



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000286187

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1029641-07.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA, é apelada ALINE CAMPANER.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso V.U. , de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 25 de março de 2025.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1029641-07.2023.8.26.0100

Comarca: Central – Capital – 23ª Vara Cível

Apelante: Uber Do Brasil Tecnologia Ltda.

Apelado: Aline Campaner

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Marcos Duque Gadelho Junior

VOTO Nº 1.633

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. Trata-se de recurso de apelação interposto por Uber Do Brasil Tecnologia Ltda contra a r. sentença que julgou procedente a ação de obrigação de fazer, convertida em indenização por perdas e danos em razão da alegação de impossibilidade de cumprimento pela apelante, cumulada com danos morais proposta pela apelada. Na petição inicial, a apelada alegou que ao solicitar serviço de transporte para o aeroporto o porta-malas do veículo apresentou problemas, resultando na impossibilidade de embarque de suas malas e causando transtornos na sua mudança para a Irlanda. A r. sentença condenou a ré a pagar R\$ 5.749,00 por perdas e danos e R\$ 7.000,00 por danos morais. A controvérsia gira em torno de: (i) ilegitimidade passiva da apelante; (ii) responsabilidade civil da ré; (iii) comprovação de danos; (iv) adequação do valor da indenização por danos morais. Alegação em contrarrazões de ofensa à dialeticidade recursal e inovação recursal. Não acolhimento, pois as razões recursais atacaram adequadamente os pontos da r. sentença, assim como não se verificou alegação de novos pontos. Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada, tendo em vista a apelante integrar a cadeia de fornecedores (art. 7º do CDC). O valor de R\$ 5.749,00 para perdas e danos é adequado e justificado pelos orçamentos apresentados pela autora. Indenização por danos morais, fixada em R\$ 7.000,00, que se mostra compatível com as peculiaridades do caso concreto, em especial com a conduta da apelante, descrita na fundamentação, ao ser informada sobre o ocorrido. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Uber do Brasil Tecnologia Ltda contra a r. sentença de fls. 217/220 da ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais proposta pela apelada Aline Campaner. Adota-se o relatório:

“Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com danos morais proposta por ALINE CAMPANER em face de UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA. Narra, em síntese, que em 08/02/2023 solicitou serviço de transporte (Uber “bag”) oferecido pelo aplicativo da ré para se dirigir com seu esposo e filha ao aeroporto de Guarulhos. Informa que a família estava de mudança para a Irlanda, e que o motivo da contratação do serviço foi também o transporte de quatro malas com seus pertences. Afirma que, ao chegarem no aeroporto, o porta-malas do veículo apresentou problemas e não abriu, tendo o motorista que chamar o suporte de um chaveiro. Aduz que a família teve que embarcar sem as malas, para não perder o horário do voo, e que os pais da autora ficaram no local para guardar a bagagem quando o problema fosse resolvido. Ao final, requer que a ré seja condenada na obrigação de fazer consistente em promover o envio das quatro malas ao endereço da autora na Irlanda ou, subsidiariamente, que a obrigação seja convertida em perdas e danos no valor de R\$ 5.749,00, bem como a condenação de requerida ao pagamento de danos morais no importe de R\$ 15.000,00.

Contestação às fls. 124/147. Preliminarmente, alega ilegitimidade ativa, eis que o serviço foi contratado pelo marido da autora, e ilegitimidade passiva, eis que a ré é uma empresa de intermediação sem vínculo empregatício com os motoristas, sendo estes os responsáveis por vícios na prestação do serviço. No mérito, alega que a autora não observou o tempo de antecedência recomendado para chegar no aeroporto, assumindo, assim, o risco de ter problemas no embarque, e que a requerida não responde por eventuais falhas no veículo dos motoristas, conforme consta em seus termos de serviço. Defende a excludente de responsabilidade pela ocorrência de caso fortuito externo. Afirma que as malas já foram retiradas do veículo e que desconhece o paradeiro delas, alegando ser impossível seu envio para o endereço da autora. Impugna o pedido de danos morais e alega ausência de relação de consumo.

Réplica a fls. 199/209.

É o relatório”

Os pedidos foram julgados procedentes, nos seguintes termos:

“Isto posto, julgo PROCEDENTE a ação para condenar a ré a pagar à autora indenização por perdas e danos no valor de R\$ 5.749,00, corrigidos monetariamente (Tabela Prática TJSP) desde a data dos fatos (08/02/2023) e com juros moratórios de 1% ao mês, desde a citação, e para condená-la ao pagamento de R\$ 7.000,00 a título de danos morais, a serem atualizados (Tabela Prática TJSP) desde o presente arbitramento (Súmula 362 do STJ), e com juros de mora de 1% ao mês desde a citação (art. 405 do CC).

Considerando o teor da Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça, condeno a ré, ainda, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários de 10% do valor da condenação.”

Inconformada, a apelante (fls.225/243) alega, em síntese: **(i)** ilegitimidade passiva, uma vez que não foi o agente causador do suposto ato ilícito, não possuindo vínculo com o motorista e a sua atividade; **(ii)** ausência de responsabilidade civil, pois a apelada não comprovou que o empecilho na trava do porta-malas decorreu da desídia do motorista ou da plataforma, bem como a apelada assumiu o risco de perder o embarque correto e o despacho das malas, que deveria ser feito com maior antecedência, sendo que poderia ter remarcado a passagem; **(iii)** culpa exclusiva de terceiros; **(iv)** impossibilidade de indenização por perdas e danos, pois não houve comprovação inequívoca do dano; **(v)** ausência de danos morais. Subsidiariamente, requer a redução da quantia fixada na condenação dos danos morais.

Contrarrazões às fls. 249/256 alegando, preliminarmente, ofensa à dialeticidade recursal e inovação recursal.

Recurso tempestivo, com preparo recursal.

Não houve oposição ao julgamento virtual, nos termos da Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de

São Paulo.

O recurso está formalmente em ordem.

É o relatório do necessário.

De início, afasto a preliminar de ofensa à dialeticidade recursal, arguida em contrarrazões, eis que da leitura do recurso denota que as razões deduzidas impugnam efetivamente os fundamentos da r. sentença.

Rejeito, também, a preliminar de inovação recursal, uma vez que a tese de ausência de vínculo empregatício foi aduzida pela apelante na contestação à fl. 139.

Também não comporta acolhimento a alegação de ilegitimidade passiva da apelante, haja em vista que é parte legítima para figurar no polo passivo da ação em que alegado, na petição inicial, que os fatos ocorreram durante a prestação de serviços de transporte contrato na plataforma da apelante, com uso de aplicativo instalado em telefone celular.

Nessa esteira, é a jurisprudência desta Colenda Câmara de Direito Privado:

*TRANSPORTE DE PASSAGEIROS POR APLICATIVO (UBER). AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. Motorista de aplicativo que, por homofobia, teria acelerado o veículo durante o embarque de um dos passageiros, que teria machucado a perna. Recurso da ré. **Preliminar de ilegitimidade passiva. Pedido de improcedência da ação. Danos morais que não teriam se caracterizado. Preliminar afastada. Ré que integra cadeia de consumo. Responsabilidade objetiva e solidária. Falha na prestação dos serviços (aceleração do veículo durante o embarque). Danos morais não caracterizados.***

Lesão mínima. Ausentes elementos de conduta homofóbica. Mera suposição. Indenização afastada. Recurso provido, para julgar a ação improcedente. 2. Recurso do autor. Pedido de majoração do valor da indenização por danos morais. Recurso consequentemente desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1025108-16.2020.8.26.0001; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/06/2024; Data de Registro: 12/06/2024) – grifos nossos.

*TRANSPORTE DE PESSOAS – UBER - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – APELAÇÃO DA RÉ - **Ilegitimidade passiva – Não acolhimento – Prestação de serviços de transporte por intermédio de motoristas previamente cadastrados na plataforma da ré – Ré que é prestadora de serviços - Preliminar afastada – Sentença mantida. - Inaplicabilidade do CDC – Não acolhimento – Autora que era destinatária final do serviço prestado pela ré - Inteligência dos artigos 2º, 3º e 14, do CDC – Preliminar afastada. - Autora que contratou o serviço da ré para transportá-la até sua residência, mas o motorista de aplicativo ultrapassou o ponto de destino, requisitou que a autora ficasse calada e fez movimento com o braço que assustou a passageira, que, com medo, se jogou do veículo em movimento - Falha na prestação do serviço – Autora que sofreu uma série de danos físicos e psicológicos - Dano moral caracterizado – Indenização fixada em R\$ 10.000,00 que deve ser mantida, em virtude das especificidades da causa – Valor que não comporta redução - Sentença mantida pelos seus próprios e jurídicos fundamentos. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1070083-86.2021.8.26.0002; Relator (a): Marino Neto; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/05/2024; Data de Registro: 15/05/2024) – grifos nossos***

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Transporte de passageiros por aplicativo (Uber) – Acidente ocorrido durante a corrida - Sentença que extinguiu o processo, sem resolução do mérito, por ilegitimidade passiva – Insurgência do autor – **Cabimento – Empresa de tecnologia responsável pela intermediação de passageiros e motoristas que integra a cadeia de fornecimento do serviço de transporte – Nexo funcional entre a intermediação realizada e o contrato de transporte, executado por motorista cadastrado no aplicativo, de forma que a sorte de um***

dos negócios jurídicos reflita no outro – Responsabilidade objetiva e solidária da ré – Precedentes do E. TJSP - Hipótese em que o passageiro do veículo sofreu lesões graves decorrentes da colisão do automóvel com um muro – Existência de nexo causal – Ausência de excludentes de responsabilidade - Necessidade de restituição dos valores gastos pelo autor com a compra de remédios – Danos morais configurados – Consequências do evento danoso e abalo psicológico sofrido pelo passageiro que extrapolam meros dissabores ordinários – Indenização fixada em R\$ 20.000,00 – Valor razoável e adequado aos fins colimados – RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003697-74.2019.8.26.0348; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2020; Data de Registro: 31/01/2020) – grifos nossos.

Cumpre destacar o Código de Defesa do Consumidor estabelece que todos os agentes que integram a cadeia de fornecimento respondem, de maneira solidária, pelos danos e prejuízos causados ao consumidor.

Tal previsão está em consonância com o princípio da responsabilidade compartilhada, em que cada integrante da cadeia de consumo é considerado responsável na medida de sua participação no fornecimento do produto ou serviço.

Esta responsabilização solidária está expressamente prevista no parágrafo único do artigo 7º do CDC, que dispõe:

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

Essa norma visa garantir que o consumidor tenha acesso a mecanismos eficazes de reparação de danos, independentemente de qual parte da cadeia de consumo seja a responsável direta pelo defeito ou prejuízo ocorrido.

Superada as preliminares, passa-se à análise do mérito.

Em um primeiro plano, impõe-se a qualificação da relação existente entre as partes como sendo de consumo, uma vez que se enquadram nos conceitos legais de consumidor e fornecedor, conforme estabelecido pela Lei nº 8.078/1990, o Código de Defesa do Consumidor, nos artigos 2º, 3º e 17º.

No âmbito do contrato de transporte de passageiros, a responsabilidade do transportador é de natureza objetiva, especialmente quando o evento danoso ocorre durante a viagem e no interior do veículo, independentemente da presença de culpa. Tal entendimento está consagrado no ordenamento jurídico brasileiro, tanto pelo Código Civil quanto pelo Código de Defesa do Consumidor.

Especificamente, o art. 734 do Código Civil estabelece que o transportador responde objetivamente pelos danos ocorridos durante a execução do contrato de transporte, incluindo aqueles que se manifestam enquanto o passageiro se encontra sob sua guarda, seja no momento da viagem ou durante o trajeto, o que configura a responsabilidade objetiva, ou seja, sem necessidade de demonstração de culpa.

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor reforça esse posicionamento ao estabelecer que a responsabilidade do fornecedor de serviços, incluindo os transportadores, também é objetiva em caso de falha na prestação do serviço, independentemente de culpa, quando o dano for causado ao consumidor, configurando, assim, uma proteção adicional ao passageiro como parte vulnerável na relação de consumo.

Portanto, esses dispositivos legais são no sentido de que o transportador seja responsabilizado pelos danos que ocorram durante o transporte, sem que seja necessário comprovar a existência de negligência, imprudência ou imperícia.

Neste caso concreto, comprovada a contratação da viagem com motorista disponibilizado na plataforma Uber, é verossímil a alegação da autora no sentido de que em razão de defeito no porta-malas do automóvel a bagagem da autora ficou retida no veículo, por tempo que a impediu de embarcar no voo com as suas malas.

Importa observar que embora afirmado pela autora que não conseguiu acessar as suas malas, ao chegar no aeroporto, por defeito no porta-malas do veículo que o motorista não conseguiu abrir, a resposta à solicitação de entrega das malas no local de destino (Irlanda), dada pelo apelante, foi no sentido de que cabia à apelada pagar pela entrega dos itens esquecidos no veículo, ou nele deixados pelo passageiro (fl. 52 e 54).

E não foi proposta solução administrativa para o ocorrido, mesmo tendo a apelante informado que somente depois do seu embarque os seus sogros conseguiram retirar as malas do veículo e as levaram para

a sua casa, no Brasil, embora o destino fosse a Irlanda (fl. 65 e seguintes).

Considerando a manifesta resistência da ré em resolver a pendência por meio da via administrativa (fls. 34/35 e 47/73), bem como diante da alegada impossibilidade de cumprimento da obrigação de fazer, consistente no envio das malas ao exterior, conforme afirmado na defesa apresentada (fls. 140), mostra-se acertado o uso da prerrogativa contida no art. 499 do Código de Processo Civil para converter a obrigação de fazer em obrigação de indenizar, no montante pleiteado pela apelada, no valor de R\$ 5.749,00.

Este valor é fundamentado nos orçamentos apresentados pela autora (fls. 43 e seguintes) como correspondente ao custo para o envio das malas para a Irlanda, com sua efetiva entrega à autora.

Dessa forma, a conversão da obrigação de fazer em perdas e danos atende à busca pela efetiva reparação do prejuízo experimentado.

Por derradeiro, no que tange ao pedido de indenização por danos morais formulado pela apelada, é imprescindível reconhecer que os efeitos decorrentes do ilícito praticado não podem ser minimizados ou tratados como meros aborrecimentos. A situação vivenciada ultrapassa a esfera do incômodo habitual e atinge grau de gravidade que justifica a compensação por danos morais.

A apelada, ao se mudar para o exterior, confiou na prestação do serviço de transporte de seus pertences pessoais, os quais, conforme relatado, consistiam em quatro malas essenciais para sua adaptação no

novo país. Contudo, em razão da falha na execução do serviço, ela foi privada da posse desses itens essenciais para uso no país de destino.

É de se ressaltar que a mudança para o exterior, evento de grande impacto, deveria ser acompanhada de segurança e confiabilidade na entrega de seus bens, especialmente aqueles de uso pessoal e necessários para sua nova rotina. O fato de a apelada não conseguir transportar suas malas, afetando diretamente sua organização pessoal e gerando transtornos na adaptação ao novo ambiente, configura um sofrimento que vai além do mero dissabor.

Não se olvida que além do caráter compensatório, a indenização por dano moral também objetiva obstar e prevenir novas atitudes abusivas. Dessa forma, ao arbitrar o *quantum* devem ser levadas em conta as condições pessoais do ofendido, as condições econômicas do ofensor, o grau de culpa e gravidade dos efeitos do evento danoso, de maneira que o resultado não seja insignificante, a ponto de estimular a prática de atos ilícitos, nem represente enriquecimento indevido da vítima.

As peculiaridades do caso concreto, em que, além do defeito na prestação dos serviços que causaram relevante repercussão para a autora, agiu o apelante com aparente falta de interesse em solucionar ou minorar as consequências dos danos, pois diante da reclamação promovida pela autora apresentou respostas dissonantes em relação ao fato ocorrido, aparentemente enviadas por sistema informatizado (fl. 47 e seguinte).

Assim, adequada a fixação da indenização por danos morais

no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), porquanto proporcional e em conformidade com as diretrizes acima expostas, a ser corrigido monetariamente a partir da publicação da r. sentença, mas pela variação do IPCA, e acrescido de juros de mora, pela taxa de juros que compõe a Selic, desde o evento danoso.

Vale ressaltar, de forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, alterando de ofício, porém, a correção monetária que deverá ser feita pelo IPCA e os juros de mora que incidirão pela taxa de juros que compõe a Selic. Ainda, majoro os honorários sucumbenciais para 12% do valor da causa, atualizado a partir do ajuizamento.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator

Assinatura Eletrônica