormente, cancelar ou vir a praticar eventual conduta que faça com que o usuário cancele.

Restou demonstrado, também, que, ao contrário do alegado pelo apelante, ele foi notificado da irregularidade em mais de uma oportunidade, por meio do aplicativo, notificação enviada ao telefone celular e por e-mail (fls. 73/74), de modo que não se sustenta a sua alegação de

que não foi previamente comunicado, destacando-se que, apesar da alegar na inicial que não tinha conhecimento do motivo do seu desligamento da plataforma Uber, como demonstrado pela apelada e tal como consignado na r. sentença, ele efetuou solicitação administrativa visando à reativação do cadastro, noticiando que a conta havia sido suspensa “por taxa de cancelamento” (fl. 72), o que demonstra que tinha conhecimento da situação, bem como que teve oportunidade de se defender no âmbito administrativo.

Acerca das provas apresentadas pela apelada, cumpre salientar que, por se tratar de plataforma digital, todo o relacionamento com o motorista parceiro se dá por meios eletrônicos, razão pela qual devem ser aceitos como provas os *prints* de telas por ela apresentados, mesmo porque não se vislumbra qualquer interesse da apelada na produção de provas falsas, com o fim de desmoralizar o parceiro comercial, de forma indiscriminada e sem justo motivo, posto que todo o seu faturamento é proveniente dessa parceria, lícito concluir, dessa forma, que ela deve prezar pela manutenção dos motoristas que cumprem com os seus termos de serviços e conduta.

Em suma, a apelada demonstrou suficientemente os motivos pelos quais ocorreu o descredenciamento do parceiro, sendo certo que agiu no exercício regular de direito e dentro dos limites do contrato firmado entre as partes, não se vislumbrando a prática de nenhuma irregularidade ou abusividade. Vale salientar que a apelada possui legítimo interesse em preservar sua imagem, a boa qualidade dos serviços e a segurança dos usuários do seu aplicativo.

Sendo assim, é possível concluir pela validade do descredenciamento do apelante da plataforma, devendo prevalecer o princípio da autonomia de vontade previsto no artigo 421, do Código Civil.

No mais, confira-se, a propósito, precedentes deste Tribunal em casos semelhantes:

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória. Motorista de aplicativo descredenciado da plataforma da ré. Ausente impugnação ao fato de que o autor efetuava cancelamentos de viagens após aceitá-las, o que efetivamente prejudica o usuário-passageiro. Descumprimento dos termos de uso. Impossibilidade de se obrigar a ré a tolerar posturas de tal natureza. Exercício regular de direito. Liberdade contratual. Art. 421 do Código Civil. Possibilidade de suspensão do perfil do motorista sem prévia notificação, desde que lhe seja garantido o direito de se manifestar. Precedente do C. STJ no Informativo nº 817. Plataforma que possibilitou ao motorista a apresentação de pedido de revisão. Sentença mantida. Recurso não provido.

(TJSP; Apelação Cível 1012276-76.2024.8.26.0011; Relatora: Ana Lucia Romanhole Martucci; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/01/2025; Data de Registro: 09/01/2025)

RESPONSABILIDADE CIVIL. MOTORISTA DE APLICATIVO. UBER. Desligamento motivado da plataforma. Ofensa ao princípio da dialeticidade que não se identifica na espécie. Cerceamento de defesa incorrente, desnecessária a oitiva de testemunhas. Relação entre o motorista parceiro e a plataforma que não é de consumo. As partes têm liberdade de contratar, mas, firmado o negócio, há expectativa da sua regular manutenção, nos termos avençados. Princípios da autonomia da vontade e da liberdade contratual. Hipótese em que o motorista foi bloqueado em razão de cancelamentos excessivos de corridas, a indicar abuso da ferramenta. Descumprimento de norma de conduta da plataforma. Exercício regular de direito que se identifica na espécie, a elidir inclusive o dever de reparar. Precedentes desta Câmara. Previsão de desativação imediata da conta, independentemente de aviso prévio, por descumprimento contratual da outra parte. Improcedência mantida. Honorários majorados. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1024333-87.2023.8.26.0100; Relator: Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de

Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025)

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Descredenciamento de conta de motorista da plataforma Uber, sob o fundamento de violação ao código da comunidade Uber, devido ao abuso do recurso de cancelamento de viagens. Empresa requerida que demonstrou o descumprimento, pelo motorista, dos termos acordados. Aviso prévio. Desnecessidade. Descumprimento contratual. Ausência de ato ilícito. Inteligência do artigo 188 do Código Civil. Exercício regular de direito. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1015440-83.2023.8.26.0011; Relator: Ana Maria Baldy; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2024; Data de Registro: 29/11/2024)

Destarte, de rigor a manutenção da r. sentença de improcedência das pretensões deduzidas na inicial.

Por fim, em face da instauração desta etapa recursal, da qual o apelante sai vencido, é caso de majoração dos honorários advocatícios de sucumbência para 12% do valor atualizado da causa, a teor do disposto no artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade processual.

Isto posto, voto pelo conhecimento e não provimento da apelação, com majoração dos honorários de sucumbência.

SÁ DUARTE

Relator