



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308317

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012448-31.2023.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante ADRIAN HENRIQUE DA SILVA, é apelado UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª 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 Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 30 de março de 2025.

ALFREDO ATTÍE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

COMARCA: **JUNDIAÍ**
APELANTE: **ADRIAN HENRIQUE DA SILVA**
APELADO: **UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA**

VOTO N.º 26.932

PLATAFORMA DE APLICATIVO (UBER) E SERVIÇOS PROFISSIONAIS. AÇÃO COM PRECEITOS CONDENATÓRIOS. Sentença de improcedência dos pedidos reformada. Descrédenciamento de motorista em plataforma de transporte de passageiros (Uber). Violação ao direito de defesa em sede extrajudicial constatado. Não houve disponibilização de um direito de defesa efetivo e não ilusório. Ausências de fundamentação com base no concreto e de oitiva dos envolvidos, para maiores esclarecimentos, que tornou ilusório o procedimento extrajudicial da ré. Abuso do direito e violação à cláusula geral da boa-fé objetiva, nos termos do art. 187 do CC/2002. Desproporcionalidade do descrédenciamento. Possibilidade de adoção de outras medidas, menos gravosas. Ré que não se desincumbiu do ônus contido no art. 373, II, do CPC. Reativação da conta do autor. Cabimento. Danos materiais e morais não comprovados. Autor que não se desincumbiu do ônus contido no art. 373, I, do CPC. Pedidos parcialmente acolhidos.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer, com pretensões indenizatórias, envolvendo serviços profissionais (plataforma de aplicativo “Uber”), cujos pedidos foram julgados improcedentes pela sentença de fls. 535/538.

Apela o autor (fls. 543/564) pretendendo a anulação ou a reforma da sentença. Alega, em síntese, o seguinte: a) cerceamento de defesa, por não ter sido facultada a produção de provas; b) invalidade do contrato de adesão, não tendo a ré não comprovado as acusações dirigidas ao autor, de violações aos termos do contrato; c) não teve oportunidade de ser ouvido e logo foi descrédenciado pela ré, sem direito de defesa; d) o autor tinha boas avaliações de usuários da plataforma; e) unilateralidade dos documentos juntados pela ré; f) os

relatos 2-5 da contestação ocorreram entre 2019 e 2022, e o bloqueio apenas em 2023, sendo fatos pretéritos, não podendo a ré invoca-los, sendo o caso de perdão tácito; g) procedência dos pedidos iniciais.

O recurso é tempestivo, estando dispensado o recolhimento do preparo.

Contrarrazões a fls. 568/700.

Recebe-se o apelo em seus efeitos legais.

É O RELATÓRIO.

O recurso comporta parcial provimento.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer, com pretensões indenizatórias, envolvendo serviços profissionais (plataforma de aplicativo “Uber”), cujos pedidos foram julgados improcedentes pela sentença de fls. 535/538, nos seguintes termos:

“O autor alegou, na inicial, que é bom motorista de aplicativo e indicou a plataforma da ré como prova do fato, na qual constam diversos elogios.

A ré, em resposta, apontando para a mesma plataforma, indicou que pairavam, sobre o nome do réu, diversas reclamações, circunstância que a motivou a realizar o bloqueio do cadastro.

Enfim, por uma razão de coerência, servindo os dados positivos da plataforma a dar guarida às alegações do autor, no sentido de que se cuida de bom motorista, também devem os dados negativos, que têm a mesma origem, ser tomados em consideração, agora para demonstrar que, de fato, há anotações que despertam atenção.

Não se poderia, diante da existência de anotações desabonadoras do autor, exigir-se outra conduta da ré, registrando-se que, nesse cenário, não estaria ela obrigada a manter ativo o cadastramento do autor.

Ademais, tem-se entendido que a ré tem a prerrogativa contratualmente estabelecida de agir da forma agora havida por abusiva pelo autor.

Confira-se:
(...)”

A sentença comporta reforma.

É incontroverso, dos autos, que:

a) O autor, motorista vinculado à Plataforma ré (Uber), com aproximadamente 11 mil viagens realizadas em 7 anos e nota 4,98, foi descredenciado em 20/06/2023;

b) A ré ofereceu direito de defesa, inclusive com recurso, na esfera extrajudicial (fls. 310);

c) Foram cinco os relatos de passageiros que justificaram a exclusão do autor:

(i) em 20/06/2023: *“acho que foi um ato de racismo pq ele me viu, simplesmente manobrou deu a volta e cancelou”*;

(ii) em 07/11/2022: *“Motorista parou em uma residência e embarcou uma mulher no banco da frente. O mesmo informou que eu solicitei uma corrida compartilhada, ela fez todo o trajeto e permaneceu no carro quando desci. Tenho imagens”*;

(iii) em 25/03/2022: *“Desisti de ir de Uber. Tive 6 cancelamentos hoje. Realmente desisto do uber”*;

(iv) em 11/10/2021: *“Motorista horrível extremamente mau educado, não parou aonde solicitado, parou do outro lado do estabelecimento e ainda falou que não tinha obrigação de parar na porta, fora que está chovendo, eu estou todo molhado”*;

(v) em 04/08/2021: *“Não quis me levar e ficou aguardando para eu cancelar e ele receber a taxa de cancelamento”*.

Sem razão a ré no descredenciamento realizado.

Inicialmente, observa-se que, embora tenha a ré facultado, formalmente, o direito de defesa em sede extrajudicial, não juntou aos autos qualquer comprovante relacionado ao conteúdo do que foi decidido, seja quanto à fundamentação e a partir do exame do caso concreto, seja quanto a eventuais esclarecimentos solicitados às supostas vítimas, quanto aos detalhes de cada acusação.

Não há, portanto, fundamentação do descredenciamento, com base no caso concreto e a partir de efetivo contraditório em sede extrajudicial. O autor e as supostas vítimas não foram ouvidos, após os fatos.

Assim, o exercício do direito de defesa em sede extrajudicial não foi efetivo e, pior, se revelou como ilusório, pois sua inutilidade foi demonstrada na prática. O quadro é de completa denegação da justiça.

O descredenciamento, ademais, configurou abuso do direito, em franca violação à cláusula geral da boa-fé objetiva, em seu art. 187, além de constituir ato desproporcional.

A cláusula geral da boa-fé objetiva cuida-se de modelo de conduta social, arquétipo ou *standard* jurídico, segundo o qual cada um deve se ajustar a esse modelo, atuando com honestidade, lealdade e probidade, ou seja, funda-se a partir da noção de lealdade e crença (*"treu und glauben"*). O Código Civil prevê, nos artigos 113, 187 e 422, respectivamente, a boa-fé objetiva enquanto princípio interpretativo dos negócios jurídicos, como critério limitador do exercício de direitos (abuso do direito) e, por fim, como princípio fundamental do regime contratual.

A partir da boa-fé objetiva nascem os chamados deveres anexos, laterais ou instrumentais de proteção, cuidado, previdência e segurança com a pessoa e os bens da outra parte, de colaboração para o correto adimplemento do contrato, de informação, aviso e aconselhamento, bem como os deveres de omissão e segredo. São, pois, deveres que incumbem ao credor e ao

devedor: não estão diretamente ligados ao cumprimento da obrigação, mas auxiliam na realização positiva do fim contratual e na proteção à pessoa e aos bens. Pertinente mencionar, ainda, o desenvolvimento, a partir da boa-fé objetiva, da teoria dos atos próprios (*surrectio, suppressio, venire contra factum proprium e tu quoque*).

Com relação à acusação indicada na alínea “c”, item “i”, a suposta vítima não foi ouvida em sede extrajudicial (e nem judicial), para detalhar o motivo pelo qual considerou que o ato de manobrar, dar a volta e cancelar a corrida configuraria um ato de racismo. Com a devida vênia à ré, que chancelou a impressão do usuário nesse caso, não há elementos probatórios para aceitar essa classificação jurídica.

Primeiro porque o autor afirma que cancelou a corrida antes mesmo de chegar ao local, de modo que a vítima pode, em tese, ter se confundido quanto ao veículo, e a ré sequer juntou comprovante de que o autor, de fato, cancelou a corrida no local e não antes, como alega. Segundo porque o usuário não deu a certeza necessária quanto à imputação, pois, ao utilizar o verbo “achar” (“acho que foi um ato de racismo”), deixa em aberto outras possíveis causas da conduta do autor. Terceiro porque a ré poderia ter realizado a oitiva desse usuário, para buscar entender se haveria outros elementos que poderiam, efetivamente, encarar o ocorrido como um ato de racismo, ou mesmo o motivo pelo qual o usuário teve essa percepção. O equívoco é da ré e não do autor ou do usuário, pois, como já destacado, o procedimento realizado na esfera extrajudicial se revelou não efetivo e ilusório. A ré, no caso, era a parte que melhor poderia realizar essa prova.

Por ausência de provas, portanto, não é possível concluir que houve, de fato, discriminação racial (o que, por si só, justificaria o descredenciamento), não tendo a ré se desincumbido do ônus contido no art. 373, II, do CPC.

Quanto às demais imputações, indicadas na alínea “c”, itens “ii” a “v”, cuidam-se de acusações que demandariam outra solução, menos gravosa e proporcional, que não o descredenciamento definitivo, especialmente porque o autor conta com mais de 11 mil viagens realizadas em 7 anos e nota 4,98.

Durante tantos anos e com tantas corridas realizadas, é evidente que conflitos ocorrerão e descabe à ré simplesmente decidir por descredenciar motoristas em tais circunstâncias, sem avaliar, com maior profundidade, fatores como condições de trabalho dos motoristas, vida pessoal, estado emocional e de saúde mental. Não há maiores dados, no processo, com relação a quantas horas o autor trabalhava no aplicativo, em quais condições e, muito provavelmente, eventuais posturas como essas, ainda que reprováveis e merecedoras de alguma reparação ou sanção (como, por exemplo, suspensão temporária), podem ser decorrência das conhecidas condições precárias de trabalho que vivenciam os motoristas de aplicativo.

Além disso, a ré não comprovou ter oferecido alguma forma de reciclagem ao autor, como comparecimento em cursos e orientações a respeito do tratamento conferido aos passageiros, a um lado, e quanto à própria utilização do aplicativo, inclusive quanto às regras e consequências relacionadas ao cancelamento de corridas ou quanto a corridas compartilhadas, a outro lado.

Assim, reputa-se indevido o descredenciamento realizado pela ré, que deverá, no prazo de 24 horas, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00, limitada, inicialmente, em R\$ 10.000,00, reintegrar o autor em seus quadros de motorista.

Destaco, todavia, que poderá a ré impor ao autor a obrigação de frequência a cursos de reciclagem ou orientações, quanto aos Termos de Uso da Plataforma e, especialmente, quanto à forma de tratamento dos usuários. Além disso, poderá a ré reavaliar a conduta do autor e entrar em contato com a vítima indicada na alínea “c”, item “i”, e, colhendo informações mais aprofundadas a respeito do ocorrido e, claro, viabilizando o direito de defesa efetivo e não ilusório ao autor, reanalisar a controvérsia.

Não é caso, todavia, de condenação da ré em danos materiais (lucros cessantes). A ré não atua com exclusividade no ramo de transporte de passageiros. Não há maiores dados, no processo, relacionados aos supostos prejuízos do autor com o descredenciamento. Outras plataformas atuam no mercado de transporte de passageiros, não havendo demonstração segura dos supostos prejuízos. Não se desincumbiu o autor, assim, do ônus contido no art. 373, I, do CPC.

Não é caso, ainda, de danos morais.

Embora a ré tenha se equivocado no descredenciamento, pelo abuso e desproporcionalidade da medida, o fato é que o autor não demonstrou que as acusações não seriam, pelo menos em parte, verdadeiras, como as indicadas no item “c”, alíneas “ii” a “v”. A desproporcionalidade do descredenciamento não afasta eventuais equívocos cometidos pelo autor.

Ainda, as provas solicitadas pelo autor são protelatórias, tanto porque indica pessoas que serão ouvidas como informantes, em razão de amizade próxima (fls. 707/715), quanto porque, no seu conteúdo, nada provarão, já que não presenciaram os fatos. As justificações, quanto aos referidos meios de prova postulados, assim, não se sustentam, constituindo a pretensão afronta ao art. 370, parágrafo único, do CPC.

Não se desincumbiu o autor do ônus contido no art. 373, I, do CPC.

Fica o recurso parcialmente provido para, com fundamento no art. 487, I, do CPC, julgar parcialmente procedentes os pedidos, condenando-se a ré a reativar a conta do autor, no prazo de 24 horas, sob pena de multa de R\$ 1.000,00 por dia, limitada em R\$ 10.000,00. Custas e despesas processuais igualmente repartidas, cabendo a cada parte o pagamento de honorários advocatícios no valor mínimo previsto pela Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil (R\$5.716,05), nos termos do art. 85, § 8º-A, do CPC, observada, quando o caso, a gratuidade de justiça.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

ALFREDO ATTÍE
Relator