



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
31ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000284393

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1041928-68.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MAURO ALEXANDRE BARBOSA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.

ACORDAM, em 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmo. Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente) E ANTONIO RIGOLIN.

São Paulo, 25 de março de 2025.

PAULO AYROSA
RELATOR
ASSINATURA ELETRÔNICA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
31ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº 1041928-68.2024.8.26.0002

Apelante : MAURO ALEXANDRE BARBOSA

Apelado : UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA

Comarca : São Paulo - 3ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro

Juiz (a) : Guilherme Augusto de Oliveira Barna

V O T O Nº 55.978

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - APLICATIVO 'UBER' - MODALIDADE DE ENTREGAS 'UBER FLASH' - RESCISÃO CONTRATUAL UNILATERAL PELA RÉ - BLOQUEIO DE ACESSO DO ENTREGADOR À PLATAFORMA POR MAU USO - NÃO COMPROVAÇÃO - REINCLUSÃO NA PLATAFORMA EFETUADA PELA RÉ APÓS O AJUIZAMENTO DA AÇÃO - DANOS MORAIS - OCORRÊNCIA - INDENIZAÇÃO ARBITRADA EM R\$5.000,00 - MONTANTE ADEQUADO À COMPENSAÇÃO DO DANO - SENTENÇA REFORMADA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. A suspensão abrupta, unilateral e desmotivada do contrato e bloqueio do entregador autor na plataforma 'Uber', se mostra arbitrária, fazendo jus o demandante à reinserção na plataforma, sendo cabível, também, indenização por danos morais decorrentes da exclusão imotivada em razão da afetação dos direitos de personalidade do autor.

MAURO ALEXANDRE BARBOSA propôs ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais frente a **UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA**, julgada extinta sem exame do mérito quanto ao pedido de reativação da conta e improcedente o pedido indenizatório, condenado o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça, por meio da r. sentença de fls. 198/199, cujo relatório se adota.

Inconformado, apela o autor. Argumenta, em síntese, que a conduta da ré é arbitrária, pois o excluiu da plataforma de entregas, de forma unilateral, sem comprovar o motivo do bloqueio. Salaria que o bloqueio perdurou de janeiro/2022 a 21.06.2024, sendo a suspensão indevida, porquanto não comprovada nenhuma irregularidade cometida ou suposta violação aos Termos de Uso. Salaria que a ré não se desincumbiu de seu ônus probatório, disposto

no art. 373, II, do CPC e violou o princípio da boa-fé objetiva, estampado no art. 422 do CC. Assim, não evidenciada a prática de nenhuma conduta ilícita, não havia motivo para a rescisão contratual. Afirmar que a exclusão ilegal, sem justa causa, repentina, sem possibilidade de defesa, trouxe consequências materiais e causou transtornos psicológicos ao autor, ensejadoras de reparação por danos morais no importe de R\$15.000,00, ressaltando que permaneceu bloqueado na plataforma durante 29 meses. Pede o provimento do recurso (fls. 202/217).

A ré apresentou contrarrazões batendo-se pela manutenção da sentença (fls. 222/234).

O autor manifestou oposição à realização de julgamento virtual (fl. 238).

É O RELATÓRIO.

Conheço do recurso e lhe dou parcial provimento.

O autor aderiu ao contrato disponível na plataforma da ré, para atuar como entregador parceiro, na modalidade 'Uber Flash', comprometendo-se a prestar serviço de entrega de produtos, mediante regras prévia e unilateralmente estabelecidas. Todavia, foi surpreendido com o seu bloqueio, em janeiro/2022 (fls. 58/60), sem qualquer notificação prévia, razão pela qual, ajuizou a presente ação objetivando a reativação de seu cadastro sob a alegação de abusividade na conduta da ré em desativar o aplicativo e o recebimento de danos morais.

A requerida, por sua vez, defende-se afirmando que o descredenciamento decorreu de violação de regras contratuais, porquanto o autor manteve conduta inapropriada, caracterizando mau uso da plataforma.

Ora, cuidando-se de avença entre particulares, impera o princípio da autonomia da vontade, nos termos do art. 5º, XX, da Constituição Federal e art. 421, do Código Civil, não se aplicando ao caso o Código de Defesa do Consumidor. Assim, ao aderir à plataforma de serviços ré, sujeitou-se o autor às normas de seu contrato, em especial aquelas referentes à avaliação dos usuários e mau uso da plataforma.

Consoante dispõe o ajuste celebrado entre as partes, o entregador poderia ser descadastrado da plataforma a qualquer momento, sem notificação prévia, se descumprisse ou violasse os termos de uso ou fizesse mau uso da plataforma (fls. 136/157).

Importante também mencionar que não existe obrigatoriedade de apuração no âmbito administrativo acerca dos fatos alegados pela ré a fim de ser autorizado eventual descredenciamento de entregador, não havendo que se falar em cerceamento do direito de defesa.

Assim, a ré 'Uber' poderia rescindir o contrato de forma unilateral e mediante exercício regular de direito, desde que houvesse alguma conduta tida por violadora dos termos contratuais por parte do entregador parceiro.

No caso, a suspensão do demandante ao aplicativo se deu de forma abrupta, sem aviso ou motivação, limitando-se a ré a apontar que a razão do bloqueio seria a violação aos termos de uso (fls. 58/60). A despeito das reclamações efetuadas pelo autor, a ré não resolveu o problema, culminando com o ajuizamento desta demanda judicial.

Por ocasião da contestação, a ré se limitou a tecer explicações genéricas sobre o funcionamento da plataforma e a possibilidade de bloqueio dos entregadores, com fulcro nos Termos de Uso, mas sequer esclareceu qual seria o motivo da suspensão do entregador. Outrossim, a requerida informou que reintegrou o autor na plataforma, o que foi confirmado por ele, sendo desbloqueado em 21.06.2024.

Portanto, o motivo apontado pela ré na ocasião do bloqueio, não restou comprovado, sendo indevida a exclusão/suspensão do autor da plataforma.

Quanto aos danos morais, não se desconhece que, em casos envolvendo descumprimento contratual não se costuma vislumbrar distúrbios psicológicos ensejadores de reparação moral.

Entretanto, no caso, restou caracterizado o dano extrapatrimonial pelo bloqueio do entregador à plataforma em razão de suposta violação aos termos de uso, não comprovada, circunstância esta que afetou os seus direitos de personalidade, trazendo-lhe angústia, apreensão e sentimento de desvalia,

inibindo sua atividade remunerada, com o comprometimento de sua subsistência, fatos estes caracterizadores de dano aos direitos de personalidade do autor.

Não se desconhece que, como apontou a ré em contestação, o autor demorou cerca de dois anos para ajuizar a presente demanda judicial (fl. 130), porém a demora não afasta o dano moral por ele experimentado ao longo de 29 meses de bloqueio na plataforma.

Resulta disto que o pedido indenizatório por danos morais deve ser acolhido, pois deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar.

A quantificação da compensação pelo dano moral é relegada ao prudente arbítrio do julgador, devendo levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico.

Em atenção aos parâmetros acima e considerando o período de cerca de dois anos e meio em que o autor permaneceu bloqueado na plataforma ré, de janeiro/2022 a 21.06.2024, fixa-se o valor indenizatório de R\$5.000,00 (cinco mil reais), quantia esta que é suficiente para atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a ser corrigida monetariamente e acrescida de juros de mora.

Observa-se que, quanto aos índices de correção monetária e juros moratórios, devem atender ao disposto na Lei nº 14.905/2024, de modo que, antes da vigência da referida lei, o regime jurídico dos juros de mora e correção monetária é o disciplinado pelos arts. 389 e 406 do Código Civil de 2002.

Considerando-se que a Lei nº 14.905/2024 deve ser aplicada a todos os processos, produzindo seus efeitos imediatos a partir de 28.08.2024, por ser norma de caráter processual; que a atualização monetária e os juros moratórios são consectários legais da obrigação a ser cumprida e possuem natureza de ordem pública, podendo ser aplicados ou corrigidos de ofício (STJ, EDcl no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
31ª Câmara de Direito Privado

AgRg 1.363.193/RS, Rel. Min. Gurgel Faria, j. em 08/10/2019), deve ser adotado, nos cálculos de execução ou em eventual liquidação de sentença, o disposto nos arts. 389, 'caput' e parágrafo único, e 406, 'caput' e parágrafos, do Código Civil, para que a correção monetária seja calculada pelo IPCA e os juros moratórios pela Taxa SELIC, diminuindo-se desta o valor do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos.

Destarte, a ação comporta o decreto de parcial procedência para condenar a requerida ao pagamento de R\$5.000,00 a título de indenização por danos morais, a serem atualizados monetariamente desde o arbitramento, ou seja, a partir da publicação deste Acórdão, a teor da Súmula 362 do C. STJ, pelo índice IPCA. Os juros de mora, por sua vez, incidirão desde a citação da ré, no importe de 1% ao mês, até 28.08.2024 e, após essa data, serão calculados pela Taxa SELIC, diminuindo-se desta o valor do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos. Em vista da sucumbência da ré e, em atenção ao princípio da causalidade, considerando que foram formulados dois pedidos na exordial e acolhido o de danos morais e prejudicado o de obrigação de fazer, ante o cumprimento pela ré, a requerida deve arcar com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios devidos ao procurador do autor, fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

Posto isto, dou parcial provimento ao recurso.

PAULO CELSO AYROSA M. DE ANDRADE
Relator